



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
SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024

Línea de investigación:

Calidad de vida, Resiliencia y Bienestar Psicológico

Presentado por:

TANTALLA PUMA Magaly

Código Orcid: N° 0009-0001-3310-3810

CALCINA FLORES Joel

Código Orcid: N° 0009-0008-3436-4124

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

ASESOR

Dr. APARCANA HERNÁNDEZ José Carlos

Código Orcid: N° 0000-0001-7398-6817

CHINCHA - PERÚ

2025

Constancia de aprobación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

MG. JOSÉ YOMIL PEREZ GOMEZ

Decano (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud

Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que TANTALLA PUMA, MAGALY y CALCINA FLORES, JOEL estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

TITULADO: "HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Ica 05/02/2025


Jose Carlos Aparcana Hernández

Dr APARCANA HERNANDEZ José Carlos

DNI: 21553760

CODIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817

Declaratoria de autenticidad

J.F. Cuitierrez Miraval
NOTARIO
Av. 28 de Julio 1167-1169
La Victoria - Lima
423-9833 / 991 954 088

NO REDACTADO EN
ESTA NOTARIA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

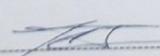
Yo, Magaly TANTALLA PUMA, identificado(a) con DNI N° 76631866, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

5% similitud

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Lima, 07 de Febrero de 2025

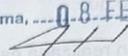

Magaly TANTALLA PUMA
DNI N.º 76631866



CERTIFICACION A LA VUELTA


Magaly Tantalla Puma
76631866

SIN ASUMIR RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO
**CERTIFICO: La autenticidad de la firma de
MAGALY TANTALLA PUMA con DNI
N° 76631866**
V.B. 0330943152 Lima, 08 FEB. 2025

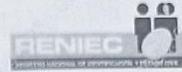

J.F. Cuitierrez Miraval
NOTARIO DE LIMA



Boleta N° 26262
Factura N° 



0110943152



**NOTARIA
GUTIERREZ MIRAVAL JUAN FRANCISCO
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 76631866
Primer Apellido TANTALLA
Segundo Apellido PUMA
Nombres MAGALY

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**TANTALLA PUMA, MAGALY
DNI 76631866**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 73089595 - Guisel Karol
Ramos Lozano

Fecha de Transacción: 08-02-2025
12:41:50

Entidad: 10062237584 - GUTIERREZ
MIRAVAL JUAN FRANCISCO

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0110943152



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Joel CALCINA FLORES, identificado(a) con DNI N° 74048986, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024"**, declaro bajo juramento que:

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARÍA

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

5% similitud

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

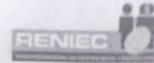
Juliaca, 07 de Febrero de 2025



Joel CALCINA FLORES
DNI N.º 74048986



LEGALIZACIÓN AL REVERSO



NOTARIA
POMA RODRIGO ARTURO
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 74048986
 Primer Apellido CALCINA
 Segundo Apellido FLORES
 Nombres JOEL

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

[Handwritten signature]

CALCINA FLORES, JOEL
 DNI 74048986

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 75564077 - Roxana Anchapuri Choquegonza
 Fecha de Transacción: 07-02-2025 15:07:14
 Entidad: 10020487866 - POMA RODRIGO ARTURO

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
 Número de Consulta: 0110906796



CERTIFICO: La autenticación de la firma de Joel Calcina Flores

identificado con DNI. N° 74048986 a quien se le ha identificado utilizando la comparación biométrica de sus huellas dactilares a través del servicio que brinda RENIEC, quien manifestó que la firma puesta en este documento le pertenece y es la que usa en todos los actos jurídicos en los que interviene. - Doy fe.
 San Miguel, 07 FEB 2025



Arturo Poma Rodrigo
 Abogado - Notario
 CAA. 311 - CNP 019



Dedicatoria

A Dios por brindarme salud y sabiduría,
A mis padres, por ser mi mayor fuente
de amor y fortaleza. A mis hermanos,
por ser mi modelo de perseverancia, por
su apoyo incondicional y su compañía
en cada paso de este camino.

A todas las personas que me
motivaron directa e indirectamente,
gracias por creer en mí y hacer posible
este sueño, en especial a mis colegas
y amigos.

Magaly.

A mis padres, Miguel y Paulina,
quienes con su amor incondicional,
sacrificio y enseñanzas me han guiado
en cada paso de mi vida. Su apoyo
constante, sus valores y su fe en mí me
han dado la fortaleza para seguir
adelante, incluso en los momentos
más difíciles. Sin ellos, este logro no
hubiera sido posible.

A mis hermanos, quienes siempre han
estado ahí para compartir consejos y,
en muchos casos, ayudarme a
encontrar el equilibrio en los momentos
de estrés. Cada uno de ustedes ha
sido una parte esencial de mi vida, y su
apoyo y cariño han sido un pilar
fundamental en este proceso.

Joel.

Agradecimiento

A Dios, que siempre está con nosotros y nos proporciona salud, sabiduría y vigor para superarnos profesionalmente.

A nuestras familias, por ser nuestro modelo de superación, modestia y dedicación.

A la Región Policial Puno quien nos brindó la oportunidad y nos dio acceso para poder realizar esta investigación.

A la Universidad Autónoma de Ica, especialmente al Dr. José Carlos APARCANA HERNÁNDEZ, por brindarnos la oportunidad de obtener la licenciatura en psicología.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024. Con enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación básica, nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 2,358 suboficiales y la muestra se conformó por 330 suboficiales de la Región Policial de Puno. La técnica utilizada para ambas variables fue la encuesta, empleándose cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Para medir la variable habilidades sociales se aplicó el Cuestionario de Habilidades Sociales de Goldstein, mientras que para la variable síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados del estudio demostraron una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout, además, se identificaron relaciones significativas en el cansancio emocional, con $r = -0.560$, el 34.8% mostró niveles altos de agotamiento. En la despersonalización, con $r = -0.575$, el 38.2% presentó niveles altos. Finalmente, en la realización personal, se encontró una relación positiva moderada, con $r = 0.510$, donde el 85.5% de los suboficiales alcanzó niveles altos. Se concluye que estos resultados resaltan la importancia de diseñar estrategias específicas para fortalecer las competencias sociales como un factor protector clave en esta población.

Palabras claves: Habilidades sociales, Síndrome de Burnout.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between social skills and Burnout syndrome in non-commissioned officers of the police region of Puno, 2024. With a quantitative approach, with a basic research design, correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 2,358 NCOs and the sample consisted of 330 NCOs from the Puno Police Region. The technique used for both variables was the survey, using questionnaires as data collection instruments. The Goldstein Social Skills Questionnaire was used to measure the social skills variable, while the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used for the Burnout syndrome variable. The results of the study showed a moderate negative relationship between social skills and Burnout syndrome, in addition, significant relationships were identified in emotional exhaustion, with $r = -0.560$, 34.8% showed high levels of burnout. In depersonalization, with $r = -0.575$, 38.2% showed high levels. Finally, in personal fulfillment, a moderate positive relationship was found, with $r = 0.510$, where 85.5% of the NCOs reached high levels. It is concluded that these results highlight the importance of designing specific strategies to strengthen social competencies as a key protective factor in this population.

Keywords: Social skills, Burnout Syndrome.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Índice general	xi
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1. Descripción del Problema	18
2.2. Pregunta de Investigación General	20
2.3. Preguntas de Investigación Específicas	20
2.4. Objetivo general y específicos	21
2.5. Justificación e importancia	21
2.6. Alcance y limitaciones	24
III. MARCO TEÓRICO	27
3.1. Antecedentes	27
3.2. Bases teóricas	34
3.3. Marco conceptual	55
IV. METODOLOGÍA	57
4.1. Tipo y nivel de Investigación	57
4.2. Diseño de la Investigación	58
4.3. Hipótesis general y específicas	58

4.4.	Identificación de las variables	59
4.5.	Matriz de operacionalización de variables	61
4.6.	Población - Muestra	66
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de Información	68
4.8.	Técnica de análisis y procesamiento de datos	71
V.	RESULTADOS	73
5.1	Presentación de resultados - descriptivos	73
5.2	Presentación de resultados – tablas cruzadas	84
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	90
6.1.	Análisis resultados – prueba de hipótesis	90
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
7.1.	Comparación de resultados	95
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
	ANEXOS	112
	Anexo 1: Matriz de consistencia	112
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	115
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	121
	Anexo 4: Base de datos	127
	Anexo 5: Consentimiento informado	152
	Anexo 6: Autorización para el uso de instrumentos	153
	Anexo 7: Constancia de autorización y aplicación de instrumentos en la I.E.	155
	Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	156

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable Síndrome de Burnout de los Suboficiales	73
Tabla 2	Niveles de la dimensión cansancio emocional de los Suboficiales	74
Tabla 3	Niveles de la dimensión despersonalización de los Suboficiales	75
Tabla 4	Niveles de la dimensión realización personal de los Suboficiales	76
Tabla 5	Niveles de la variable habilidades sociales de los Suboficiales	77
Tabla 6	Niveles de la dimensión primeras habilidades sociales de los Suboficiales	78
Tabla 7	Niveles de la dimensión habilidades sociales avanzadas de los Suboficiales	79
Tabla 8	Niveles de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos de los Suboficiales	80
Tabla 9	Niveles de la dimensión habilidades alternativas a la agresión de los Suboficiales	81
Tabla 10	Niveles de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés de los Suboficiales	82
Tabla 11	Niveles de la dimensión habilidades de planificación de los Suboficiales	83
Tabla 12	Relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales	84
Tabla 13	Relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales	85
Tabla 14	Relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales	87
Tabla 15	Relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales	88
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables	91

Tabla 17	Grado de relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout	92
Tabla 18	Grado de relación entre habilidades sociales y cansancio emocional	92
Tabla 19	Grado de relación entre habilidades sociales y despersonalización personal	93
Tabla 20	Grado de relación entre habilidades sociales y realización personal	94

Índice de Figuras

Figura 1	Niveles de la variable Síndrome de Burnout de los Suboficiales	73
Figura 2	Niveles de la dimensión cansancio emocional de los Suboficiales	74
Figura 3	Niveles de la dimensión despersonalización de los Suboficiales	75
Figura 4	Niveles de la dimensión realización personal de los Suboficiales	76
Figura 5	Niveles de la variable habilidades sociales de los Suboficiales	77
Figura 6	Niveles de la dimensión primeras habilidades sociales de los Suboficiales	78
Figura 7	Niveles de la dimensión habilidades sociales avanzadas de los Suboficiales	79
Figura 8	Niveles de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos de los Suboficiales	80
Figura 9	Niveles de la dimensión habilidades alternativas a la agresión de los Suboficiales	81
Figura 10	Niveles de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés de los Suboficiales	82

Figura 11	Niveles de la dimensión habilidades de planificación de los Suboficiales	83
Figura 12	Relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales	84
Figura 13	Relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales	86
Figura 14	Relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales	87
Figura 15	Relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales	89

I. INTRODUCCIÓN

Las “habilidades sociales” y el “síndrome de burnout” son dos componentes primordiales que deben ser tomados en cuenta para conocer al mismo tiempo la salud mental y el bienestar emocional de los profesionales de las fuerzas del orden. En esta investigación se analizarán las demandas mentales y físicas de las tareas que deben realizar los suboficiales de la Región Policial Puno, para determinar el alto grado de estrés que enfrentan estos agentes. Según Maslach y Jackson (1981), los síntomas del síndrome de burnout incluyen el cansancio emocional, la despersonalización y la pérdida de satisfacción personal. Las “habilidades blandas”, que se definen como la configuración de competencias interpersonales que facilitan el éxito en las interacciones profesionales (Caballo, 2005), tienen el potencial de atenuar en cierta medida este impacto. Un objetivo primordial del presente estudio es determinar si el cultivo de las habilidades sociales puede o no reducir los efectos negativos del síndrome de burnout entre los suboficiales de la zona. Resultados anteriores, como los de Mercado (2022), que descubrió una asociación sustancial entre el “estrés académico” y las “habilidades sociales” en los estudiantes, se verían confirmados por el presente.

La importancia de investigar el “síndrome de burnout” en esta población se pone de manifiesto por sus efectos sobre la salud mental y la productividad laboral de los suboficiales. Según Valladares et al. (2022), el desgaste emocional se ha convertido en un problema importante para las fuerzas de seguridad peruanas. Esto repercute en la salud personal de los oficiales, así como en su capacidad para desempeñar eficientemente su trabajo. El estudio del síndrome de burnout nos permitirá conocer sus causas en los suboficiales de la Región Policial Puno. Esto ayudará a encontrar maneras de mejorar su entorno de trabajo y apoyar su salud mental.

Además, las “habilidades sociales” son muy importantes en la vida de los suboficiales, ya que garantizan que sean capaces de manejar adecuadamente las circunstancias de alta presión y las conexiones interpersonales. Según las conclusiones de una investigación realizada por He et al. (2024) sobre el tema del burnout en instructores de preescolar, la

capacidad de gestionar el agotamiento laboral y habilidades como la empatía son muy necesarias para reducir la aparición del síndrome de burnout. Puede ser necesario que los suboficiales cultiven competencias como la resolución de conflictos, la comunicación eficaz y la gestión emocional para minimizar el cansancio emocional y maximizar su rendimiento en el trabajo.

Hay una serie de componentes significativos que conforman esta investigación. En primer lugar, el “síndrome de Burnout” y las “habilidades sociales” de los suboficiales de la Región Policial de Puno se tratan en la parte del trabajo titulada “introducción”. En segundo lugar, la definición del tema debe incluir una explicación de las preguntas de investigación y los objetivos del estudio. Posteriormente, las ideas esenciales y la información de antecedentes de ambos temas se presentan en el marco teórico. El método cuantitativo, de diseño no experimental, y el uso de encuestas como medio de recolección de datos se discuten en la sección de metodología.

En el Capítulo I se aborda el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación, el alcance y las limitaciones del estudio.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual que sustentan la investigación.

El Capítulo III presenta las hipótesis, la identificación y la operacionalización de las variables.

El Capítulo IV describe la metodología, especificando el tipo, diseño, población, muestra, instrumentos de recolección y el análisis de datos.

En el Capítulo V se exponen los resultados, organizados en tablas descriptivas y cruzadas, mientras que en el Capítulo VI se analizan los resultados mediante pruebas estadísticas.

El Capítulo VII discute los resultados en comparación con investigaciones previas, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

Debido a las exigencias mentales y físicas de sus trabajos, los suboficiales de la Región Policial de Puno están experimentando un número creciente de casos de “síndrome de burnout”, lo cual es una preocupación en aumento. El agotamiento emocional y la despersonalización no solo impactan su salud mental, sino también su capacidad para cumplir con sus responsabilidades. Las personas son capaces de manejar mejor el estrés generado por las relaciones interpersonales cuando poseen “habilidades sociales”, que se definen como la capacidad de comunicarse eficazmente con colegas y superiores. Esto significa que las habilidades sociales desempeñan un papel importante en la reducción del burnout. En esta dirección Valladares et al. (2022) destacan que, en Perú, el agotamiento emocional en los militares y policías se ha incrementado significativamente debido a la presión laboral sostenida.

A nivel internacional, según el Grupo Banco Mundial (2023), el desarrollo de habilidades sociales es vital para reducir los niveles de burnout en profesiones de alto riesgo, como las fuerzas de seguridad. Estudios realizados en países como España han demostrado que la frecuencia del agotamiento emocional disminuye drásticamente entre el personal de seguridad que ha recibido formación en habilidades interpersonales. Estos estudios se llevaron a cabo en varios países. Además, la Organización Internacional del Trabajo (2022) ha llamado la atención sobre la importancia de las habilidades interpersonales, como la comunicación y la resolución de conflictos, para mejorar el entorno laboral y reducir la incidencia del agotamiento en sectores caracterizados por altos niveles de estrés. Para disminuir la probabilidad de que los suboficiales de policía experimenten agotamiento emocional, los resultados de esta investigación muestran la necesidad de implementar programas de formación que fomenten el desarrollo de estas habilidades entre los agentes de policía.

En América Latina, la “Organización Panamericana de la Salud” (OPS, 2023) ha llamado la atención sobre el hecho de que el entorno de trabajo

en las fuerzas de seguridad pública es muy difícil, y que la ausencia de “habilidades sociales” es un factor que contribuye a agravar el síndrome de burnout. La OPS hace especial hincapié en la necesidad de formar a los agentes en “habilidades blandas”, que incluyen aspectos como la empatía y la gestión de conflictos, con el fin de aliviar el estrés que sufren los agentes como consecuencia de su trabajo y mejorar su bienestar general. La formación en habilidades blandas tiene la capacidad de reducir el riesgo de burnout entre los agentes de policía hasta en un treinta por ciento, según las conclusiones del estudio regional realizado por (Matos et al., 2024). Esto se debe a que promueve un entorno de trabajo más colaborativo y menos conflictivo en comparación con otros entornos laborales.

En Perú, el Ministerio del Interior (2022) reveló que más del 60% de los suboficiales de la Región Policial de Puno presentan signos de burnout. Esto es resultado de la naturaleza exigente de su trabajo, sumado a la falta de habilidades necesarias para manejar el estrés interpersonal. Además, la Dirección de Bienestar Social de la “Policía Nacional del Perú (PNP)” ha implementado programas piloto para el desarrollo de habilidades sociales en ciertos departamentos. Estos programas han dado como resultado una reducción significativa en los niveles de agotamiento emocional entre los oficiales que participaron, así como una mejora en la cohesión grupal de los mismos. Estas iniciativas destacan la necesidad de llevar a cabo programas de capacitación en habilidades sociales a mayor escala para reducir el riesgo de burnout entre los oficiales de las fuerzas de seguridad.

A nivel local, la Dirección Regional de Salud Puno (2024) encontró que el 45 % de los suboficiales que trabajan en regiones rurales presentan altos niveles de “agotamiento emocional” y “despersonalización”, lo que ha tenido un impacto severo tanto en su desempeño laboral como en su bienestar personal. Según Verástegui-Sandoval et al. (2024), que destacan que se trata de un elemento importante, la ausencia de habilidades sociales para manejar los conflictos internos y los contactos con la comunidad es un componente crucial que conduce al desarrollo del estrés en este entorno. Se trata de un factor significativo. Las autoridades locales están tomando medidas en respuesta a la crisis, y están considerando la implementación

de programas de entrenamiento en habilidades blandas como una medida preventiva esencial para aliviar las consecuencias del burnout entre los suboficiales de la región.

En la Región Policial de Puno, este estudio se va a llevar a cabo en situaciones en las que los suboficiales están expuestos a altos niveles de estrés como consecuencia de sus funciones, que incluyen la gestión de escenarios de alto riesgo y conflictos comunitarios. En localidades rurales con circunstancias de trabajo desafiantes, es muy inusual que las personas desarrollen cansancio emocional y despersonalización. Esto es particularmente cierto en situaciones en las que las condiciones de trabajo son duras. El objetivo de este estudio es investigar el impacto potencial que el desarrollo de “habilidades sociales” como una buena “comunicación” y “resolución de conflictos” puede tener en el “bienestar” y en la reducción del “síndrome de burnout”. El desarrollo de estas habilidades es vital para la gestión del estrés, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la creación de un “entorno de trabajo más saludable”, todo lo cual contribuye al bienestar emocional de los individuos y a la cohesión de los equipos.

2.2. Pregunta de Investigación general

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?

2.3. Preguntas de Investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?

2.4. Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Determinar la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Objetivos Específicos

OE1. Determinar la relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

OE2. Determinar la relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

OE3. Determinar la relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

2.5. Justificación e importancia

2.5.1. Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica de este estudio radica en la necesidad de comprender cómo las habilidades sociales se relacionan en la prevención del síndrome de burnout en los suboficiales de la Región Policial de Puno. Esta investigación busca llenar el vacío teórico existente en la literatura sobre la relación entre estas variables en contextos de alta demanda emocional, como el policial, proporcionando conocimientos que puedan ser utilizados para futuros estudios y modelos de intervención en salud ocupacional. Además, se espera que los hallazgos sirvan para fundamentar la creación de programas preventivos basados en evidencia científica, enfocándose en el fortalecimiento de las habilidades sociales como mecanismo protector ante el burnout.

Justificación practica

El desarrollo de estrategias eficaces para mejorar la salud y el bienestar de los suboficiales mientras están en el trabajo es de la mayor importancia. Las condiciones de su trabajo suelen colocar a los suboficiales en una posición en la que corren el riesgo de sufrir agotamiento. Esta es la base sobre la que se construye esta tesis, y es importante señalar que se trata de una perspectiva pragmática. La Policía Nacional del Perú y la Dirección de Bienestar Social podrán diseñar programas con la ayuda de esta investigación que no sólo evitarán el cansancio emocional, sino que también construirán un ambiente de trabajo saludable. Estos programas podrán ser implementados en el futuro. Estos programas serán diseñados para satisfacer las necesidades de la fuerza policial. Estos programas serán implementados con el fin de establecer programas que prevengan el agotamiento emocional. No sólo los suboficiales se beneficiarán de estas iniciativas, sino también la comunidad a la que sirven. Los programas, que se centran en el desarrollo de “habilidades blandas”, tienen como objetivo mejorar la calidad del trabajo realizado por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley y disminuir los riesgos asociados al desarrollo del agotamiento emocional.

Justificación metodológica

Con el fin de proporcionar una justificación para la metodología, esta investigación sugiere un diseño cuantitativo correlacional. El diseño de este estudio permitirá recoger datos observables y cuantitativos sobre la relación entre las “habilidades sociales” y el “síndrome de burnout”. Es posible revelar patrones de correlación y evaluar el alcance del impacto que tienen las “habilidades sociales” en los grados de burnout experimentados por los suboficiales mediante el uso de este enfoque, que además es bastante eficaz. Además, ofrece una base sólida sobre la que pueden realizarse futuras intervenciones y juicios en el ámbito de la salud y la legislación laboral.

2.5.2. Importancia

Es importante realizar este estudio porque existe una necesidad imperiosa de mejorar el “bienestar” y la “salud mental” de los suboficiales de la Región Policial Puno. Se trata de una población especialmente susceptible al burnout como consecuencia de las exigencias emocionales y físicas de sus ocupaciones. Con el fin de manejar eficientemente las reuniones diarias con civiles y construir relaciones que sean más efectivas y empáticas, la Policía Nacional del Perú pone una cantidad significativa de énfasis en algo llamado “habilidades sociales”. Además, estas habilidades mejoran la comunicación tanto a nivel interno como externo, lo que a su vez fomenta la colaboración y la coordinación operativa. Dado que aportan datos científicos que las instituciones públicas pueden utilizar para desarrollar programas de intervención que mejoren el rendimiento laboral de los agentes y, en última instancia, la seguridad pública mediante la mejora de las “habilidades sociales” y la reducción de los niveles de burnout, estos conocimientos son relevantes porque aportan pruebas que las instituciones públicas pueden aplicar. A la luz del hecho de que la sociedad cosecharía los beneficios de una fuerza policial más eficaz que plantee menos peligros psicológicos, este estudio tiene ramificaciones sociales que se extienden más allá del ámbito de los suboficiales.

Dentro de la Región Policial Puno en el año 2024, el objetivo de este estudio es determinar la naturaleza de la relación entre las “habilidades sociales” y el “síndrome de burnout” entre los suboficiales. Se prevé que el desarrollo de estas habilidades redundará en una reducción del burnout, así como en mejoras en el desempeño y bienestar de los suboficiales, contribuyendo así a la creación de un ambiente de trabajo saludable. Tanto la calidad de vida de los suboficiales como los servicios que prestan a la comunidad se verán mejorados como resultado de estos hallazgos, lo que conducirá al desarrollo de nuevas iniciativas. Como punto adicional de interés, los hallazgos de este estudio contribuyen al avance del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3, que es una meta establecida por las Naciones Unidas para garantizar que todos los individuos, independientemente de su edad, lleven estilos de vida saludables y promuevan el bienestar. Al centrarse en

la salud mental de los suboficiales, la investigación no sólo mejora la calidad de vida de los suboficiales al reducir las tasas de agotamiento y estrés relacionadas con su trabajo, sino que también aumenta su capacidad para prestar un servicio más seguro y eficiente al público en general. Cuando esto ocurre, el entorno de trabajo se vuelve más sano y sólido, lo que es beneficioso tanto para el bienestar social como para la seguridad pública de la comunidad. Este estudio, que aborda una cuestión que afecta tanto a trabajadores importantes como a la sociedad en su conjunto, presta apoyo al objetivo de las Naciones Unidas de promover la salud mental a todos los niveles y contribuir a la construcción de comunidades más seguras y sanas.

2.6. Alcance y limitaciones

Alcance

Alcance metodológico

La investigación tiene un alcance correlacional, correspondiente al tercer nivel de investigación, dado que su objetivo es determinar la relación entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en los suboficiales de la Región Policial de Puno. Este enfoque permitió analizar la dirección y magnitud de la relación entre las variables, sin manipularlas. Se utilizó un enfoque cuantitativo que facilitó la medición objetiva de las variables, y un diseño no experimental y transversal, lo que permitió recolectar información en un solo momento, describiendo la asociación existente sin establecer causalidad directa.

Alcance teórico

El estudio aborda las variables “habilidades sociales” y “síndrome de Burnout”, sustentadas por teorías reconocidas. Las habilidades sociales se fundamentan en la teoría de Goldstein (1978), quien destaca que estas competencias son esenciales para el manejo adecuado de las interacciones interpersonales y la regulación emocional. Por otro lado, el síndrome de Burnout se sustenta en la teoría de Maslach y Jackson (1981), que lo define como una respuesta al estrés laboral crónico que incluye

agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal. Ambas teorías proporcionan el marco conceptual para analizar la influencia recíproca entre las variables estudiadas.

Alcance social

Los sujetos de estudio fueron 330 suboficiales de la Región Policial de Puno, quienes desempeñan funciones en un entorno laboral exigente, caracterizado por altos niveles de presión emocional, interacción constante con la comunidad y la necesidad de tomar decisiones bajo estrés. Este grupo fue seleccionado debido a su relevancia en la seguridad pública y su exposición a factores de riesgo ocupacional que pueden afectar su bienestar emocional y desempeño profesional. La investigación busca generar aportes que beneficien directamente a esta población mediante estrategias de intervención basadas en los resultados obtenidos.

Alcance espacial

La investigación se desarrolló en la Región Policial de Puno, comprendiendo tanto el entorno urbano como rural, donde se encuentran asignados los suboficiales. Este espacio geográfico es significativo, ya que refleja un contexto laboral con características únicas, como la altitud, las condiciones socioeconómicas de la región y las demandas específicas de la labor policial en esta jurisdicción. La elección de este ámbito permite contextualizar los resultados y proponer soluciones acordes a las necesidades locales.

Alcance temporal

La recolección de datos se llevó a cabo durante el año 2024, contemplando un periodo suficiente para cubrir las etapas de planificación, aplicación de los instrumentos y análisis de resultados. La investigación concluyó con la presentación y sustentación del informe final en el año 2025, lo que permitió garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados dentro del marco temporal previsto y ajustar las recomendaciones a las necesidades actuales de la población estudiada.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación se identificaron diversas barreras que afectaron el proceso. Una de las principales limitaciones fue el retraso en las respuestas por parte de los suboficiales encuestados, debido a sus extensas jornadas laborales y la naturaleza de sus actividades, que dificultaron su disponibilidad para participar de manera oportuna. Para mitigar este problema, se empleó el cuestionario en Google Forms, lo que permitió llegar a cada uno de los participantes de manera remota, brindándoles flexibilidad para responder en los momentos disponibles.

Además, hubo resistencia inicial por parte de algunos suboficiales para participar, debido al temor de que la información proporcionada pudiera tener repercusiones en su entorno laboral. Este inconveniente se abordó garantizando la confidencialidad de sus respuestas mediante una explicación detallada del propósito del estudio y la firma de consentimientos informados.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Velastegui (2024) su estudio consistió en “determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Ambato, Ecuador”. Con un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal, se evaluaron 108 funcionarios, utilizando el “Test de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la “Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein”. Los resultados mostraron que el 88.9% de los bomberos presentaba un bajo nivel de estrés, el 50.9% un bajo nivel de habilidades sociales, y se encontró una relación significativa alta ($Rho=0.992$, $p<0.001$) entre ambas variables, indicando que bajos niveles de estrés están relacionados con deficiencias en habilidades sociales. Concluye, que la adecuada gestión del estrés es fundamental para mejorar las “habilidades sociales” en los bomberos.

He et al. (2024) buscaron “determinar la relación entre las habilidades sociales de los maestros de preescolar y el agotamiento laboral, considerando la empatía y el mindfulness”. Utilizaron una metodología cuantitativa con cuestionarios aplicados a 901 docentes. Los instrumentos incluyeron la Social Skills Scale (SKS), la Empathy Scale (ME), la Maslach Burnout Inventory (MBI-ES) y la Mindful Attention Awareness Scale (MAAS). Los resultados revelaron que el 99.2% de los encuestados eran damas con una edad media de 30.83 años, y el 53.2% tenía menos de 5 años de experiencia. Inferencialmente, las habilidades sociales correlacionaron negativamente con el agotamiento laboral ($r = -0.238$), mientras que la empatía cognitiva lo redujo ($r = -0.245$) y la emocional lo aumentó ($r = 0.045$). Concluyen que la atención plena moderó estas relaciones, actuando como factor protector.

Calzada et al. (2023) tuvieron como objetivo “analizar la relación entre las habilidades sociales y el síndrome de burnout en amas de casa de 19 a 25 años en Villavicencio”. La metodología fue cuantitativa, con una muestra de

50 amas de casa. Los instrumentos empleados fueron el “Cuestionario de Burnout para Amas de Casa (ECUBAC)” y la “Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes”. Los resultados descriptivos indicaron que el 37% de las participantes presentaban burnout, con un 88% de prevalencia alta. Inferencialmente, no se encontró una correlación estadísticamente significativa entre “habilidades sociales” y burnout, excepto en el manejo de sentimientos. Concluyendo que, una mejor gestión emocional se asoció con menor síndrome de burnout.

Biavati et al. (2024) buscaron “determinar la relación entre el síndrome de burnout, las habilidades sociales”, las estrategias de afrontamiento y “las variables sociolaborales en una muestra de 166 profesores de educación primaria de 13 escuelas públicas en Minas Gerais, Brasil”. La metodología fue cuantitativa, con una muestra de 166 maestros de 13 escuelas públicas. Los instrumentos empleados fueron el “Inventario de Burnout (ISB), el Inventario de Habilidades Sociales 2 (IHS-2)” y el “Inventario de Estrategias de Afrontamiento (IEC)”. Los resultados descriptivos mostraron que el 73% eran mujeres y el 50% eran el principal sustento familiar. Inferencialmente, se encontró una relación negativa entre “habilidades sociales” y burnout ($r = -0.273$). Concluyen que las habilidades sociales y el uso de estrategias como la resolución de problemas se asociaron con menor burnout.

Kiema et al. (2020) tuvieron como propósito “determinar la relación entre las habilidades sociales, el burnout y el compromiso académico en 351 estudiantes universitarios de la Universidad de Oulu, Finlandia”. Utilizando una metodología cuantitativa con encuestas autoadministradas, aplicaron el Inventario de Burnout en Estudiantes (SBI-9), la Escala de Compromiso Académico UWES-S y un cuestionario de habilidades sociales. Los resultados descriptivos mostraron una relación negativa entre “habilidades sociales” y burnout ($r = -0.31$, $p < 0.001$) y una correlación positiva con el compromiso académico ($r = 0.19$, $p < 0.001$). Asimismo, las habilidades sociales explicaron el 13% de la variación en burnout y el 6% en el compromiso académico. Concluye que fortalecer las habilidades sociales puede reducir el burnout y aumentar el compromiso académico en los estudiantes.

Antecedentes nacionales

Ramírez (2022) se planteó como objetivo “determinar la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral docente por retorno a clases presenciales en una institución educativa de Miraflores”. Con una metodología cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal, se trabajó con una muestra de 94 docentes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se utilizaron cuestionarios validados por expertos, con un Alfa de Cronbach de 0.906 para habilidades sociales y 0.851 para el estrés laboral docente. Los resultados descriptivos indicaron que el 68.1% de los docentes tenía un nivel medio de “habilidades sociales” y el 61.7% presentó un nivel medio de estrés laboral. Además, se encontró una relación inversa moderada ($Rho = -0.497$, $p < 0.05$) entre ambas variables. Concluye que mejorar las “habilidades sociales” puede disminuir el “estrés laboral” en los docentes.

Gamboa (2023) en su estudio con el propósito de “determinar la relación entre las habilidades sociales y el estrés laboral en docentes del distrito de Constitución, Pasco”. Utilizando una metodología cuantitativa de tipo descriptivo y diseño correlacional, se aplicaron el “test de tendencia al Síndrome de Burnout” y un cuestionario de “habilidades sociales”. La muestra estuvo conformada por docentes del distrito de Constitución. Los resultados descriptivos mostraron una correlación inversa entre las “habilidades sociales” y el “estrés laboral”, y el análisis inferencial, mediante la correlación de Pearson, confirmó esta relación. Concluyendo que mejorar las “habilidades sociales” puede reducir los “niveles de estrés” en los docentes.

Luzon (2024) realizó una revisión narrativa para “describir los factores asociados al síndrome de burnout en el personal de salud”. La metodología consistió en la revisión de 14 estudios obtenidos de la base de datos Scopus entre 2008 y 2023, de los cuales 9 fueron seleccionados para el análisis. No se emplearon instrumentos debido a la naturaleza del estudio. Los resultados descriptivos indicaron que factores como el impacto de la pandemia de COVID-19, las “condiciones laborales”, la falta de habilidades

sociales y el apoyo emocional insuficiente están relacionados con el burnout. No se reportaron resultados inferenciales. Concluye que es fundamental mejorar las “condiciones laborales” y las “habilidades sociales” para reducir el agotamiento en el personal de salud.

Melendez y Diaz (2022) buscaron “determinar la relación entre el síndrome de burnout y las habilidades sociales en 60 trabajadores del área de obstetricia del Hospital Regional de Lambayeque”. Utilizando una metodología cuantitativa, de tipo básica, con un enfoque descriptivo, inductivo, no experimental y transversal, se emplearon el “Inventario de Burnout de Maslach (MBI)” y la Lista de Chequeo de “Habilidades Sociales” de Goldstein. Los resultados descriptivos mostraron que el 93.3% del personal presentó un nivel medio de “burnout” y el 6.7% un nivel alto, con niveles promedio de “habilidades sociales”. Asimismo, se encontró una relación significativa entre ambas variables. Concluyendo que es necesario fortalecer las “habilidades sociales” para reducir el “síndrome de burnout” en el personal de obstetricia.

Paredes (2020) buscó “determinar la relación entre las habilidades sociales y el burnout académico en estudiantes universitarios de la provincia de Tarma”. Utilizando una metodología cuantitativa correlacional, se aplicaron la “Escala de Habilidades Sociales” y el Inventario de Burnout Académico, validados por especialistas. La muestra incluyó estudiantes universitarios de la provincia (sin especificar tamaño). Los resultados descriptivos indicaron niveles bajos de burnout académico, con una correlación mínima con las habilidades sociales. Además, se encontró una correlación baja pero significativa ($r = 0.076$, $p = 0.030$). Concluye que existe una correlación directa, aunque muy baja, entre ambas variables, sugiriendo que mejorar las habilidades sociales podría ayudar a reducir el burnout académico.

Antecedentes Regionales

Macedo (2023) se planteó “analizar la relación entre la inteligencia emocional y la depresión en estudiantes preuniversitarios de la "Preparatoria La Academia" en la región de Puno”. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo-

correlacional. Los instrumentos aplicados fueron el “Inventario Emocional de Baron” y el Inventario de Depresión de Beck II. La muestra estuvo compuesta por 120 estudiantes seleccionados mediante muestreo intencional. Los resultados descriptivos mostraron que el 11% de los estudiantes presentaron síntomas depresivos, y la correlación inferencial reveló una correlación inversa débil entre “inteligencia emocional” y “depresión” ($\rho = -0.402$, $p = 0.000$). Concluyendo que, a mayor inteligencia emocional, menor es el nivel de depresión.

Ccallo y Condori (2022) se plantearon “determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de Burnout en efectivos policiales de la Comisaría Sectorial de Juliaca”. Utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, se aplicaron encuestas utilizando la “Escala de Resiliencia de Wagnild” y “Young y el Inventario de Burnout de Maslach” a 109 policías seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron que el 97.2% presentaba alta resiliencia y el 43.1% tenía riesgo de Burnout. No encontraron una relación estadísticamente significativa entre las variables ($r_s = 0.177$, $p = 0.066$). Concluyendo que, la resiliencia no se relaciona de manera significativa con el “síndrome de Burnout” en esta muestra.

Ccallo y Condori (2022) se plantearon como objetivo “determinar la relación entre el clima laboral y las habilidades sociales en el personal del Ejército Batallón de Ingenieros Teniente Coronel La Rosa N.º4, Juliaca”. Utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional, con una muestra de 108 trabajadores, y se aplicaron la escala de “Clima Laboral CL-SPC” y la “Escala de Habilidades Sociales”. Los resultados mostraron que el 92,6% de los participantes eran hombres. Se observó una correlación significativa entre clima laboral y habilidades sociales ($r = 0.356$, $p = 0.000$). Concluyendo que, el clima laboral influye positivamente en las habilidades sociales del personal.

Zavaleta (2022) con el propósito de “determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería de la empresa Global PreventOSH en la Unidad Minera San Rafael, Antauta,

Puno". Utilizó un diseño cuantitativo, correlacional y de corte transversal, con la aplicación del "Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)" y la "Escala de Estrés Laboral" para enfermería a 49 enfermeros. Los resultados mostraron que el 83.7% presentó estrés laboral bajo y el 59.2% tenía un desarrollo promedio de "inteligencia emocional". No se encontró una relación significativa entre "inteligencia emocional" y "estrés laboral" ($p=0.362$). Concluyendo que, no existe correlación entre la "inteligencia emocional" y el "estrés laboral" en esta muestra.

Borda y Yana (2023) se plantearon "determinar la relación entre el estrés académico y las habilidades sociales en estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Núñez Butrón, Juliaca". Utilizó un diseño cuantitativo, correlacional y se aplicaron el "Inventario de Estrés Académico SISCO SV-21" y la "Escala de Habilidades Sociales" de Gismero a 200 estudiantes. Los resultados mostraron que el 60% presentó un nivel severo de "estrés académico" y el 55.2% un nivel medio en habilidades sociales. Se encontró una correlación negativa baja entre ambas variables ($r = -0.267$, $p = 0.003$). Concluyendo que, existe una correlación estadísticamente significativa entre estrés académico y "habilidades sociales".

Mercado (2022) se plantó como propósito "determinar la relación entre el estrés académico y las habilidades sociales en estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de una universidad nacional de Puno". Con un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional, se aplicaron el "Inventario de Estrés Académico SISCO" y la "Lista de Chequeo de Habilidades Sociales" de Goldstein a una muestra de 153 estudiantes. Los resultados indicaron que el 70.6% de los estudiantes presentaron un nivel medio de "estrés académico", mientras que el 80.4% mostró un nivel medio de "habilidades sociales". Encontró una relación moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables ($r = .427$, $p = .000$). Concluyendo que, el estudio demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre el "estrés académico" y las "habilidades sociales" en los estudiantes.

Charaja (2023) tuvo como objetivo “determinar la relación entre la inteligencia emocional y la depresión en estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno”. Se utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, con la aplicación del “Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On” y el “Inventario de Depresión de Beck BDI-II” a 92 estudiantes. Los resultados indicaron que el 50% de los estudiantes presentó un nivel mínimo de depresión y el 96.7% un nivel excelente de inteligencia emocional. Los hallazgos revelan una relación inversa moderada entre ambas variables ($Rho = -0.359$, $p = 0.000$). Concluyendo que, existe una relación inversa significativa entre inteligencia emocional y depresión.

Alata (2022) tuvo como objetivo “determinar el nivel de estrés laboral y el síndrome de Burnout durante la pandemia de COVID-19 en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Essalud Puno”. El diseño fue descriptivo de corte transversal. La población incluyó a 25 enfermeras, y se utilizaron dos cuestionarios: la Escala de Estrés de Enfermería (NSS) y el “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. Los hallazgos indicaron que el 96% de las enfermeras presentó un nivel medio de estrés laboral, y el 84% un nivel alto de síndrome de Burnout. Concluyendo que, el estrés laboral y el síndrome de Burnout alcanzaron niveles significativos entre las enfermeras durante la pandemia.

Sardon (2021) en su estudio con la finalidad de determinar el nivel de “síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano, durante la emergencia sanitaria por COVID-19”. Se utilizó un diseño descriptivo, de tipo diagnóstico, con una muestra de 187 estudiantes seleccionados de una población de 365. El instrumento aplicado fue “el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)”. Los resultados indicaron que el 50.3% de los estudiantes presentaron un nivel medio de “Burnout”, el 35.8% un nivel bajo, y el 13.9% un nivel alto. Concluyendo que, el “síndrome de Burnout” está presente debido a las múltiples responsabilidades que enfrentan los estudiantes durante la pandemia.

Bustinza y Villasante (2024) se plantearon como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, en 2023”. La investigación utilizó un diseño correlacional no experimental, transversal, con una muestra de 297 estudiantes seleccionados mediante muestreo probabilístico por estratos. Los instrumentos utilizados fueron el “Maslach Burnout Inventory (MBI)” y la “Escala TMMS-24”. Los resultados mostraron que el 62.3% de los estudiantes presentaban un nivel medio de Burnout y el 56.6% un nivel medio de inteligencia emocional. Concluyendo que existe una correlación negativa entre el “síndrome de Burnout” y la “inteligencia emocional”: a mayor nivel de Burnout, menor inteligencia emocional.

3.2. Bases teóricas

Habilidades sociales

Definiciones de las habilidades sociales

El término “habilidades sociales” se refiere a un conjunto de cualidades que permiten a los individuos interactuar de manera eficiente con otras personas. Estas habilidades facilitan la comunicación exitosa, la resolución de conflictos y el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Estas habilidades son fundamentales en contextos laborales donde las interacciones personales tienen un impacto directo en el desempeño y bienestar, como en el caso de los suboficiales policiales (Caballo, 2005). Las definiciones de habilidades sociales que han propuesto diversos autores son las siguientes:

Por otro lado, Caballo (2005) demuestra que se trata de un conjunto de comportamientos que una persona demuestra en un entorno social, entre ellos respetar a otras personas y encontrar soluciones a los problemas existentes, todo ello expresando con éxito sus ideas, derechos, deseos, actitudes y pensamientos de forma adecuada a las circunstancias. En este sentido, la palabra “habilidades sociales” se refiere a dichas capacidades. En circunstancias como las policiales, en las que las relaciones interpersonales pueden ser difíciles y estresantes, esta definición hace

hincapié en la importancia de respetar a las personas y actuar de forma aceptable para el escenario en cuestión.

De igual manera, De Miguel (2014), Las “habilidades sociales” son rasgos interpersonales que permiten a las personas interactuar con éxito entre sí, respetar los derechos de los demás y gestionar constructivamente las situaciones de conflicto, como se detalla en este artículo. Las habilidades blandas suelen denominarse “habilidades sociales”. Esta teoría hace hincapié en la importancia de las “habilidades blandas”, que son esenciales para los suboficiales que deben enfrentarse a circunstancias difíciles de forma habitual. Estas habilidades sirven de base para relacionarse con los demás y gestionar los conflictos.

Asimismo, Villa (2002), señala que las “habilidades sociales” son un conjunto de comportamientos que, cuando se utilizan en un entorno social, facilitan la comunicación adecuada, la resolución de problemas y la expresión de sentimientos. La idea de que uno necesita tener habilidades sociales para poder transmitir adecuadamente sus emociones y encontrar soluciones a las dificultades es un concepto que se apoya en este pensamiento. Las personas que ocupan el cargo de Oficial de Mando Nacional son responsables de la gestión de estas áreas cruciales de la gestión del estrés y la resolución de conflictos.

Igualmente, Riggio (1986), Esto ilustra que las “habilidades sociales” son aquellas que permiten a los individuos ajustarse con éxito a dinámicas sociales cambiantes, interactuar eficazmente y expresar sus sentimientos de manera efectiva. En consonancia con esta definición se presenta el concepto de flexibilidad. En entornos dinámicos y de alta presión, como las fuerzas de seguridad, donde los acontecimientos pueden cambiar rápidamente y exigen una reacción eficaz y bien pensada, la flexibilidad es una cualidad crucial.

Por otro lado, las “habilidades sociales” han sido ampliamente debatidas en psicología y educación, y generalmente se entienden como: Un conjunto de respuestas verbales y no verbales parcialmente autónomas y específicas para cada situación que permiten a una persona comunicar de

forma asertiva y sin excesiva ansiedad sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos en un entorno interpersonal, respetando a los demás. El resultado es que esto conduce al autorrefuerzo, que a su vez mejora la probabilidad de obtener refuerzo del exterior (Gismero, 2000).

Asimismo, sigue habiendo muchos malentendidos sobre cómo expresarlo, a pesar de que ha sido un concepto presente en una parte importante de la historia de la psicología y la educación. A pesar de ello, en las últimas décadas ha aumentado notablemente el interés por su estudio. Esto se debe principalmente al hecho de que desempeña un papel importante en la formación de factores de protección contra la psicopatología (Landazabal, 2006).

Por otro lado, las actividades sociales que una persona es capaz de hacer se denominan sus “habilidades sociales”. Mediante estas acciones, una persona puede aumentar su competencia social, lo que a su vez puede dar lugar a mejoras en sus interacciones con otras personas. Existe un reconocimiento generalizado de que estas acciones son hábitos adquiridos que construyen relaciones agradables, aumentan la posibilidad de obtener recompensas sociales y permiten resolver problemas sin recurrir a conductas de confrontación. A pesar de que se trata de una construcción difícil, estos comportamientos gozan de reconocimiento general (Caballero et al., 2018).

De igual manera, para alcanzar ciertos objetivos, las personas desarrollan “habilidades sociales”, que son comportamientos observables que pueden aprenderse y utilizarse en situaciones sociales. Es importante aplicar patrones de respuesta específicos para lograr un desempeño social competente. Estos patrones incluyen la capacidad de defender los propios derechos, la habilidad para hacer peticiones, la capacidad de decir no y poner fin a interacciones, entre otras posibles respuestas (Zavala et al., 2008).

Los componentes conductuales, cognitivos y fisiológicos son las tres categorías de aspectos constitutivos que forman parte de las habilidades sociales (Van-der, 2005).

- Los elementos paraverbales (voz, tono, ritmo, etc.) y los verbales (contenido, humor, preguntas y respuestas) están incluidos en los componentes conductuales. También se incluyen las expresiones faciales, el contacto visual, las sonrisas, la postura, la orientación y la distancia física.
- Los componentes cognitivos comprenden competencias, procesos de codificación, construcciones personales, expectativas y otros factores.
- Los componentes fisiológicos consisten en elementos como la frecuencia cardíaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las reacciones electrodermales, entre otros.

Según Patrício et al. (2015) la combinación de estos componentes, junto con comportamientos como la cortesía, la empatía, el autocontrol, la concentración emocional, la agilidad social y la asertividad, constituye las habilidades sociales. Estas habilidades son esenciales para controlar eficazmente las emociones y vivir en sociedad.

Del mismo modo, las “habilidades” que permiten el contacto social básico o elemental se conocen como “habilidades sociales básicas”. Estas se definen como las normas mínimas de cortesía acordadas en una comunidad. También se las denomina habilidades sociales iniciales. Incluyen características fundamentales de la comunicación, la formación de los primeros lazos interpersonales, la identificación y expresión de los propios intereses, y las formas de mostrar gratitud por los favores recibidos (Rodríguez et al., 2014). Estas capacidades incluyen talentos como escuchar y comprender las conversaciones de otras personas, tales como:

- Tomar la iniciativa para entablar una conversación.
- Reconciliar los propios intereses con los de otras personas e identificar esos intereses.
- Solicitar información precisa para realizar una tarea u operación.
- Agradecer a otras personas por los favores recibidos.

- Ser proactivo en el proceso de hacer nuevas amistades.
- Fomentar la formación de relaciones entre las personas.
- Comunicar pensamientos, sentimientos y preferencias.

En el contexto de la interacción social, el término “habilidades sociales avanzadas” se refiere a las capacidades que abarcan interacciones más complejas y la integración de comportamientos socialmente aceptables. Entre ellas, destacan las habilidades de pedir ayuda, integrarse en un grupo, disculparse, convencer a otros, seguir instrucciones y explicar tareas específicas (Rodríguez et al., 2014), algunos ejemplos de estas habilidades incluyen:

- Pedir ayuda.
- Integrarse en un grupo.
- Explicar una tarea específica.
- Comprender y seguir instrucciones de manera eficaz.
- Disculparse por errores cometidos.
- Influir en los demás.

Tener la capacidad de enfrentar situaciones que les hagan sentir rechazados o avergonzados, lidiar con sus propios errores o injusticias, aceptar críticas y reconocer las fortalezas de los demás son ejemplos de habilidades para enfrentar el estrés. Estas “habilidades” permiten a una persona confrontar momentos de tensión, frustración o conflicto con calma y equilibrio. Entre estos rasgos se incluye la habilidad de expresar desacuerdo (Rodríguez et al., 2014), según el autor son los siguientes:

- Tomar en cuenta los comentarios de los demás y proporcionar una respuesta objetiva.
- Expresar gratitud.
- Superar sentimientos de vergüenza y temor.
- Saber cómo lidiar con la exclusión o el rechazo.
- Expresar sinceramente los sentimientos cuando se enfrenta una injusticia.
- Reconocer y aceptar los propios defectos.
- Resolver malentendidos provocados por acciones incongruentes.

- Saber cómo manejar y comprender las acusaciones.
- Prepararse para tener una conversación difícil.
- Elegir qué curso de acción seguir cuando se enfrenta un problema.

Perspectiva histórica de las habilidades sociales

Basada en la psicología y otras ciencias sociales, la idea de las “habilidades sociales” ha cambiado con el tiempo. Su primera investigación formal comenzó a mediados del siglo XX, cuando la psicología conductual se centró en examinar las interacciones interpersonales. Según teóricos del aprendizaje como Skinner (1965) y otros pioneros en este campo, muchos comportamientos sociales podían ser aprendidos y modificados a través de procesos de recompensa y castigo (Riggio, 1986).

Por otro lado, la utilidad de las “habilidades sociales” en entornos terapéuticos y educativos ganó mayor atención en las décadas de 1960 y 1970. Bandura (1977) introdujo la idea del aprendizaje social, también conocido como aprendizaje por observación, y destacó cómo las personas adquieren habilidades sociales al imitar las acciones de modelos a seguir. También es importante señalar que esta técnica tiene una enorme repercusión en el desarrollo de programas de intervención, sobre todo para niños y adolescentes que luchan por crear vínculos sociales saludables (Riggio, 1986).

Asimismo, la década de los ochenta fue testigo del inicio del reconocimiento de las habilidades sociales como una competencia crucial para el éxito en una serie de situaciones, incluidos los entornos personales y profesionales. Riggio (1986) contribuyó al avance del estudio de las habilidades sociales evaluando determinados aspectos con el fin de destacar la importancia de la adaptación social. Estos aspectos incluían la expresividad emocional y la sensibilidad. Además, durante este período de tiempo, proliferaron las técnicas estandarizadas para evaluar las habilidades sociales. Un ejemplo de este tipo de herramientas es el Sistema de Evaluación de Habilidades Sociales de Gresham et al. (2011), que permitía evaluar las habilidades interpersonales en una variedad de grupos diferentes.

Finalmente, a lo largo de los últimos años, la importancia de las habilidades interpersonales ha aumentado, sobre todo en ámbitos como la educación, la salud emocional y el entorno laboral. En el mundo actual, se reconoce su importancia no sólo para mejorar las interacciones sociales, sino también para mitigar las consecuencias del estrés y el agotamiento, sobre todo en profesiones de alto riesgo como las fuerzas del orden (Riggio, 1986).

Dimensiones de las habilidades sociales

Para el proyecto de investigación se tienen en cuenta los elementos de las habilidades sociales identificados por Goldstein (1978), estos elementos son los siguientes:

Primeras habilidades sociales

Es crucial que las personas posean el primer conjunto de “habilidades sociales”, ya que estas capacidades les permiten actuar adecuadamente en las situaciones a las que a menudo se enfrentan. Escuchar, iniciar una conversación y hacer preguntas son ejemplos de talentos esenciales. Otros ejemplos son la capacidad de iniciar una conversación. Además, afirma que estas habilidades son esenciales para la formación de vínculos interpersonales y la facilitación de una comunicación fluida con otras personas desde una edad temprana (Goldstein, 1978).

Habilidades sociales avanzadas

En esta categoría se incluyen los conocimientos y habilidades más sofisticados que dotan a las personas de capacidad para enfrentarse a situaciones sociales difíciles. Uno de estos talentos es la capacidad de negociar, así como la habilidad para resolver problemas, tomar decisiones y convencer a otras personas. En escenarios que exigen más persuasión y una toma de decisiones eficaz, así como en situaciones que implican esfuerzos conjuntos, estos talentos son muy necesarios (Goldstein, 1978).

Habilidades relacionadas con los sentimientos

Las personas son capaces de detectar, expresar y gestionar no sólo sus propias emociones, sino también las de los demás, cuando poseen ciertas “habilidades”, que se adquieren con la práctica. La empatía y la capacidad

de mantener relaciones armoniosas y sanas son necesarias en todos los entornos sociales, y estos talentos son cruciales para ambas cosas (Goldstein, 1978).

Habilidades alternativas a la agresión

El control y la reorientación de las acciones hostiles es el principal énfasis de este grupo de individuos. Existe una gran variedad de habilidades que pueden utilizarse como alternativas al comportamiento agresivo, como la negociación, la resolución de conflictos y el control de la ira. Cuando se trata de preservar la armonía y trabajar juntos, estas habilidades son muy necesarias en circunstancias que implican conflicto, especialmente en lugares de trabajo que son estresantes (Goldstein, 1978).

Habilidades para hacer frente al estrés

Quienes afrontan la presión y el estrés en situaciones difíciles podrían beneficiarse de los enfoques incluidos en esta categoría. Tanto el mantenimiento de la salud mental como la gestión eficaz de las circunstancias estresantes requieren la posesión de estos talentos vitales (Goldstein, 1978).

Habilidades de planificación

Las “habilidades” que permiten a los individuos planificar y organizar adecuadamente sus actividades se denominan “habilidades de planificación”. Entre ellas se encuentran el establecimiento de objetivos, la formulación de opciones basadas en el conocimiento y la anticipación de repercusiones. Además de desempeñar un papel importante en la estructura de la vida personal y profesional, también intervienen en el proceso de toma de decisiones estratégicas en el comportamiento cotidiano (Goldstein, 1978).

Teorías sobre habilidades sociales

Al mostrar un conjunto de comportamientos interpersonales que suelen denominarse “habilidades sociales”, las personas son capaces de comunicarse de forma eficaz y ética en diversos entornos. Para cultivar y mantener sólidas conexiones interpersonales, es necesario poseer

habilidades como la empatía, el trabajo en equipo, la comunicación y la capacidad para resolver conflictos. Una de estas características es la capacidad de colaborar bien con otras personas. A lo largo de la historia del estudio psicológico, se han utilizado diversas técnicas psicológicas, como el conductismo, la teoría del aprendizaje social y el enfoque cognitivo-conductual, para explorar las habilidades interpersonales desde diversas perspectivas teóricas (Skinner, 1965).

Asimismo, el enfoque conductista fue uno de los primeros métodos utilizados para investigar las habilidades sociales. Según esta idea, algunas conductas pueden enseñarse y regularse utilizando refuerzos tanto positivos como negativos en forma de recompensas y castigos. Skinner (1965) planteó la hipótesis de que la conducta social de los individuos podía estar influida por un refuerzo positivo o negativo, dependiendo de cómo actuaran cuando se encontraban en situaciones en las que había otras personas. El desarrollo de programas de entrenamiento en habilidades sociales fue un resultado directo de la aplicación de esta estrategia. En el transcurso de la participación en estos programas, los participantes tenían la oportunidad de practicar las conductas que se buscaban y de obtener un feedback inmediato.

Por otro lado, Bandura (1977) en su teoría del “aprendizaje social” afirma que hay dos formas de adquirir habilidades sociales: mediante la experiencia directa y mediante la observación de modelos. En un entorno social, los individuos aprenden de otras personas no sólo las acciones, sino también las repercusiones de las actividades que imitan, como afirma Bandura. Bandura cree que los individuos tienden a modelar su comportamiento según el de los demás. Este método ha repercutido en el desarrollo de programas educativos y terapias que se basan en el concepto de aprendizaje por observación. Cuando se trata del proceso de adquisición de habilidades sociales, este enfoque hace especial hincapié en la importancia del modelado y la práctica.

De igual manera, El desarrollo de “habilidades sociales”, por otra parte, requiere la capacidad de reconocer y controlar las emociones propias y

ajenas, tal y como establece la teoría de la “inteligencia emocional” desarrollada por (Goleman, 1995). Quienes tienen una inteligencia emocional alta tienen más facilidad para desarrollar y mantener relaciones interpersonales significativas gracias a que son más asertivos y empáticos que quienes tienen una inteligencia emocional más baja. El cultivo de la inteligencia emocional se fomenta como componente del crecimiento personal y profesional en el entorno educativo y profesional, que es donde esta idea ha tenido un efecto especialmente significativo desde su adopción.

En una línea similar, la noción de “competencia interpersonal” introducida, las habilidades sociales pueden desarrollarse mediante el compromiso constante con otras personas. En el proceso de adquisición de estas habilidades, la importancia de la comunicación verbal y no verbal se pone de manifiesto en la investigación que aquí se muestra. Reconocer los signos sociales, ejercer autocontrol sobre la conducta y gestionar eficazmente las emociones son habilidades necesarias para mantener relaciones positivas en una amplia gama de situaciones. Cuando se trata de mantener conexiones productivas, estas habilidades son muy necesarias (Argyle, 1994).

Además, la idea de “Procesamiento de la información social”, saca a la luz el hecho de que el desarrollo de buenas habilidades sociales depende crucialmente del procesamiento preciso de las señales sociales. Según la teoría de Dodge, uno de los factores que influyen en la toma de decisiones en circunstancias sociales es la capacidad de un individuo para comprender de manera aceptable las señales que recibe de otras personas. Esta idea se aplicó al estudio de las interacciones entre niños, y los resultados demostraron que es vital enseñar a los niños pequeños a absorber mejor la información social para reforzar su capacidad de conectar con otros que proceden de entornos muy diversos (Dodge, 2014).

Por último, las “habilidades sociales” incluyendo en el término componentes emotivos y contextuales. Se ha subrayado que estas habilidades dependen no sólo de la actividad en sí, sino también del entorno en el que se utilizan

y del estado emocional del individuo que realiza la conducta. Este método, más integrado, ha permitido elaborar pruebas y tratamientos más completos y adaptados a las circunstancias particulares y a las cualidades distintivas de las personas que los experimentan (Del Prette y Del Prette, 1999).

Perspectiva epistemológica

La epistemología de las “habilidades sociales”, por otra parte, se basa en el estudio del conocimiento sobre la interacción humana y la forma en que se adquiere, se transmite y se utiliza en una variedad de contextos con diferentes personas. Este método, que considera las «habilidades sociales» como un conjunto de información pertinente que se obtiene a través de la experiencia directa y la observación, hace más hincapié en el aspecto enseñado de las “habilidades sociales” que en la naturaleza inherente de estas cualidades. Los individuos desarrollan la capacidad de interactuar con otras personas mediante el proceso de observarlas y modelar su propia conducta de acuerdo con lo que consideran adecuado en su entorno, según las teorías del aprendizaje social que se han propuesto. Como consecuencia de ello, se acepta generalmente que las «habilidades sociales» son producto del entorno social y cultural, y que el desarrollo de estas habilidades depende del contacto continuo con otras personas (Bandura, 1977).

El enfoque epistemológico constructivista afirma que las “habilidades sociales” no sólo se adquieren mediante el aprendizaje directo, sino que también se ven afectadas por las perspectivas e ideas de un individuo sobre la forma en que interactúa con otras personas. Esto se añade al hecho de que las “habilidades sociales” se aprenden mediante el aprendizaje directo. Además, el enfoque constructivista está de acuerdo con este razonamiento. Reinterpretar las señales sociales y adaptar la conducta a las circunstancias son dos de las formas en que una persona desarrolla su propio conocimiento social. Esta información se crea a partir de las experiencias que ha tenido el individuo. En esta estrategia, el procedimiento que se utiliza es el que se describe a continuación. Como consecuencia de

este proceso, que implica la modificación y el desarrollo continuos de las «habilidades sociales», los individuos pueden mejorar gradualmente su capacidad para resolver conflictos e interactuar entre sí (Bandura, 1977).

Perspectiva filosófica

Una escuela de pensamiento conocida como pragmatismo examina los temas determinando si son aplicables y útiles en el contexto de situaciones del mundo real. Desde un punto de vista filosófico, las habilidades interpersonales pueden investigarse a través de la lente del pragmatismo. Como resultado de su capacidad para fomentar el entendimiento mutuo y el bienestar de los grupos, los pragmatistas, las habilidades interpersonales son esenciales para la cooperación y la convivencia en las democracias. Por ello, las habilidades sociales son necesarias para crear cohesión social, resolver disputas y fomentar el crecimiento personal en todos los grupos humanos (Bandura, 1977).

Por otra parte, vistos desde una perspectiva ética, los principios de reciprocidad y respeto mutuo están íntimamente relacionados con el concepto de “habilidades sociales”. En su argumentación, el autor afirma que las relaciones humanas tienen que estar dirigidas por el respeto y la dignidad hacia otras personas, y también propone que las habilidades sociales tienen que utilizarse de una manera que sea a la vez ética y productiva. Esta táctica hace hincapié en la realidad de que el uso adecuado de las habilidades sociales requiere no sólo la capacidad de persuadir o influir en otras personas, sino también un compromiso con la prosperidad y la felicidad de los demás, así como el mantenimiento de relaciones respetuosas y equitativas. Las habilidades sociales no sólo son una forma de interacción, sino también actividades que fomentan la moralidad y el respeto en la vida cotidiana. Esto es algo que la filosofía nos ayuda a recordar (Kant, 1988).

Síndrome de Burnout

Definiciones

Las personas expuestas a un estrés prolongado relacionado con su carrera profesional corren el riesgo de desarrollar una enfermedad conocida como “síndrome de burnout”. Esta enfermedad se caracteriza por la despersonalización, la disminución del sentimiento de realización personal y el cansancio emocional del individuo. Varios autores han aportado las siguientes definiciones de burnout en sus propias contribuciones:

Según Maslach y Jackson (1981), los individuos que trabajan en estrecho contacto con otras personas tienen más probabilidades de experimentar burnout, que se define como «un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal.» Una de las características más importantes de esta afirmación es la forma en que describe los tres componentes principales del burnout, que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida del sentimiento de realización personal. Basándose en el hecho de que esta frase se utiliza ampliamente en el estudio que ahora se está llevando a cabo sobre el tema, ahora es capaz de diseccionar la condición y evaluar su impacto en las profesiones que incluyen una amplia interacción con la población en general.

Por otro lado, Schaufeli y Enzmann (1998) en el contexto del lugar de trabajo, el burnout puede definirse como «una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos.» Es importante señalar que esta definición hace hincapié en los efectos acumulativos del estrés laboral persistente. Esta perspectiva es importante porque considera el burnout como un proceso gradual, lo cual es esencial en trabajos que son exigentes tanto física como emocionalmente, como el de las fuerzas del orden, donde el estrés acumulado tiene un grave impacto en la salud general del personal.

Por su parte, Gil (2005) el burnout se define como “una respuesta inadecuada a los factores estresantes crónicos del trabajo, caracterizada por actitudes negativas hacia el trabajo, una percepción de incompetencia

y agotamiento físico y emocional”. El burnout es una condición que afecta a los individuos con exceso de trabajo. Esta idea hace hincapié en los impactos psicológicos del burnout, que no sólo dañan la conexión del individuo con su profesión, sino también la percepción que el individuo tiene de sí mismo. Es posible que los agentes crean que no están cumpliendo los requisitos de su trabajo, lo que puede exacerbar los efectos del burnout en los departamentos de policía. Esta impresión de inadecuación puede ser un factor contribuyente.

De manera similar, el síndrome de burnout, que surge de una mala gestión del estrés laboral continuo, es uno de los problemas psiquiátricos más graves que han surgido en los últimos años, la despersonalización y la sensación de haber logrado muy poco en la vida personal. Debido a la naturaleza exigente de su profesión y al entorno en el que operan, los profesionales de la salud son particularmente propensos a experimentar burnout en este contexto (Raudenská et al., 2020).

También, el síndrome se manifiesta en personas cuyos trabajos requieren interactuar con otras personas y brindar asistencia social. Según los estudios consultados, el desarrollo de este síndrome está influenciado por varios factores, como la edad, particularmente en los primeros años de empleo cuando el profesional pierde su enfoque idealista; el género, siendo más prevalente entre las mujeres; y el estado civil, con un mayor impacto en las personas solteras. Estos son algunos de los elementos que contribuyen a las respuestas comúnmente asociadas con la condición (Álvarez, 2013).

Del mismo modo, el estrés laboral es el desequilibrio o reacción que una persona experimenta cuando las demandas y presiones del entorno laboral superan sus conocimientos y capacidades. El burnout es una combinación de bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y es el resultado del estrés laboral (Álvarez, 2013).

Síntomas del Síndrome de Burnout

De acuerdo a Álvarez (2013), los signos y síntomas del síndrome de burnout pueden dividirse en cinco grupos distintos:

- Síntomas físicos: definidos por un aumento en el cansancio y agotamiento, mayor incomodidad, dolor muscular y la aparición de problemas funcionales en prácticamente todos los sistemas del cuerpo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, ansiedad, etc.).
- Síntomas psicológicos: caracterizados por una falta de motivación e interés en actividades que normalmente son placenteras.
- Desarrollo de conductas excesivas: marcado por un aumento en el consumo de barbitúricos, estimulantes y otras drogas (café, tabaco, alcohol), la aparición de conductas peligrosas y comportamientos hiperactivos o violentos.
- Además del agotamiento emocional, las dificultades de ajuste emocional pueden incluir síntomas como paranoia, depresión, una sensación de estar atrapado y el temor a perder la cordura.
- El aislamiento y la falta de disposición para interactuar con los demás, la aparición de conflictos interpersonales, y la apatía y frialdad hacia los colegas son indicios de que una persona está experimentando una alteración de sus relaciones interpersonales. Ejemplos de síntomas actitudinales incluyen el cinismo y la ironía hacia los clientes, sentimientos de impotencia, insatisfacción y fracaso.
- Síntomas actitudinales y cambios en los valores y creencias del individuo: abarca síntomas como los mencionados.

Fases del Síndrome de Burnout

Fase leve

Durante esta fase, los síntomas físicos del individuo, como dolores de cabeza, dolor de espalda y lumbalgia, son vagos e inespecíficos. Como resultado, la productividad del individuo disminuye gradualmente. La incapacidad para levantarse de la cama por la mañana, a menudo llamada fatiga patológica, es uno de los primeros síntomas moderados que actúa como una señal de advertencia temprana. Todos estos síntomas persisten

solo por un breve período de tiempo y pueden aliviarse participando en pasatiempos u otras actividades (Álvarez, 2013).

Fase moderada

El individuo experimenta emociones de irritabilidad, ineptitud, culpa y baja autoevaluación, así como insomnio, deficiencias de atención y concentración, tendencia a automedicarse, distanciamiento, impaciencia, cinismo, cansancio, aburrimiento y una pérdida progresiva del idealismo. Estos síntomas se combinan para hacer que la persona se sienta emocionalmente agotada. Los síntomas son más persistentes, duran más tiempo y superarlos es más difícil (Álvarez, 2013).

Fase grave

Durante esta fase, los síntomas incluyen un aumento del ausentismo, aversión a las tareas, abuso de alcohol o tabaco, aislamiento, crisis existenciales, depresión crónica, problemas familiares e incluso riesgo de suicidio (Álvarez, 2013).

Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout

El estudio evaluado indicó que los factores relacionados con el entorno laboral o el puesto son aquellos que influyen en el desarrollo de esta enfermedad. Las características del puesto y el entorno de trabajo, los turnos y horarios laborales, la seguridad y estabilidad en el empleo, la antigüedad profesional, el progreso excesivo o insuficiente, la introducción de nuevas tecnologías en las organizaciones, las oportunidades de control, la retroalimentación de las tareas y las relaciones interpersonales son los factores que los investigadores han estudiado más como posibles variables que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout (Álvarez, 2013).

Signos de alarma

Según Aceves et al. (2006), son varias las manifestaciones que pueden clasificarse como indicadores de alarma o, en algunos casos, como parte del cuadro clínico. Estos síntomas incluyen:

- El individuo afectado es el último en aceptar que tiene un problema: esta es la etapa de negación.
- El afectado puede retirarse de su familia, compañeros de trabajo y conocidos, lo cual es un síntoma frecuente de aislamiento.
- Una sensación constante de que algo negativo va a ocurrir es lo que entendemos por preocupación.
- Un enorme temor de ir al trabajo es lo que entendemos por miedo.
- Uno de los signos más comunes y graves de esta enfermedad es la depresión, que puede llevar al suicidio. Esta condición es cada vez más prevalente entre los profesionales de la salud y los estudiantes de medicina.
- La ira excesiva en relación con la fuente de la insatisfacción, ya sea con colegas, otros miembros del personal o pacientes, es una de las manifestaciones de la ira. Otras manifestaciones incluyen perder el control y la calma.
- El médico llega tarde o muestra falta de entusiasmo en su profesión, lo cual puede verse como un intento de escapar o evitar el trabajo.
- Cuando una persona comienza o incrementa su uso de sustancias, ya sean legales o ilegales, se dice que está desarrollando una adicción.
- Hay una falta de disposición para confiar en el individuo, lo que es un aspecto de los cambios de personalidad.
- Tienen un sentimiento inflado de ser indispensables en el trabajo, lo que los lleva a la culpa y a la auto-punición. Creen que su trabajo es, esencialmente, una forma de castigo.
- Aceptar varios turnos o pasar una cantidad significativa de tiempo en el hospital para asegurarse de que todo esté en orden es otro ejemplo de autoengaño. Otro ejemplo es la sobrecarga de trabajo.
- En el contexto de diferentes aspectos de la vida, incluidas las conductas sexuales de riesgo, el "comportamiento riesgoso" se refiere a conductas no características que pueden variar desde lo embarazoso, inapropiado e impulsivo hasta lo peligroso.
- Una persona que sufre de fatiga crónica y una sensación de estar desbordada y frustrada puede percibir que ya no puede seguir trabajando al mismo ritmo o con el mismo nivel de entusiasmo que antes.

- El término “abandono de sí mismo” se refiere al proceso por el cual se producen cambios en la apariencia física, la limpieza y la higiene. Además, hay cambios en los patrones alimenticios, lo que puede resultar en una reducción significativa o aumento de peso.
- La pérdida de memoria y la desorganización son síntomas que experimentan las personas cuando tienen dificultades para concentrarse y aprender. El individuo no puede recordar eventos importantes que ocurrieron en el trabajo o con su familia. También pueden presentarse alteraciones en los patrones de sueño.

Perspectiva histórica del Síndrome de Burnout

El “síndrome de burnout” fue conceptualizado por primera vez en la década de 1970, cuando el psicólogo Freudenberger (1974) utilizó el término para definir el agotamiento físico y emocional experimentado por los trabajadores de la salud, especialmente aquellos involucrados en profesiones de ayuda, como médicos y enfermeras. Freudenberger observó que estas personas, debido a la exposición constante a situaciones emocionalmente demandantes, desarrollaban un agotamiento extremo que afectaba tanto su bienestar personal como su desempeño profesional.

Por otra parte, en 1981, Christina Maslach y Susan Jackson ampliaron la comprensión del burnout al identificar tres dimensiones clave del síndrome: el “agotamiento emocional”, “la despersonalización” y la “falta de realización personal”. Su trabajo fue fundamental para el desarrollo del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981), una de las herramientas más utilizadas para medir el síndrome en diferentes profesiones. Esta conceptualización permitió un análisis más preciso del burnout en otros sectores laborales, más allá del ámbito de la salud, incluyendo educación, servicios sociales y las fuerzas de seguridad.

Asimismo, a lo largo de las décadas de 1980 y 1990, el burnout comenzó a reconocerse como un problema laboral generalizado, especialmente en ocupaciones con alta demanda emocional e interpersonal. Investigadores como Wilmar Schaufeli y Enzmann (1998) es un proceso que ocurre con el tiempo como consecuencia de la exposición prolongada a factores

estresantes crónicos, y estos factores estresantes contribuyeron a la investigación del burnout durante este período debido a su presencia. La progresión de la investigación ha permitido establecer una conexión entre el burnout no solo en las profesiones de ayuda, sino también en cualquier trabajo que implique altos niveles de estrés.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Se toman la propuesta de Maslach y Jackson (1981) quienes proponen como dimensiones del síndrome de burnout:

Agotamiento emocional: Es la sensación de estar “emocionalmente exhausto” debido al trabajo, donde los recursos emocionales de la persona están agotados, lo que resulta en la falta de energía y el sentimiento de estar sobrecargado por las demandas laborales (Maslach y Jackson, 1981).

Despersonalización: Es el desarrollo de “actitudes negativas”, insensibles o cínicas hacia los receptores del servicio o trabajo, lo que lleva a un distanciamiento emocional y una disminución en la empatía hacia los demás (Maslach y Jackson, 1981).

Realización personal: Es la evaluación negativa del propio trabajo y la percepción de falta de logros o éxito en el ámbito laboral, lo que genera sentimientos de incompetencia en el desempeño profesional (Maslach y Jackson, 1981).

Teorías sobre el Síndrome de Burnout

El “síndrome de burnout” fue inicialmente conceptualizado por Herbert Freudenberger (1974), quien lo describió como un “estado de agotamiento físico” y “emocional” que afecta principalmente a los profesionales involucrados en trabajos de ayuda. Freudenberger observó que las personas que trabajaban bajo un estrés constante y en situaciones emocionalmente demandantes experimentaban un desgaste progresivo, lo que afectaba tanto su bienestar personal como su rendimiento laboral. Esta primera conceptualización vinculaba el burnout con el agotamiento de los recursos internos del individuo debido a la sobreexigencia en su entorno laboral.

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) ampliaron la comprensión del burnout al identificar tres dimensiones clave: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. La falta de “realización personal” incluye una “sensación de incompetencia” y baja autoestima en el trabajo, la “despersonalización” toma la forma de actitudes cínicas y distantes hacia los demás, y el “agotamiento emocional” se refiere a la experiencia de sentirse sobrecargado y emocionalmente agotado. Esta idea es fundamental para el estudio del burnout, ya que no solo permitió conceptualizar este trastorno en las profesiones de ayuda, sino que también amplió su aplicación a otros sectores industriales.

El “Maslach Burnout Inventory (MBI)” creado por Maslach y Jackson es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el burnout en una variedad de ocupaciones. Este inventario mide cuantitativamente el burnout al evaluar los tres aspectos mencionados. El uso de esta medida ha sido de gran importancia para mejorar nuestra comprensión del burnout y las formas en que afecta tanto a la “salud mental” como al “rendimiento laboral” (Maslach y Jackson, 1981).

Perspectiva epistemológica

El “síndrome de burnout” se aborda desde una perspectiva epistemológica, que se centra en los métodos mediante los cuales se recopilan, crean y confirman los conocimientos relativos a esta enfermedad. Desde este punto de vista, el burnout es visto como una condición que es medible y visible, y puede ser evaluada con el uso de una variedad de instrumentos científicos, como el “Maslach Burnout Inventory (MBI)” (Maslach y Jackson, 1981). Desde un punto de vista epistemológico, el burnout se entiende como una respuesta a tensiones persistentes, lo que implica que las formas en que los individuos se relacionan con sus respectivos entornos de trabajo son una fuente de conocimiento sobre esta cuestión. La condición de burnout es más prevalente en contextos laborales que son emocionalmente exigentes, como los del sector sanitario o las fuerzas de seguridad; de ahí que el estudio empírico haya sido crucial para conocer mejor esta condición (Schaufeli y Enzmann, 1998).

El enfoque epistemológico del burnout también se inspira en el conductismo y en las teorías del aprendizaje social. Estas ideas sostienen que las reacciones al estrés y al desgaste emocional pueden aprenderse, ajustarse e incluso evitarse en muchos casos mediante la aplicación de tratamientos eficaces (Bandura, 1977). Según esto, para conocer el burnout no sólo es necesario examinar las acciones de los individuos, sino también las formas en que las conexiones sociales y profesionales influyen en la aparición del burnout. Como resultado del hecho de que el burnout, también conocido como “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “autorrealización”, es un síndrome multidimensional, se refuerza la suposición de que este estado se desarrolla como resultado de experiencias sociales y profesionales prolongadas (Maslach y Jackson, 1981).

Perspectiva filosófica

El existencialismo y el pragmatismo son dos corrientes filosóficas que podrían utilizarse para realizar un análisis del «síndrome del quemado». La escuela filosófica conocida como existencialismo, ejemplificada por personas como Heidegger (1927), pone un fuerte énfasis en el significado del ser en el mundo. La pérdida de realización personal y la despersonalización, cuando se consideran en el contexto del burnout, pueden verse como un distanciamiento del individuo de su propósito existencial. Esto es especialmente cierto en las profesiones que requieren un alto grado de implicación emocional, como las del sector sanitario o las fuerzas del orden. Según este punto de vista, el burnout es una crisis existencial que se produce cuando un empleado tiene un profundo sentimiento de desconexión con su trabajo y acaba perdiendo su sentido de la identidad (Sartre, 1943).

Por otro lado, el pragmatismo, respaldado por pensadores como Dewey (1998), hace hincapié en la practicidad y utilidad del conocimiento. El burnout es un problema que debe abordarse de forma práctica, teniendo en cuenta cómo afecta a la vida cotidiana de los trabajadores y cómo puede evitarse y controlarse en el lugar de trabajo. Un enfoque pragmático del problema del burnout recomienda que los remedios al problema se basen

en la experiencia directa y en cambios en el entorno laboral para aumentar la productividad y el bienestar en el trabajo. Por este motivo, el burnout no es simplemente una cuestión psicológica, sino también una dificultad práctica que exige la introducción de modificaciones estructurales en el entorno en el que se desenvuelven las personas (Dewey, 2004).

3.3. Marco conceptual

Habilidades sociales: Por lo que a ellos respecta, son un conjunto de comportamientos aprendidos que permiten a los individuos interactuar, conectar con otras personas, resolver conflictos y formar vínculos sólidos en diversos entornos gracias a su adquisición (Caballo, 2005).

Síndrome de Burnout: El síndrome de burnout es un trastorno psiquiátrico que se define por «agotamiento emocional», despersonalización y escasa satisfacción personal. Está causado por un “estrés laboral crónico” y se caracteriza por un cansancio “mental”, “emocional” y “psíquico” (Maslach y Jackson, 1981).

Agotamiento emocional: es la sensación de estar sobrecargado y emocionalmente agotado como consecuencia de las continuas responsabilidades laborales, lo que se traduce en una disminución de la motivación y de los niveles de energía (Maslach y Jackson, 1981).

Despersonalización: se describe como una actitud antagónica, cínica o distante hacia otras personas, especialmente en el trabajo, y que provoca una separación emocional de los individuos a los que se ofrece ayuda o servicio (Maslach y Jackson, 1981).

Realización personal: se refiere a la forma en que uno se siente respecto a su rendimiento en el trabajo. Es posible tener sentimientos de ineptitud o falta de éxito cuando los objetivos personales en el trabajo no se cumplen para el empleado (Maslach y Jackson, 1981).

Empatía: Uno de los aspectos más importantes de las “habilidades sociales” es la capacidad de comprender y empatizar con quienes están pasando por experiencias similares. Este conocimiento facilita la capacidad de comunicarse y resolver conflictos (Davis, 1983).

Comunicación efectiva: incluyen la capacidad de articular los propios pensamientos, emociones e ideas de forma precisa y clara, con el objetivo de que el mensaje sea comprendido por los demás (Hargie, 2021).

Resolución de conflictos: es un proceso que consiste en discutir y resolver disputas o conflictos entre dos o más partes mediante el uso de métodos de mediación y negociación (Maslach y Jackson, 1981).

Estrés laboral: respuesta física y emocional desagradable que tiene lugar cuando se sobrecarga la capacidad de una persona para hacer frente a las exigencias del trabajo, lo que en última instancia conduce al desarrollo del síndrome de burnout (Lazarus, 1984).

Soporte social: El entorno en el que vive una persona, ya sea su vida personal o profesional, le sirve de red de apoyo emocional, práctico e informativo. Una forma de desarrollar habilidades sociales y reducir los síntomas del burnout es contar con un sólido sistema de apoyo social (Cohen y Wills, 1985).

Salud mental: Cuando un individuo es capaz de resistir el estrés de la vida cotidiana, ejecutar su trabajo de forma productiva y hacer una contribución constructiva a la sociedad en la que vive, decimos que se encuentra en un estado de bienestar psicológico. El burnout tiene un impacto negativo en la salud mental (Fisher et al., 2011).

IV. METODOLOGÍA

El estudio se enmarcó bajo la metodología del enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández et al. (2014), este método, que se utiliza para probar teorías y detectar patrones de comportamiento, se basa en la recopilación de datos numéricos y su análisis estadístico. Gracias a esta técnica, se pueden medir con precisión los niveles de burnout y las “habilidades sociales” de los suboficiales de la Región Policial de Puno. Se utilizaron instrumentos estandarizados para recopilar los datos, los cuales fueron examinados para encontrar correlaciones entre las variables. Esto proporcionaron respaldo empírico y ayudaron en la creación de planes de intervención exitosos.

4.1. Tipo y nivel de Investigación

El tipo de investigación es básica, según Hernández et al. (2014), sin una aplicación práctica directa, su objetivo es desarrollar conocimientos teóricos y profundizar en la comprensión de los fenómenos. En este caso, el estudio buscó comprender cómo se relacionan las “habilidades sociales” y el “síndrome de burnout” en los suboficiales de la Región Policial de Puno. Este enfoque teórico proporcionó una base sólida para futuras investigaciones y posibles intervenciones en el ámbito laboral.

Según esta investigación, los resultados de este estudio podrían utilizarse como base para crear programas de intervención destinados a mejorar la salud psicológica y social de los suboficiales. A largo plazo, estas iniciativas podrían contribuir a mejorar el ambiente laboral, las “habilidades sociales” y la prevención del “síndrome de burnout” en la Región Policial de Puno. Además, el estudio podría abrir el camino para futuras investigaciones sobre cómo las habilidades sociales influyen en el éxito profesional en las fuerzas policiales y otros entornos laborales similares.

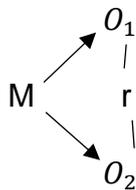
El nivel de investigación del estudio es correlacional, ya que su objetivo es determinar la fuerza de la conexión o relación entre dos o más variables sin intentar modificarlas. Esta investigación busca determinar la relación entre el burnout de los suboficiales y las habilidades sociales. Los resultados

proporcionaron una imagen clara de cómo interactúan estas variables bajo situaciones de presión.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal y descriptivo-correlacional. Según Hernández et al. (2014), el objetivo principal de la investigación no experimental es observar los fenómenos en su entorno natural, sin modificar los factores. En este caso, las variables de habilidades sociales y el síndrome de burnout entre los suboficiales serían evaluadas tal como se manifiestan de forma natural, en lugar de someterse a intervenciones o cambios.

El diseño transversal implica que los datos se recolectarán en un solo momento, evaluando el estado actual de las variables en estudio. Por su parte, el enfoque descriptivo-correlacional permitirá, como señalan Hernández et al. (2014), describir el comportamiento de las variables y establecer el grado de relación entre ellas, sin buscar determinar causalidad.



M = Muestra

O_1 = Observación de variable habilidades sociales.

O_2 = Observación de la variable síndrome de burnout.

r = Correlación entre las variables.

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis General

H_1 : Existe relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Hipótesis específicas

H_1 : Existe relación entre las habilidades sociales y el cansancio emocional en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_2 : Existe relación entre las habilidades sociales y la despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_3 : Existe relación entre las habilidades sociales y la realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

4.4. Identificación de las variables

Variable X: habilidades sociales.

Definición conceptual. Conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Goldstein, 1978).

Definición operacional. Las puntuaciones obtenidas en el Inventario de Habilidades Sociales desarrollado por Goldstein, el cual mide seis dimensiones fundamentales: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación. Este instrumento consta de 50 ítems que son evaluados mediante una escala tipo Likert, cuyas opciones de respuesta son: "Muy pocas veces", "Algunas veces", "Bastante" y "Muchas veces". Cada dimensión refleja un conjunto específico de competencias interpersonales que permiten evaluar de manera integral las habilidades sociales (Goldstein, 1978).

Variable Y: síndrome de burnout.

Definición conceptual. 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 (Maslach & Jackson, 1981).

Definición operacional. Las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de burnout desarrollado por Maslach, el cual mide tres dimensiones clave: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Este instrumento consta de 22 ítems, distribuidos entre las dimensiones, evaluando la frecuencia con la que los participantes experimentan cada uno de estos aspectos del síndrome de burnout. Las respuestas se recogen mediante una escala de frecuencia tipo Likert, que incluye las opciones: "Nunca", "Algunas veces al año", "Algunas veces al mes", "Algunas veces a la semana" y "Diariamente". Este cuestionario permite una evaluación completa del nivel de agotamiento profesional y el impacto en la salud mental de los suboficiales (Maslach & Jackson, 1981)

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1
Matriz de operacionalización de la variable habilidades sociales

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	NIVELES DE MEDICIÓN O INTERVALOS
Variable 1: Habilidades sociales	Primeras habilidades sociales	Escuchar.	Ordinal	Bajo: [8 – 15]
		Iniciar una conversación.		Moderado: [16 – 23]
		Mantener una conversación.		Alto: [24 – 32]
	Habilidades sociales avanzadas	Formular una pregunta.		Bajo: [6 – 11]
		Dar las gracias.		Moderado: [12 – 17]
		Presentarse.		Alto: [18 – 24]
	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Presentarse a otras personas.		Bajo: [7 – 13]
		Hacer un elogio.		Moderado: [14 – 20]
		Pedir ayuda.		Alto: [21 – 28]
	Habilidades alternativas a la agresión	Participar.		Bajo: [9 – 17]
		Dar instrucciones.		Moderado: [18 – 26]
	Habilidades para hacer frente al estrés	Seguir instrucciones.		Alto: [27 – 36]
Disculparse.		Bajo: [12 – 23]		
		Dar instrucciones.	Moderado: [24 – 35]	
				Alto: [36 – 48]
				Bajo: [8 – 15]
				Moderado: [16 – 23]
				Alto: [24 – 32]

Convencer a los demás.

Habilidades de
planificación

Conocer los propios
sentimientos.

Expresar los sentimientos.

Comprender los sentimientos
de los demás.

Enfrentarse con el enfado de
otro.

Expresar afecto.

Resolver el miedo.

Auto-recompensarse.

Pedir permiso.

Compartir algo.

Ayudar a los demás.

Negociar.

Empezar el auto-control.

Defender los propios derechos.

Responder a las bromas.

Evitar los problemas con los demás.

No entrar en peleas.

Formular una queja.

Responder a una queja.

Demostrar deportividad después de un juego.

Resolver la vergüenza.

Arreglárselas cuando le dejan de lado.

Defender a un amigo.

Responder a la persuasión.

Responder al fracaso.

Enfrentarse a los mensajes contradictorios.

Responder a una acusación.

Prepararse para una conversación difícil.

Hacer frente a las presiones del grupo.

Tabla 2
 Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES DE MEDICIÓN O INTERVALOS
Variable 2: Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Cansancio físico y mental	1,2,3,6,8,13,14,16,20 5,10,11,15,22		Bajo: [9 – 17] Moderado: [18 – 26] Alto: [27 – 36]
	Despersonalización	Preocupación por el	4,7,9,12,17,18,19,21		
	Realización Personal	sentir		Ordinal	Bajo: [5 – 9] Moderado: [10 – 14] Alto: [15 – 20]
		Tiempo para pensar las emociones			
		Sentimientos negativos			

Perdida de la
motivación

Bajo: [8 – 15]

Moderado: [16 – 23]

Falta de trabajo en
Equipo

Alto: [24 – 32]

Decepción

Descontento
consigo
mismo

Insatisfacción con
los
resultados
laborales

4.6. Población – Muestra

Población

La población de un estudio hace referencia al conjunto total de sujetos que cumplen con ciertas características y sobre los cuales se busca obtener información (Hernández et al., 2014). En este caso, la población estuvo conformada por 2,358 suboficiales activos de la Región Policial de Puno en el año 2024. Estos suboficiales realizan funciones tanto en zonas urbanas como rurales, enfrentando demandas físicas y psicológicas propias de su trabajo, lo que los hace susceptibles a experimentar altos niveles de estrés y agotamiento.

Muestra

La muestra es una porción representativa de la población, seleccionada para participar en el estudio con el objetivo de generalizar los resultados a toda la población (Hernández et al., 2014). Para este estudio, se calculó la muestra utilizando la fórmula para poblaciones finitas, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con estos parámetros, la muestra estará compuesta por 330 suboficiales de la Región Policial de Puno. Los resultados de este tamaño de muestra fueron estadísticamente significativos y reflejarán de manera justa a toda la población.

Fórmula para el tamaño de la muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Aplicación de la fórmula con los siguientes valores:

N = 2,358 (tamaño de la población)

Z = 1.96 (nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (se asume que es 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra)

q = 0.5 (porque q = 1 - p)

e = 0.05 (margen de error del 5%)

La fórmula sería:

$$n = \frac{2358 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(2358 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 330$$

Muestreo

El muestreo es el proceso mediante el cual se eligen los elementos que conforman la muestra (Hernández et al., 2014). en esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple para garantizar que cada suboficial de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado. El muestreo probabilístico es la mejor opción para obtener una muestra representativa y objetiva, a partir de la cual se puedan extraer conclusiones confiables sobre toda la población. Al emplear este método, se reduce el sesgo y se asegura que los resultados sean aplicables a toda la Región Policial de Puno.

Se utilizó una lista completa de suboficiales, a cada uno se le asignaron un número único para llevar a cabo el procedimiento de selección y elegir la muestra. Luego, se seleccionaron automáticamente los suboficiales que formaron parte de la muestra mediante un generador de números aleatorios, garantizando que la selección sea completamente aleatoria.

Consideraciones éticas

En esta investigación se respetó los principios éticos fundamentales:

Autonomía: A los participantes se les dio la opción de decidir si desean o no participar en la investigación. Fueron completamente informados sobre el propósito y los métodos del estudio antes de su participación, y se solicitará su consentimiento informado para garantizar que su participación sea completamente voluntaria (Iserson, 1999).

Justicia: Todos los suboficiales de la Región Policial de Puno tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación, libre de prejuicios.

Además, las ventajas de los resultados se centraron en mejorar las condiciones laborales de todos los oficiales de policía (Iserson, 1999).

Benevolencia: Al avanzar en la comprensión del síndrome de burnout y cómo prevenirlo, la investigación buscó optimizar sus beneficios. Los hallazgos pueden utilizarse para crear planes de intervención que mejoren la salud mental y el bienestar general de los suboficiales (Iserson, 1999).

No maleficencia: Se tomaron todas las precauciones necesarias para asegurar que los participantes no sufran ningún daño físico, mental o emocional. Los suboficiales podían retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar consecuencias, y las herramientas de recolección de datos se utilizó con respeto (Iserson, 1999).

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

Técnica

La técnica fue la encuesta, este instrumento es apropiado para investigaciones cuantitativas, ya que permite la recopilación sistemática de datos de un gran número de participantes en un corto período de tiempo, facilitando así el análisis estadístico. La encuesta es particularmente útil en estudios que buscan medir variables como las habilidades sociales y el síndrome de burnout, ya que permite evaluar las percepciones de los suboficiales sobre estas dimensiones (Hernández et al., 2014).

Instrumentos

El cuestionario para evaluar la variable independiente de “habilidades sociales” se basó en la “Escala de Habilidades Sociales” de Goldstein (1978). Esta herramienta evalúa habilidades críticas como la empatía, la comunicación y el manejo de conflictos, todas esenciales para interacciones productivas en el entorno laboral. El cuestionario utilizó una escala Likert, permitiendo a los participantes calificar con qué frecuencia participan en determinadas actividades sociales, facilitando así la medición de las habilidades sociales en una variedad de contextos.

Por su parte, la variable dependiente, el “síndrome de burnout”, se midió utilizando el reconocido “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. Este cuestionario evalúa tres características principales: realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. El MBI consta de 22 preguntas y utiliza una escala Likert de 7 puntos, lo que permite a los encuestados calificar cuánto están de acuerdo con afirmaciones sobre su experiencia de burnout. Esta herramienta se ha verificado en numerosos estudios sobre estrés laboral y salud mental, y se utiliza frecuentemente en circunstancias comparables (Maslach y Jackson, 1981).

Ficha técnica del instrumento cuestionario para evaluar las habilidades sociales

Campo	Descripción
Nombre del instrumento original	Escala de Habilidades Sociales
Autor	Arnold Goldstein et al.
Año y país de publicación	1978, Estados Unidos
Dimensiones	Habilidades Sociales Básicas, Habilidades Sociales Avanzadas, Habilidades Relacionadas con los Sentimientos, Habilidades Alternativas a la Agresión, Habilidades para hacer frente al Estrés, Habilidades de Planificación.
Número de ítems	50 ítems
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos aproximadamente
Código ISSN	No disponible
Link o DOI de ubicación del instrumento a emplear	Studocu - Escala de Habilidades Sociales
Propiedades psicométricas del instrumento original	Validez: Correlaciones significativas ($p < .05$, $.01$ y $.001$) para todas las escalas, lo que demuestra su validez.

Propiedades psicométricas del instrumento a emplear	<p>Confiabilidad: Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.9244; prueba test-retest con $r = 0.6137$ y $t = 3.011$ ($p < .01$).</p> <p>Validez: Basada en el análisis de ítems y correlaciones con la escala total de habilidades sociales.</p>
Experiencia psicométrica del instrumento	<p>Confiabilidad: Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.9244, prueba test-retest con resultados consistentes. Ha sido utilizado ampliamente para medir habilidades sociales en niños y adolescentes, con aplicaciones en diferentes contextos, como evaluaciones educativas y clínicas.</p>

Ficha técnica del instrumento cuestionario para evaluar el síndrome de burnout

Campo	Descripción
Nombre del instrumento original	MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
Autor	Christina Maslach y Susan Jackson
Año y país de publicación	1981, Estados Unidos
Dimensiones	Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal
Número de ítems	22 ítems
Forma de aplicación	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 15 a 20 minutos
Código ISSN	No disponible
Link o DOI de ubicación del instrumento a emplear	https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f70642

7108e6/files/uploaded/MBI%2520Burnout.pdf

Propiedades psicométricas del instrumento original	Validez: Validación a través de correlaciones significativas entre dimensiones. Confiabilidad: Coeficientes Alpha de Cronbach: Agotamiento Emocional (0.90), Despersonalización (0.79), Realización Personal (0.71). Validez: Alta correlación entre los ítems del cuestionario.
Propiedades psicométricas del instrumento a emplear	Confiabilidad: Coeficientes de Cronbach similares: Agotamiento Emocional (0.90), Despersonalización (0.79), Realización Personal (0.71). Utilizado internacionalmente para evaluar
Experiencia psicométrica del instrumento	el síndrome de burnout en diversas profesiones, incluyendo sectores de salud, educación y seguridad.

4.8. Técnica de análisis y procesamiento de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando técnicas estadísticas en dos niveles: descriptivo e inferencial.

En el nivel descriptivo, se emplearon frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) para describir las variables habilidades sociales y síndrome de burnout en la muestra de suboficiales de la Región Policial de Puno. En el nivel inferencial se establecieron las correlaciones entre las categorías de ambas variables también se examinaron utilizando tablas de contingencia, lo que proporcionó una imagen clara de cómo se distribuyen los suboficiales en función de sus niveles de burnout y habilidades sociales. Estas técnicas brindaron información relevante para caracterizar los patrones de comportamiento y ofrecen una comprensión más profunda de las características de la muestra (Hernández et al., 2014). Para

proporcionar una interpretación clara de los datos, los resultados descriptivos se mostraron en tablas y gráficos utilizando porcentajes y frecuencias.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov se utilizó para evaluar la normalidad de los datos a nivel inferencial, dado que el tamaño de la muestra es superior a 50. La asociación entre las “habilidades sociales” y el “síndrome de burnout” se examinó utilizando pruebas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson, si los datos siguen una distribución normal ($p > 0.05$). Si los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$), se emplearon pruebas no paramétricas, como el coeficiente de correlación de Spearman, para determinar la relación entre ambas variables (Hernández et al., 2014).

Este enfoque combinado de análisis descriptivo mediante frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas, y análisis inferencial, permitió una comprensión profunda de los datos y una evaluación precisa de las relaciones entre las variables del estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados – Descriptivos

Variable Síndrome de Burnout

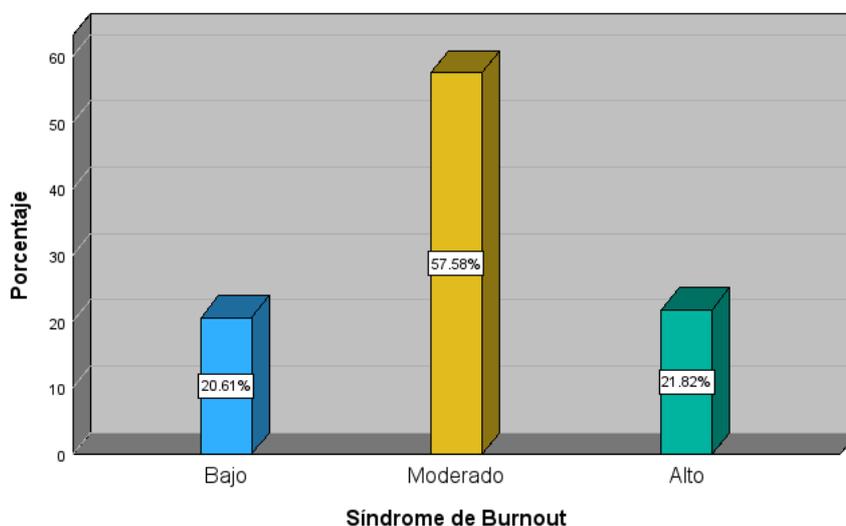
Tabla 1

Niveles de la variable Síndrome de Burnout de los Suboficiales

Niveles	f	%
Bajo	68	20.6
Moderado	190	57.6
Alto	72	21.8
Total	330	100.0

Figura 1

Niveles de la variable Síndrome de Burnout de los Suboficiales



En la tabla y figura 1 se presentan los niveles del síndrome de Burnout en los suboficiales de la región policial de Puno. Se observa que el 57.6% (190 suboficiales) se encuentra en el nivel moderado, representando el porcentaje más alto. Además, el 21.8% (72 suboficiales) corresponde al nivel alto, mientras

que el 20.6% (68 suboficiales) presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, mostrando una distribución predominante en el nivel moderado.

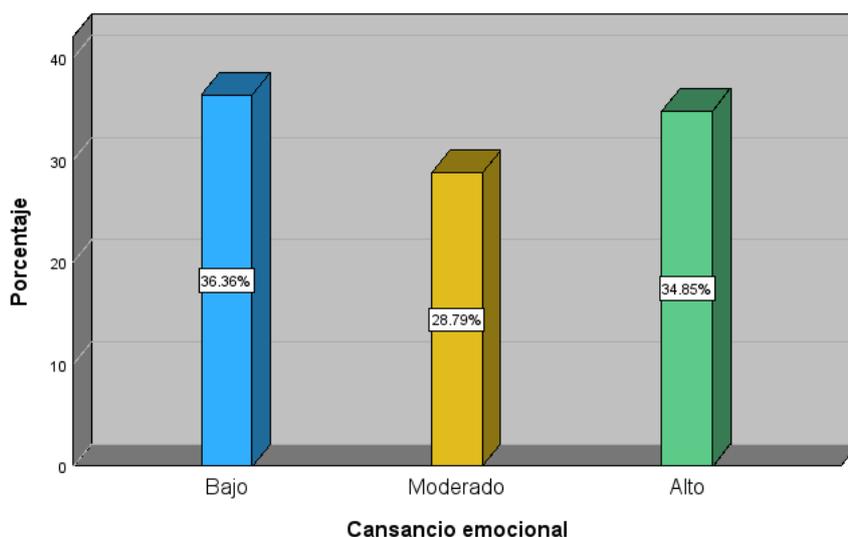
Tabla 2

Niveles de la dimensión cansancio emocional de los Suboficiales

Niveles	f	%
Bajo	120	36.4
Moderado	95	28.8
Alto	115	34.8
Total	330	100.0

Figura 2

Niveles de la dimensión cansancio emocional de los Suboficiales



En la tabla y figura 2 se presentan los niveles de la dimensión cansancio emocional en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel bajo representa el grupo más numeroso, con un 36.4% (120 suboficiales), seguido por el nivel alto, con un 34.8% (115 suboficiales), y finalmente el nivel moderado, que incluye al 28.8% (95 suboficiales).

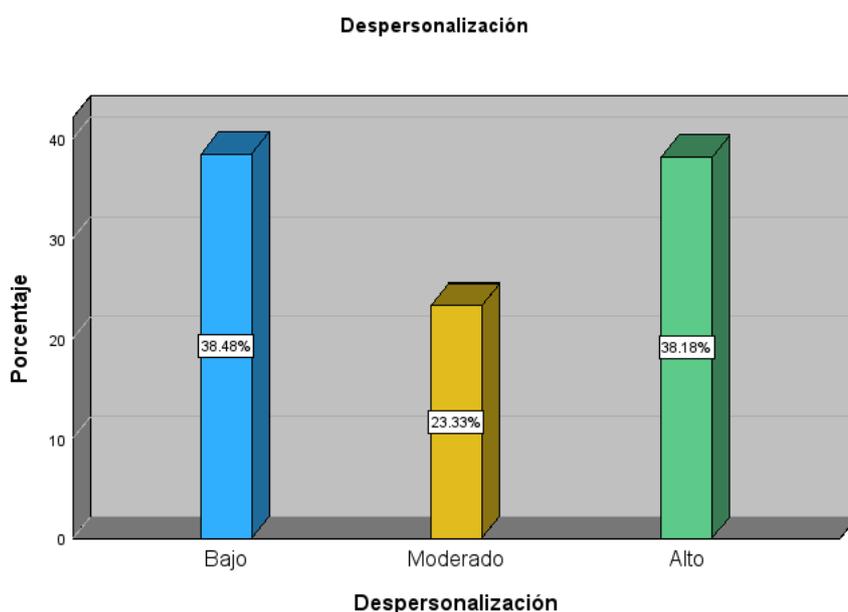
Tabla 3

Niveles de la dimensión despersonalización de los Suboficiales

Niveles	f	%
Bajo	127	38.5
Moderado	77	23.3
Alto	126	38.2
Total	330	100.0

Figura 3

Niveles de la dimensión despersonalización de los Suboficiales



En la tabla y figura 3 se presentan los niveles de la dimensión despersonalización en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel bajo registra el mayor porcentaje, con un 38.5% (127 suboficiales), seguido de cerca por el nivel alto, con un 38.2% (126 suboficiales). Finalmente, el nivel moderado representa al 23.3% (77 suboficiales), mostrando una distribución equilibrada entre los niveles bajo y alto.

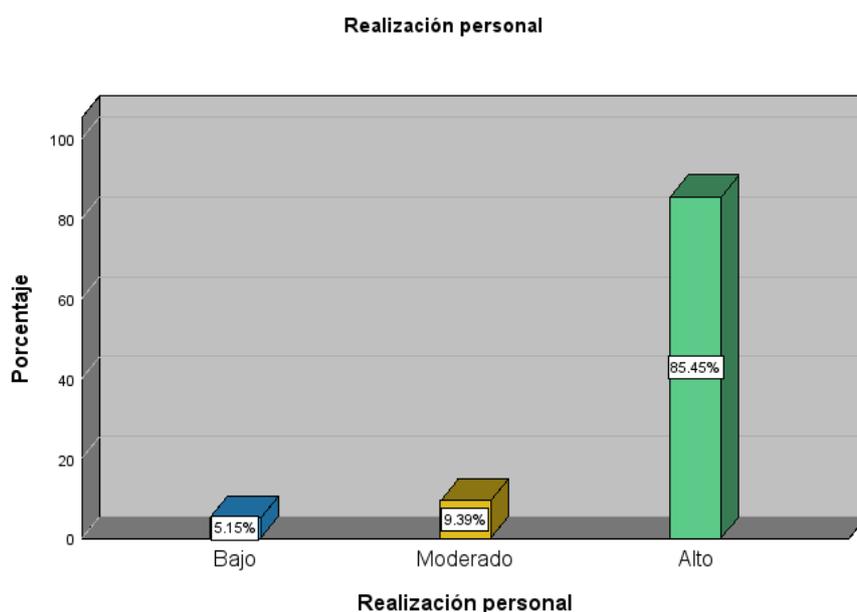
Tabla 4

Niveles de la dimensión realización personal de los Suboficiales

Niveles	f	%
Bajo	17	5.2
Moderado	31	9.4
Alto	282	85.5
Total	330	100.0

Figura 4

Niveles de la dimensión realización personal de los Suboficiales



En la tabla y figura 4 se presentan los niveles de la dimensión realización personal en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel alto predomina con un 85.5% (282 suboficiales), seguido por el nivel moderado con un 9.4% (31 suboficiales) y, finalmente, el nivel bajo con un 5.2% (17 suboficiales), mostrando una clara concentración en el nivel alto de esta dimensión.

Variable habilidades sociales

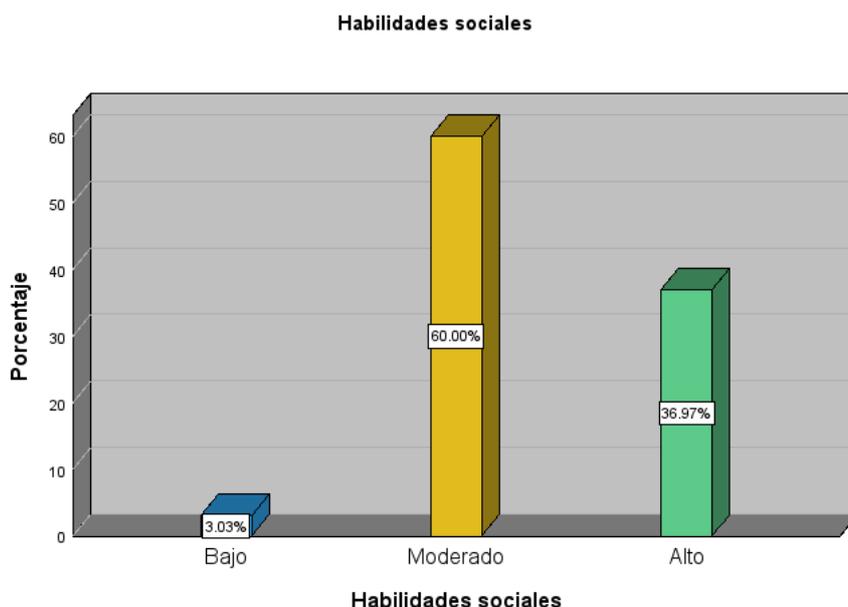
Tabla 5

Niveles de la variable habilidades sociales de los Suboficiales

Niveles	f	%
Bajo	10	3.0
Moderado	198	60.0
Alto	122	37.0
Total	330	100.0

Figura 5

Niveles de la variable habilidades sociales de los Suboficiales



En la tabla y figura 5 se presentan los niveles de la variable habilidades sociales en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel moderado predomina con un 60.0% (198 suboficiales), seguido por el nivel alto con un 37.0% (122 suboficiales) y, finalmente, el nivel bajo con un 3.0% (10 suboficiales), mostrando que la mayoría de los suboficiales se encuentra en un nivel funcional de habilidades sociales.

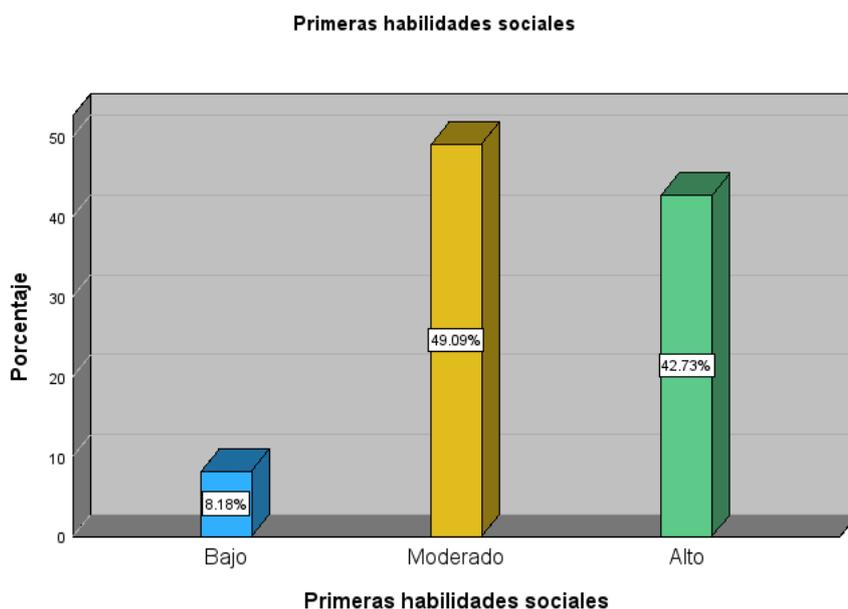
Tabla 6

Niveles de la dimensión primeras habilidades sociales de los Suboficiales

Niveles	F	%
Bajo	27	8.2
Moderado	162	49.1
Alto	141	42.7
Total	330	100.0

Figura 6

Niveles de la dimensión primeras habilidades sociales de los Suboficiales



En la tabla y figura 6 se presentan los niveles de la dimensión primeras habilidades sociales en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel moderado predomina con un 49.1% (162 suboficiales), seguido por el nivel alto con un 42.7% (141 suboficiales) y, finalmente, el nivel bajo con un 8.2% (27 suboficiales), reflejando que la mayoría de los suboficiales posee un desarrollo funcional en sus habilidades básicas de interacción social.

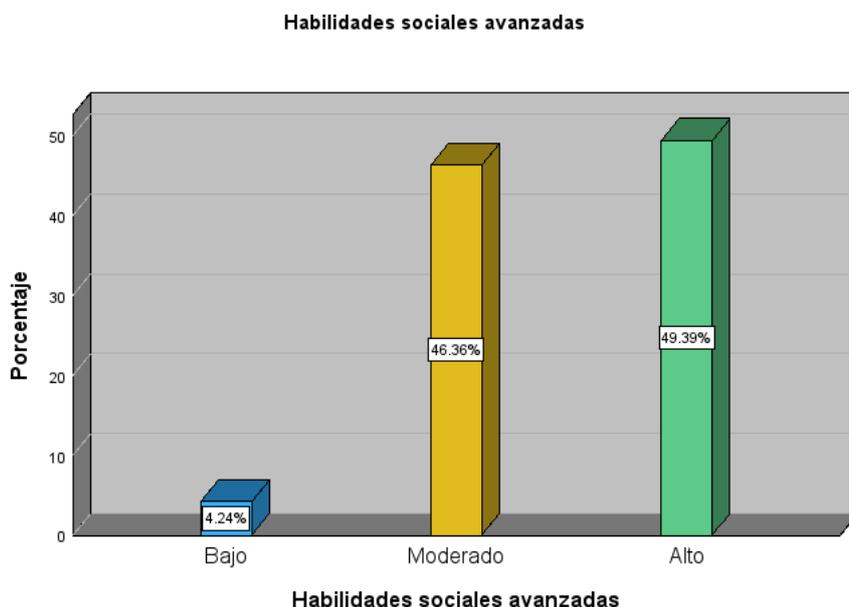
Tabla 7

Niveles de la dimensión habilidades sociales avanzadas de los Suboficiales

	f	%
Bajo	14	4.2
Moderado	153	46.4
Alto	163	49.4
Total	330	100.0

Figura 7

Niveles de la dimensión habilidades sociales avanzadas de los Suboficiales



En la tabla y figura 7 se presentan los niveles de la dimensión habilidades sociales avanzadas en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel alto predomina con un 49.4% (163 suboficiales), seguido de cerca por el nivel moderado con un 46.4% (153 suboficiales), mientras que el nivel bajo es el menos frecuente, representando un 4.2% (14 suboficiales). Esto muestra una distribución favorable hacia el desarrollo de habilidades avanzadas en la mayoría de los suboficiales.

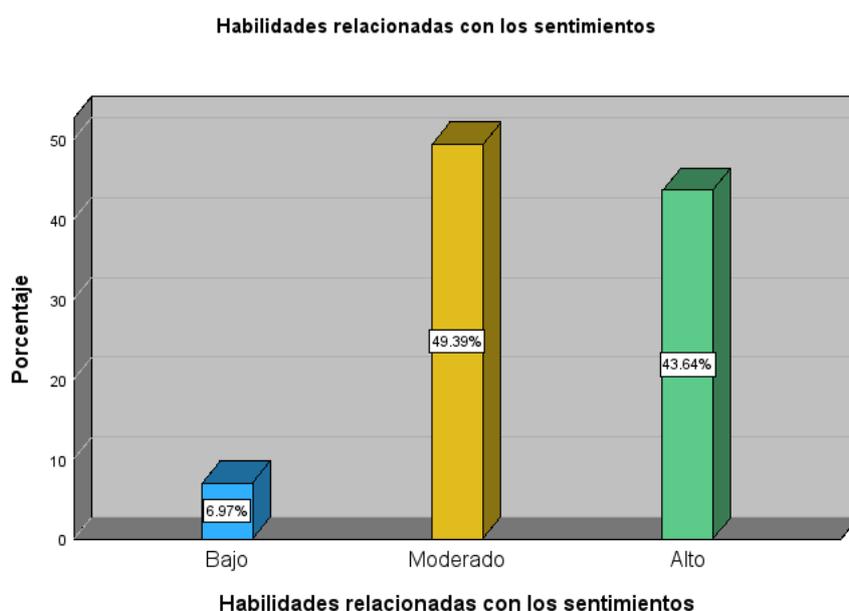
Tabla 8

Niveles de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos de los Suboficiales

	f	%
Bajo	23	7.0
Moderado	163	49.4
Alto	144	43.6
Total	330	100.0

Figura 8

Niveles de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos de los Suboficiales



En la tabla y figura 8 se presentan los niveles de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel moderado predomina con un 49.4% (163 suboficiales), seguido por el nivel alto con un 43.6% (144 suboficiales), mientras que el nivel bajo es el menos frecuente, representando un 7.0% (23 suboficiales). Esto evidencia una distribución favorable hacia un desarrollo funcional y avanzado en la mayoría de los suboficiales en esta dimensión

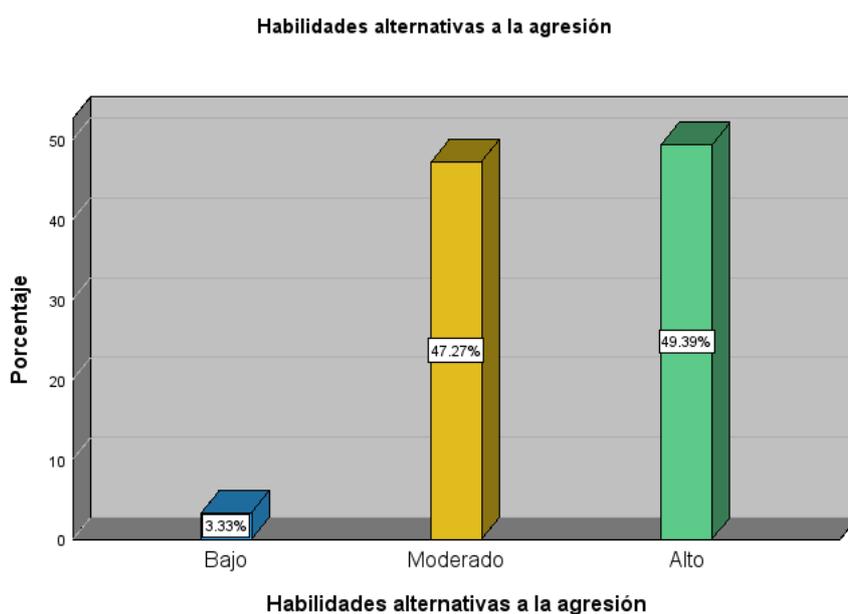
Tabla 9

Niveles de la dimensión habilidades alternativas a la agresión de los Suboficiales

	f	%
Bajo	11	3.3
Moderado	156	47.3
Alto	163	49.4
Total	330	100.0

Figura 9

Niveles de la dimensión habilidades alternativas a la agresión de los Suboficiales



En la tabla y figura 9 se presentan los niveles de la dimensión habilidades alternativas a la agresión en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel alto predomina con un 49.4% (163 suboficiales), seguido de cerca por el nivel moderado con un 47.3% (156 suboficiales), mientras que el nivel bajo es el menos frecuente, representando un 3.3% (11 suboficiales). Esto refleja que la mayoría de los suboficiales posee un desarrollo funcional y avanzado en esta dimensión, destacándose por su capacidad para manejar conflictos de manera no agresiva.

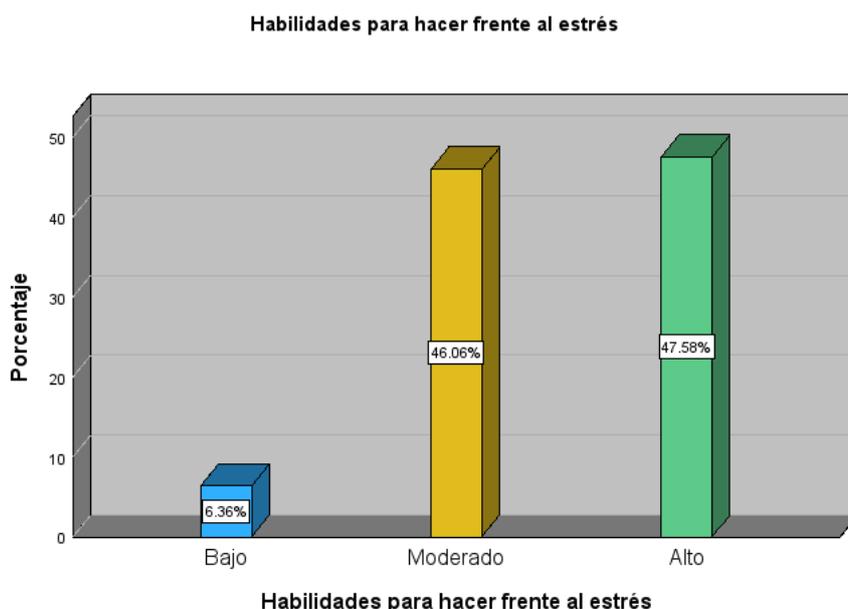
Tabla 10

Niveles de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés de los Suboficiales

	f	%
Bajo	21	6.4
Moderado	152	46.1
Alto	157	47.6
Total	330	100.0

Figura 10

Niveles de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés de los Suboficiales



En la tabla y figura 10 se presentan los niveles de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel alto predomina con un 47.6% (157 suboficiales), seguido de cerca por el nivel moderado con un 46.1% (152 suboficiales), mientras que el nivel bajo representa un 6.4% (21 suboficiales). Esto evidencia que la mayoría de los suboficiales cuenta con un desarrollo funcional o avanzado en esta dimensión, reflejando una capacidad favorable para manejar el estrés en contextos laborales exigentes.

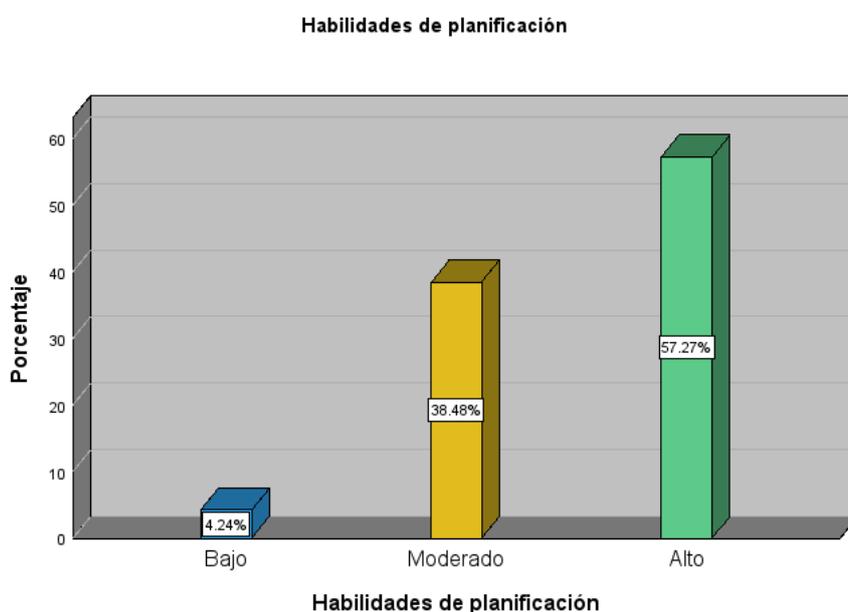
Tabla 11

Niveles de la dimensión habilidades de planificación de los Suboficiales

	f	%
Bajo	14	4.2
Moderado	127	38.5
Alto	189	57.3
Total	330	100.0

Figura 11

Niveles de la dimensión habilidades de planificación de los Suboficiales



En la tabla y figura 11 se presentan los niveles de la dimensión habilidades de planificación en los suboficiales de la región policial de Puno. El nivel alto predomina con un 57.3% (189 suboficiales), seguido por el nivel moderado con un 38.5% (127 suboficiales), mientras que el nivel bajo es el menos frecuente, representando un 4.2% (14 suboficiales). Esto refleja que la mayoría de los suboficiales cuenta con un desarrollo favorable en sus habilidades de planificación, necesarias para organizar y ejecutar actividades laborales de manera eficiente.

5.2. Presentación de resultados – tablas cruzadas

Determinación de la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales

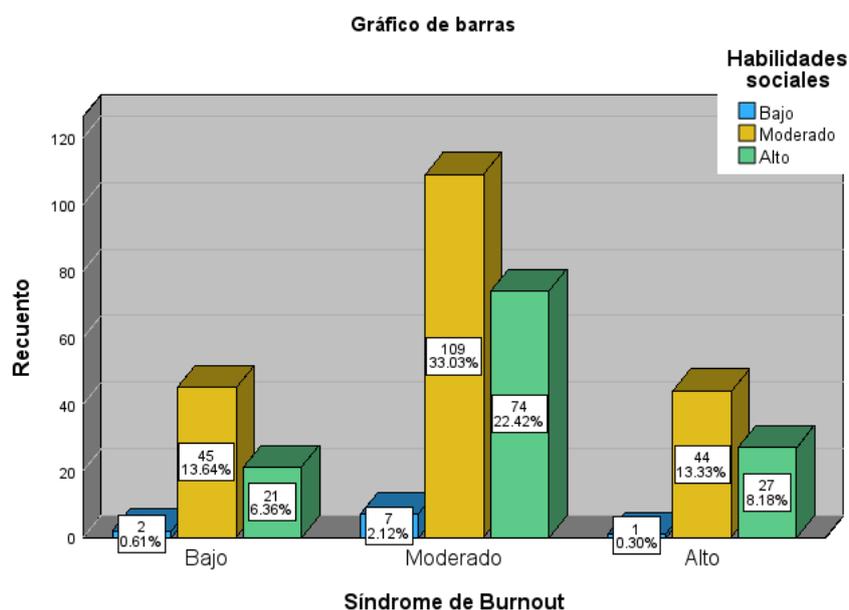
Tabla 12

Tabla cruzada entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales

		Síndrome de Burnout							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades sociales	Bajo	2	0.6%	7	2.1%	1	0.3%	10	3.0%
	Moderado	45	13.6%	109	33.0%	44	13.3%	198	60.0%
	Alto	21	6.4%	74	22.4%	27	8.2%	122	37.0%
	Total	68	20.6%	190	57.6%	72	21.8%	330	100.0%

Figura 12

Habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales



En la tabla y figura 12 se analiza la relación entre habilidades sociales y el síndrome de Burnout en los suboficiales. Dentro del grupo con habilidades sociales moderadas, que abarca al 60.0% (198 suboficiales), el mayor porcentaje corresponde al nivel moderado de Burnout con un 33.0% (109 suboficiales),

seguido por el nivel alto con un 13.3% (44 suboficiales) y finalmente el nivel bajo con un 13.6% (45 suboficiales). Esto refleja que la mayoría de los suboficiales con habilidades sociales funcionales pero no plenamente desarrolladas experimenta síntomas moderados de Burnout.

Por otro lado, el grupo con habilidades sociales altas, que incluye al 37.0% (122 suboficiales), muestra un 22.4% (74 suboficiales) en el nivel moderado de Burnout, un 8.2% (27 suboficiales) en el nivel alto y un 6.4% (21 suboficiales) en el nivel bajo. Este grupo evidencia una tendencia hacia menores niveles de Burnout severo en comparación con los otros, destacándose por su capacidad para manejar mejor las interacciones laborales.

Finalmente, el grupo con habilidades sociales bajas representa al 3.0% (10 suboficiales). En este grupo, el 2.1% (7 suboficiales) se encuentra en el nivel moderado de Burnout, el 0.6% (2 suboficiales) en el nivel bajo, y el 0.3% (1 suboficial) en el nivel alto. La baja proporción en este grupo sugiere que estas habilidades limitadas podrían influir en un manejo menos efectivo del estrés laboral y sus manifestaciones.

Determinación de relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales

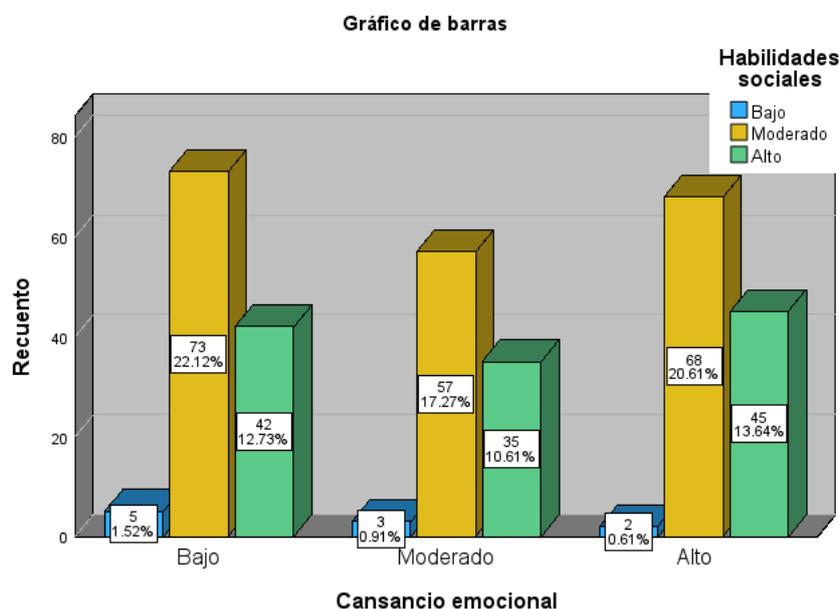
Tabla 13

Relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales

		Cansancio emocional							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades sociales	Bajo	5	1.5%	3	0.9%	2	0.6%	10	3.0%
	Moderado	73	22.1%	57	17.3%	68	20.6%	198	60.0%
	Alto	42	12.7%	35	10.6%	45	13.6%	122	37.0%
	Total	120	36.4%	95	28.8%	115	34.8%	330	100.0%

Figura 13

Relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en Suboficiales



En la tabla y figura 13 se analiza la relación entre habilidades sociales y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout en los suboficiales. Dentro del grupo con habilidades sociales moderadas, que representa el 60.0% (198 suboficiales), el mayor porcentaje corresponde al nivel bajo de cansancio emocional con un 22.1% (73 suboficiales), seguido por el nivel alto con un 20.6% (68 suboficiales) y el nivel moderado con un 17.3% (57 suboficiales). Esto muestra que los suboficiales con habilidades sociales funcionales logran mayoritariamente mantener un nivel bajo de agotamiento emocional, aunque una proporción significativa presenta síntomas más elevados.

Por otro lado, el grupo con habilidades sociales altas, que incluye al 37.0% (122 suboficiales), presenta un 13.6% (45 suboficiales) en el nivel alto de cansancio emocional, un 12.7% (42 suboficiales) en el nivel bajo y un 10.6% (35 suboficiales) en el nivel moderado. Este grupo refleja una distribución más equilibrada en los niveles de cansancio emocional, evidenciando que, aunque poseen competencias avanzadas, no están exentos de experimentar agotamiento significativo.

Finalmente, el grupo con habilidades sociales bajas representa el 3.0% (10 suboficiales) de la población total, con un 1.5% (5 suboficiales) en el nivel bajo, un 0.9% (3 suboficiales) en el nivel moderado y un 0.6% (2 suboficiales) en el nivel alto de cansancio emocional. Este grupo, aunque minoritario, muestra que las habilidades sociales limitadas pueden influir en la capacidad para gestionar el agotamiento emocional en entornos laborales exigentes.

Determinación de relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales

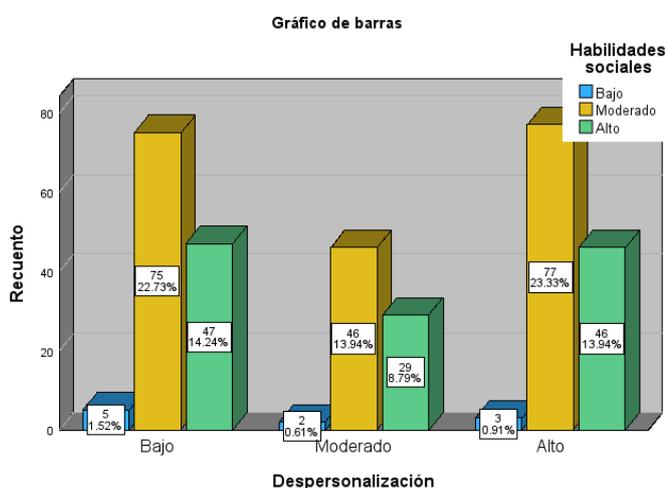
Tabla 14

Relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales

		Despersonalización							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades sociales	Bajo	5	1.5%	2	0.6%	3	0.9%	10	3.0%
	Moderado	75	22.7%	46	13.9%	77	23.3%	198	60.0%
	Alto	47	14.2%	29	8.8%	46	13.9%	122	37.0%
	Total	127	38.5%	77	23.3%	126	38.2%	330	100.0%

Figura 14

Relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales



En la tabla y figura 14 se analiza la relación entre habilidades sociales y la dimensión despersonalización personal del síndrome de Burnout en los suboficiales. Dentro del grupo con habilidades sociales moderadas, que representa el 60.0% (198 suboficiales), el mayor porcentaje corresponde al nivel alto de despersonalización con un 23.3% (77 suboficiales), seguido por el nivel bajo con un 22.7% (75 suboficiales) y finalmente el nivel moderado con un 13.9% (46 suboficiales). Esto refleja que, aunque estos suboficiales poseen habilidades funcionales, enfrentan retos emocionales significativos en el manejo de sus relaciones interpersonales y laborales.

Por otro lado, el grupo con habilidades sociales altas, que incluye al 37.0% (122 suboficiales), presenta un 14.2% (47 suboficiales) en el nivel bajo de despersonalización, seguido por el nivel alto con un 13.9% (46 suboficiales) y el nivel moderado con un 8.8% (29 suboficiales). Este grupo evidencia una mayor proporción de conexión emocional saludable, aunque algunos aún enfrentan niveles altos de desconexión emocional.

Finalmente, el grupo con habilidades sociales bajas, que representa el 3.0% (10 suboficiales), presenta un 1.5% (5 suboficiales) en el nivel bajo de despersonalización, un 0.9% (3 suboficiales) en el nivel alto y un 0.6% (2 suboficiales) en el nivel moderado. Esta distribución mínima indica que las habilidades sociales limitadas pueden influir negativamente en su capacidad para evitar la desconexión emocional, aunque su impacto general es reducido debido a la baja proporción de este grupo.

Determinación de relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales

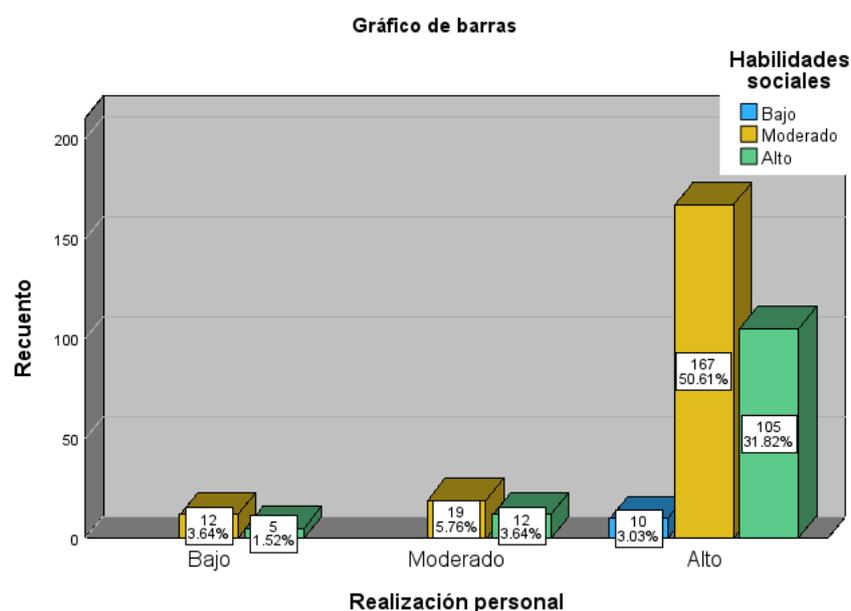
Tabla 15

Relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales

		Realización personal							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Habilidades sociales	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	10	3.0%	10	3.0%
	Moderado	12	3.6%	19	5.8%	167	50.6%	198	60.0%
	Alto	5	1.5%	12	3.6%	105	31.8%	122	37.0%
	Total	17	5.2%	31	9.4%	282	85.5%	330	100.0%

Figura 15

Relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales



En la tabla y figura 15 se analiza la relación entre habilidades sociales y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout en los suboficiales. Dentro del grupo con habilidades sociales moderadas, que representa el 60.0% (198 suboficiales), el mayor porcentaje corresponde al nivel alto de realización personal con un 50.6% (167 suboficiales), seguido por el nivel moderado con un 5.8% (19 suboficiales) y el nivel bajo con un 3.6% (12 suboficiales). Esto refleja que los suboficiales con habilidades sociales funcionales logran mayoritariamente una percepción positiva de éxito en su desempeño laboral.

Por otro lado, el grupo con habilidades sociales altas, que incluye al 37.0% (122 suboficiales), presenta un 31.8% (105 suboficiales) en el nivel alto de realización personal, un 3.6% (12 suboficiales) en el nivel moderado y un 1.5% (5 suboficiales) en el nivel bajo. Este grupo destaca por combinar competencias interpersonales avanzadas con una alta satisfacción en su desempeño laboral.

Finalmente, el grupo con habilidades sociales bajas, que representa el 3.0% (10 suboficiales), no registra casos en los niveles bajo o moderado de realización personal, mientras que el 3.0% (10 suboficiales) se encuentra en el nivel alto. Esta distribución sugiere que, aunque este grupo tiene habilidades sociales

limitadas, factores externos o individuales podrían contribuir a su percepción de éxito laboral.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis resultados – prueba de hipótesis

Análisis inferencial

El análisis inferencial consistió en contrastar las hipótesis de la investigación. Inicialmente, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que esta es adecuada para muestras mayorea a 50 datos, esto con la finalidad de determinar si las variables provienen o no de una distribución normal.

Prueba de normalidad

1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a):

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal
- H_a : Los datos no provienen de una distribución normal

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

3. Estadístico de prueba

Kolmogorov-Smirnov

4. Regla de decisión

- Si $p > 0.05$, se acepta la H_0
- Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0

5. Resultados

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0.289	330	0.000
Cansancio emocional	0.242	330	0.000
Despersonalización	0.257	330	0.000
Realización personal	0.504	330	0.000
Habilidades sociales	0.368	330	0.000
Primeras habilidades sociales	0.282	330	0.000
Habilidades sociales avanzadas	0.323	330	0.000
Habilidades relacionadas con los sentimientos	0.290	330	0.000
Habilidades alternativas a la agresión	0.325	330	0.000
Habilidades para hacer frente al estrés	0.309	330	0.000
Habilidades de planificación	0.364	330	0.000

6. Toma de decisión

Se evaluó la normalidad de las variables mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$). Los resultados mostraron valores de significancia $p < 0.05$ para todas las variables analizadas, incluyendo el síndrome de Burnout y sus dimensiones. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que los datos no seguían una distribución normal. Con base en este resultado, se optó por el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial, para medir el grado de correlación se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H_1 : Existe relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_0 : No existe relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Tabla 17

Grado de relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout

		Síndrome de Burnout
		N
		330
		Coefficiente de correlación
		-0.564
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	0.000
		N
		330

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de $\rho = -0.564$ con un $p = 0.000$, lo que indica una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en los suboficiales de Puno. Dado que el valor p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que niveles más altos de habilidades sociales están asociados con niveles más bajos de Burnout, sugiriendo que el fortalecimiento de las competencias sociales puede ayudar a mitigar los efectos negativos del Burnout.

Prueba de hipótesis específica 1

H_1 : Existe relación entre las habilidades sociales y el cansancio emocional en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_0 : No existe relación entre las habilidades sociales y el cansancio emocional en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Tabla 18

Grado de relación entre habilidades sociales y cansancio emocional

		Cansancio emocional
		Coefficiente de correlación
		-0.560
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	0.003
		N
		330

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho -0.560 con un $p = 0.003$, lo que indica una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el cansancio emocional en los suboficiales de Puno. Dado que el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto implica que niveles más altos de habilidades sociales están relacionados con niveles más bajos de cansancio emocional, destacando la importancia de fortalecer las competencias sociales para reducir el agotamiento emocional en esta población.

Prueba de hipótesis específica 2

H_1 : Existe relación entre las habilidades sociales y la despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_0 : No existe relación entre las habilidades sociales y la despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Tabla 19

Grado de relación entre habilidades sociales y despersonalización personal

		Despersonalización
	Coeficiente de correlación	-0.575
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	0.002
	N	330

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de rho = -0.575 con un $p = 0.002$, lo que indica una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y la despersonalización personal en los suboficiales de Puno. Dado que el valor p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere que mayores niveles de habilidades sociales están relacionados con una menor tendencia a desarrollar actitudes de distanciamiento o cinismo hacia el entorno laboral, lo que destaca el papel protector de estas competencias en la salud emocional de los suboficiales.

Prueba de hipótesis específica 3

H_1 : Existe relación entre las habilidades sociales y la realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

H_0 : Existe relación entre las habilidades sociales y la realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.

Tabla 20

Grado de relación entre habilidades sociales y realización personal

		Realización personal
	Coefficiente de correlación	0.510
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)	0.009
	N	330

Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.510$ con $p = 0.009$, indicando una relación positiva considerable entre las habilidades sociales y la realización personal en los suboficiales de Puno. Al ser $p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , confirmando una asociación significativa entre ambas variables. Esto da a entender que mayores habilidades sociales están asociadas con una mayor percepción de logro y satisfacción en el desempeño profesional en esta población.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de los resultados

Los resultados muestran que existe una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en suboficiales de la región policial de Puno, con un coeficiente de correlación de -0.564. Este resultado indica que un mayor desarrollo de habilidades sociales se asocia con una menor presencia de Burnout, evidenciando el papel protector de estas competencias en contextos laborales demandantes. La investigación también reveló relaciones negativas moderadas entre las habilidades sociales y las dimensiones de cansancio emocional (-0.560) y despersonalización (-0.575), así como una relación positiva moderada con la realización personal (0.510). Estos resultados refuerzan la importancia de las habilidades sociales en la regulación emocional y la percepción de logro profesional en los suboficiales.

Por otra parte, entre las fortalezas identificadas en esta investigación se destaca la amplitud de la muestra utilizada, que permitió obtener una visión representativa de la población de suboficiales en la región policial de Puno. Además, el uso de cuestionarios en Google Forms facilitó la participación remota, brindando flexibilidad a los suboficiales para responder en sus momentos disponibles. Sin embargo, se identificaron algunas debilidades durante el desarrollo del estudio. Una de las principales barreras fue el retraso en las respuestas por parte de algunos suboficiales, debido a sus extensas jornadas laborales y la naturaleza exigente de sus actividades. Adicionalmente, se presentó resistencia inicial por parte de algunos participantes, quienes temían posibles repercusiones laborales derivadas de su participación en el estudio.

Con respecto a la hipótesis general, los resultados de esta investigación revelaron una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout, con un coeficiente de correlación de -0.564. Este resultado demuestra que un desarrollo moderado de habilidades sociales está relacionado con un nivel moderado de síndrome de Burnout, como se refleja en el 33.0% (109 suboficiales). Según Goldstein (1978), estas habilidades permiten manejar interacciones laborales, pero pueden no ser suficientes para mitigar

completamente los efectos del estrés crónico. Por otro lado, el 22.4% (74 suboficiales) con habilidades sociales altas también presenta un nivel moderado de Burnout, lo que sugiere que, aunque estas competencias avanzadas contribuyen a la regulación emocional, no siempre previenen el impacto acumulativo de las demandas laborales (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Finalmente, el 3.0% (10 suboficiales) con habilidades sociales bajas presenta mayor vulnerabilidad, ya que el 2.1% (7 suboficiales) de este grupo experimenta Burnout moderado, evidenciando cómo la falta de competencias sociales intensifica el estrés laboral y limita la resiliencia emocional (Rodríguez et al., 2014). Estos resultados son similares a los resultados de Biavati et al. (2024), quienes identificaron una relación negativa entre habilidades sociales y Burnout en docentes de Brasil, subrayando el papel protector de las competencias interpersonales en entornos laborales demandantes. Asimismo, Meléndez y Díaz (2022) encontraron una relación significativa entre ambas variables en personal de obstetricia, concluyendo que fortalecer las habilidades sociales puede reducir los niveles de Burnout, lo que coincide con las implicancias del presente estudio para los suboficiales policiales de Puno.

Por otro lado, He et al. (2024) reportaron una correlación negativa entre habilidades sociales y agotamiento laboral en maestros, resaltando la importancia del manejo emocional en la regulación del Burnout. Este aspecto refuerza los resultados actuales, al sugerir que las habilidades sociales desempeñan un rol crucial en la resiliencia frente a las demandas laborales. Sin embargo, Calzada et al. (2023) no encontraron una correlación significativa general entre habilidades sociales y Burnout en amas de casa, salvo en la dimensión de manejo de sentimientos, lo que destaca la relevancia de las competencias emocionales específicas en esta relación. Además, Velastegui (2024) concluyó que una adecuada gestión del estrés fortalece las habilidades sociales, lo cual podría ser clave para reducir el impacto del Burnout en los suboficiales.

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados evidenciaron una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el cansancio emocional, con un coeficiente de correlación de -0.560. Esto indica que los

suboficiales con habilidades sociales moderadas, que representan el 22.1% (73 suboficiales), tienen mayor probabilidad de mantener un nivel bajo de cansancio emocional. Estas competencias funcionales permiten gestionar adecuadamente las demandas laborales y regular las emociones de manera efectiva (Goldstein, 1978). Además, el equilibrio entre habilidades sociales moderadas y las exigencias del entorno laboral parece ser un factor clave para amortiguar el impacto del estrés y prevenir el agotamiento emocional.

Por otro lado, el 13.6% (45 suboficiales) con habilidades sociales altas presenta un nivel alto de cansancio emocional, lo que sugiere que, aunque estas competencias avanzadas favorecen la resolución de conflictos y el manejo emocional, no siempre logran contrarrestar la acumulación de demandas laborales (Maslach y Jackson, 1981). Por otra parte, el grupo con habilidades sociales bajas, que representa solo el 3.0% (10 suboficiales), muestra una alta vulnerabilidad al agotamiento emocional debido a la falta de recursos interpersonales (Rodríguez et al., 2014).

Estos resultados son en cierta manera similares a los obtenidos por Ramírez (2022), quien reportó una relación inversa moderada entre habilidades sociales y estrés laboral docente, resaltando el papel protector de estas competencias frente al agotamiento. Asimismo, Biavati et al. (2024) destacaron que las estrategias de resolución de problemas, asociadas a las habilidades sociales, disminuyen el Burnout en docentes, lo que respalda la necesidad de fortalecer estas capacidades en los suboficiales.

Además, Kiema et al. (2020) identificaron que las habilidades sociales explican parte de la variabilidad del Burnout, especialmente en su dimensión de cansancio emocional, un resultado alineado con el presente estudio. Por otro lado, Luzón (2024) destacó que la carencia de habilidades sociales es un factor crítico relacionado con el Burnout en personal de salud, reafirmando la importancia de estas competencias en la prevención del agotamiento emocional.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados revelaron una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y la despersonalización, con un coeficiente de correlación de -0.575. Este resultado muestra que los suboficiales con habilidades sociales moderadas, que

representan el 23.3% (77 suboficiales), presentan un nivel alto de despersonalización. Esto sugiere que, aunque estas competencias funcionales son útiles, pueden no ser suficientes para evitar la desconexión emocional en entornos de alta presión (Maslach y Jackson, 1981). Por otro lado, el 14.2% (47 suboficiales) con habilidades sociales altas presenta un nivel bajo de despersonalización, lo que refleja una conexión emocional saludable y actitudes positivas hacia sus funciones laborales. Esto podría atribuirse a su capacidad para manejar relaciones interpersonales y resolver conflictos de manera efectiva (Goldstein, 1978).

Por otra parte, el grupo con habilidades sociales bajas, que representa el 3.0% (10 suboficiales), muestra una distribución mínima en los niveles de despersonalización, aunque estos suboficiales son más propensos a desarrollar actitudes cínicas si no fortalecen sus competencias sociales (Rodríguez et al., 2014). Estos resultados son parcialmente similares a los obtenidos por He et al. (2024), quienes reportaron que las habilidades sociales y la empatía cognitiva reducen significativamente la despersonalización en maestros. Asimismo, Biavati et al. (2024) encontraron que el fortalecimiento de las habilidades sociales se asocia con menores niveles de cinismo en docentes, lo que resalta su importancia en contextos laborales exigentes.

Por otra parte, Gamboa (2023) identificó una relación inversa entre habilidades sociales y estrés laboral docente, evidenciando que el desarrollo de competencias interpersonales es fundamental para prevenir la desconexión emocional. Sin embargo, los resultados de Ccallo y Condori (2022) en policías de Juliaca sugieren que, más allá de la resiliencia general, las habilidades interpersonales específicas podrían ser esenciales para manejar la despersonalización en contextos de alta presión, como el de los suboficiales policiales.

Finalmente, con respecto a la tercera hipótesis específica, la relación positiva (0.510) moderada identificada entre habilidades sociales y realización personal en esta investigación indica que el fortalecimiento de competencias interpersonales está asociado a una mayor percepción de logro y satisfacción profesional en los suboficiales. La relación positiva moderada (0.510) identificada entre habilidades sociales y realización personal en los suboficiales indica que

estas competencias contribuyen significativamente a una mayor percepción de logro y satisfacción profesional.

Asimismo, el 50.6% (167 suboficiales) con habilidades sociales moderadas alcanza un nivel alto de realización personal, lo que sugiere que, aunque estas competencias no están completamente desarrolladas, permiten mantener una percepción positiva del desempeño laboral (Maslach y Jackson, 1981). Por otro lado, el 31.8% (105 suboficiales) con habilidades sociales altas también se encuentra en el nivel alto de realización personal, lo que refleja cómo estas competencias avanzadas fortalecen las relaciones interpersonales y la gestión de objetivos (Goldstein, 1978). Por otra parte, el 3.0% (10 suboficiales) con habilidades sociales bajas logra un nivel alto de realización personal, posiblemente debido a factores externos como el reconocimiento laboral o el cumplimiento de metas individuales (Rodríguez et al., 2014).

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Velastegui (2024), quien destacó que el desarrollo de habilidades sociales mejora la percepción de éxito laboral en bomberos. De manera similar, He et al. (2024) encontraron que las habilidades sociales contribuyen a la realización personal al mejorar la capacidad de los docentes para manejar el estrés y lograr sus objetivos profesionales.

Por otro lado, el estudio de Biavati et al. (2024) sobre docentes en Brasil también refuerza este resultado, al identificar que las habilidades sociales favorecen el manejo eficaz de las relaciones laborales, lo que impacta positivamente en la percepción de éxito personal. Asimismo, Kiema et al. (2020) concluyeron que las habilidades sociales incrementan el compromiso académico en estudiantes, un resultado que puede extrapolarse a los suboficiales al considerar que estas competencias contribuyen al cumplimiento de metas laborales. Finalmente, Paredes (2020) encontró una relación significativa, aunque baja, entre habilidades sociales y Burnout académico, destacando que incluso pequeños avances en estas competencias pueden impactar favorablemente en la percepción de logro profesional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

PRIMERA: Se identificó una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout, con un coeficiente de correlación de $r = -0.564$ y un nivel de significancia $p = 0.000$. El 57.6% de los suboficiales presentó un nivel moderado de Burnout, y el 60% mostró un nivel moderado de habilidades sociales. Estos resultados sugieren que un mayor desarrollo de habilidades sociales se asocia con una reducción de los síntomas de Burnout, aunque no resulta suficiente para eliminarlos, lo que resalta la necesidad de estrategias integrales para fortalecer estas competencias y mitigar los efectos del estrés laboral.

SEGUNDA: Se identificó una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y el cansancio emocional, con un coeficiente de correlación de $r = -0.560$ y un nivel de significancia $p = 0.003$. El 34.8% de los suboficiales presentó un nivel alto de cansancio emocional, mientras que el 46.1% mostró un nivel moderado de habilidades sociales. Esto indica que los suboficiales con habilidades sociales más desarrolladas tienen una menor probabilidad de experimentar agotamiento emocional, aunque este sigue siendo prevalente en contextos laborales de alta presión.

TERCERA: Se reveló una relación negativa moderada entre las habilidades sociales y la despersonalización, con un coeficiente de correlación de $r = -0.575$ y un nivel de significancia $p = 0.002$. El 38.2% de los suboficiales presentó un nivel alto de despersonalización, y el 49.1% mostró habilidades sociales moderadas. Esto evidencia que el fortalecimiento de las habilidades sociales puede reducir las actitudes cínicas o de desconexión emocional hacia el entorno laboral, promoviendo interacciones más saludables y efectivas en el trabajo.

CUARTA: Se encontró una relación positiva moderada entre las habilidades sociales y la realización personal, con un coeficiente de correlación de $r = 0.510$ y un nivel de significancia $p = 0.009$. El 85.5% de los suboficiales presentó un nivel alto de realización personal, y el 37% demostró un nivel alto de habilidades sociales. Esto indica que los suboficiales con mejores competencias interpersonales experimentan mayor satisfacción y logro personal, reforzando la importancia de las habilidades sociales como un factor protector frente al síndrome de Burnout.

Recomendaciones

PRIMERA: A los encargados de la Región Policial Puno, implementar programas de capacitación y desarrollo continuo para fortalecer las habilidades sociales de los suboficiales, enfocándose en técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y empatía. Esto contribuirá a mitigar los efectos del síndrome de Burnout, particularmente en quienes presentan niveles moderados, promoviendo un entorno laboral más saludable y eficiente.

SEGUNDA: A los encargados del área de bienestar policial, establecer talleres y actividades orientadas al manejo del estrés emocional y la regulación emocional. Estas actividades deberían incluir estrategias de afrontamiento efectivo para reducir el cansancio emocional, especialmente en suboficiales con niveles moderados de habilidades sociales, quienes representan el mayor porcentaje de la población estudiada.

TERCERA: A los supervisores inmediatos, se recomienda desarrollar capacitaciones prácticas para los supervisores, centradas en identificar señales de despersonalización en los suboficiales y brindar soporte oportuno. Estas capacitaciones deben incluir herramientas para fomentar la conexión emocional en el equipo de trabajo, reduciendo actitudes cínicas o de desconexión emocional, mediante la mejora de las habilidades sociales.

CUARTA: A los encargados de recursos humanos de la policía, se sugiere promover espacios de reconocimiento y programas de mentoría entre los suboficiales para potenciar su realización personal. Estos programas deben priorizar el desarrollo de habilidades sociales avanzadas, reforzando competencias interpersonales que permitan una mayor satisfacción laboral y logro personal en el desempeño profesional.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305–309. https://www.researchgate.net/profile/Axayacalt-Gutierrez-Aceves/publication/379146319_Sindrome_de_burnout_Tema_selecto/inks/65fc67b8a4857c79626a40d9/Sindrome-de-burnout-Tema-selecto.pdf
- Alata, A. (2022). *Estrés laboral y síndrome de burnout durante la pandemia Covid -19 en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital III Essalud Puno-2020*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21108>
- Álvarez, H. R. P. (2013). *Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México*. <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/2028>
- Argyle, M. (1994). *The psychology of interpersonal behaviour*. Penguin UK. https://books.google.com.pe/books/about/The_Psychology_of_Interpersonal_Behaviour.html?id=6XtqAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Bandura, A. (1977). Social learning theory. *Englewood Cliffs*.
- Biavati Guimarães, A. M., Cordeiro Freitas, L., & Ramires de Oliveira, D. C. (2024). Burnout syndrome and its relationships with social skills, coping, and socio-occupational variables in elementary school teachers. *Ciencias Psicológicas*, 18(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/cp.v18i2.3727>
- Borda, L. L., & Yana, G. R. (2023). *Estrés académico y habilidades sociales en estudiantes del instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Núñez Butron, Juliaca 2022*.
- Bustanza, K. M., & Villasante, R. (2024). *Síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2023*.

- Caballero, S. V., Contini de González, N., Lacunza, A. B., Mejail, S., & Coronel, P. (2018). Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico: Un estudio comparativo con adolescentes de Tucumán (Argentina). *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Jujuy*, 53, 183–203. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-81042018000100008&script=sci_arttext
- Caballo, V. E. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI de España editores.
- Calzada Avila, P. L., Cuero Forero, K. D., & Novoa Diaz, A. V. (2023). *Habilidades sociales y Síndrome de burnout en amas de casa entre 19 a 25 años de la ciudad de Villavicencio*. Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/11634/51011>
- Ccallo, N., & Condori, G. Y. (2022). *Clima laboral y habilidades sociales en el personal del ejército batallón de ingenieros Teniente Coronel la Rosa N° 4, Juliaca, 2022*. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2005>
- Charaja, L. M. (2023). *Inteligencia emocional y depresión en estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la universidad nacional del altiplano, Puno-2022*. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2479>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 113. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- De Miguel, P. (2014). Enseñanza de habilidades de interacción social en niños con riesgo de exclusión. *Revista de psicología clínica con niños y adolescentes*, 1(1), 17–26.

- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (1999). *Psicologia das habilidades sociais–Terapia e educação [Psychology of social abilities–Therapy and education]*. Petrópolis, Brazil: Editora Vozes Lda.
- Dewey, J. (1998). *Democracia y educación. Raíces de la memoria*. <https://circulosemiotico.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/10/dewey-john-democracia-y-educacion.pdf>
- Dewey, J. (2004). *Experiencia y educación. Biblioteca nueva*. https://drive.google.com/file/d/0BwyXzuOLhS5cMWNhYjVINjEtMzNhZS00YTYyLWI2NjAtZDBhZDk4Zjg3MGQ0/view?hl=es&resourcekey=0-_r2eX5R_9619V-8c6uxbiQ
- DIRESA. (2024). *“Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos en la Atención de Salud y la Mejora Continua de la Calidad mediante la aplicación de Rondas de Seguridad del Paciente” del Convenio de Gestión 2024*. <https://www.diresapuno.gob.pe/>
- Dodge, K. A. (2014). A social information processing model of social competence in children. En *Cognitive perspectives on children’s social and behavioral development* (pp. 85–134). Psychology Press. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315802343-7/children-comments-friendships-thomas-berndt>
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es%7Clang_en%7Clang_pt&id=W89fHCJZrcwC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Fisher,+R.,+Ury,+W.,+%26+Patton,+B.+\(1991\).+Getting+to+yes:+Negotiating+agreement+without+giving+in.+Penguin+Books.&ots=a_qqLP5QPA&sig=Wjw1-QJZHI5AvE9kXjJw](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es%7Clang_en%7Clang_pt&id=W89fHCJZrcwC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Fisher,+R.,+Ury,+W.,+%26+Patton,+B.+(1991).+Getting+to+yes:+Negotiating+agreement+without+giving+in.+Penguin+Books.&ots=a_qqLP5QPA&sig=Wjw1-QJZHI5AvE9kXjJw)
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159–165.
- Gamboa Meza, J. (2023). *Gestión de las habilidades sociales y estrés en docentes del distrito de Constitución-Pasco-2022*.

- GBM. (2023). *Una nueva era de desarrollo*.
<https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report#anchor-annual>
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36–37.
- Gismero, E. (2000). EHS Escala de habilidades sociales. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada, 14.
<https://web.teaediciones.com/ehs-escala-de-habilidades-sociales.aspx>
- Goldstein, A. (1978). Escala de evaluación de habilidades sociales. Syracuse University.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement. En *Convergence in the information industries. Telecommunications, broadcasting and data processing* 1981-1996.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=773626>
- Gresham, F. M., Elliott, S. N., Vance, M. J., & Cook, C. R. (2011). Comparability of the Social Skills Rating System to the Social Skills Improvement System: Content and psychometric comparisons across elementary and secondary age levels. *School Psychology Quarterly*, 26(1), 27.
- Hargie, O. (2021). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. Routledge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003182269>
- He, Y., Yu, X., Xia, Y., & Cao, Y. (2024). The Influence of Preschool Teachers' Social Skills on Job Burnout: A Moderated Mediation Model. *International Journal of Mental Health Promotion*, 26(6).
<https://doi.org/https://doi.org/10.32604/ijmhp.2024.051909>
- Heidegger, M. (1927). *El Ser y el Tiempo*, (trad. José Gaos), Bs. As., FCE, 2003, § 49; versión original *Sein und Zeit*. Max Niemeyer Verlag Tübingen.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/ser_y_tiempo-martin_heidegger.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a edición; McGRAW-HILL, Ed.). Ciudad de México.

Iserson, K. V. (1999). Principles of biomedical ethics. *Emergency Medicine Clinics*, 17(2), 283–306.
[https://www.emed.theclinics.com/article/S0733-8627\(05\)70060-2/abstract](https://www.emed.theclinics.com/article/S0733-8627(05)70060-2/abstract)

Kant, I. (1988). Fundamental Principles of the Metaphysic of Morals. 1785. *English translation by Thomas Kingsmill Abbott.*

Kiema-Junes, H., Hintsanen, M., Soini, H., & Pyhältö, K. (2020). *The role of social skills in burnout and engagement among university students.*
<http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/2728>

Landazabal, M. G. (2006). Psychopathological symptoms, social skills, and personality traits: A study with adolescents. *The Spanish journal of psychology*, 9(2), 182–192.
<https://www.cambridge.org/core/journals/spanish-journal-of-psychology/article/abs/psychopathological-symptoms-social-skills-and-personality-traits-a-study-with-adolescents/E90F6222BE4A21E8AB42C1397ACB4768>

Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping* (Vol. 464). Springer.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es%7Cclang_en%7Cclang_pt&id=i-ySQQUUp8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=%22Stress,+appraisal,+and+coping%22&ots=DhESjweiSh&sig=H0_WU68enkCC5tY6KIMbHaaVQVo#v=onepage&q=%22Stress%2C appraisal%2C and coping%22&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es%7Cclang_en%7Cclang_pt&id=i-ySQQUUp8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=%22Stress,+appraisal,+and+coping%22&ots=DhESjweiSh&sig=H0_WU68enkCC5tY6KIMbHaaVQVo#v=onepage&q=%22Stress%2C%20appraisal%2C%20and%20coping%22&f=false)

Luzon Villegas, M. A. (2024). *Factores asociados al síndrome de burnout en personal de salud: Un estudio de revisión narrativa.*
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/7588>

Macedo, L. J. (2023). *Inteligencia emocional y depresión en estudiantes pre universitarios de la " preparatoria la academia" de la región Puno, 2023.*

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99–113.
- Matos, R. I., Cervero, R. M., Melton, J. L., Clemons, M. A., Sims, B. W., & Ma, T. (2024). Adaptive Leadership and Burnout in Military Healthcare Workers During a Global Health Pandemic. *Military Medicine*, 189(Supplement_3), 106–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/milmed/usae057>
- Melendez Perez, R. M., & Diaz Vela, R. E. (2022). *Síndrome de Burnout y las Habilidades Sociales en el Personal del Área de Obstetricia del Hospital Regional de Lambayeque, 2022*. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2658>
- Mercado, Y. V. (2022). *Estrés académico y habilidades sociales en estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de una universidad nacional de Puno–2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1935>
- MININTER. (2022). *Compendio Estadístico 2022*. https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/Compendio_estadistico_del_Sector_Interio_Año_Fiscal_2022.pdf
- OIT. (2022). *Informe anual 2022 OIT/Cinterfor*. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/informeAnual2022_Cinterfor_1.pdf
- OPS. (2023). *Informe mundial sobre la salud mental*. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6786.pdf>
- Paredes Pérez, M. A. J. (2020). *Habilidades sociales y Burnout académico en estudiantes universitarios de la Provincia de Tarma*. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6148>
- Patrício, M., Maia, F. J., & Bezerra, C. R. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 17–38. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-73102015000200001&script=sci_arttext

- Ramírez Armacta, O. M. (2022). *Habilidades sociales y estrés laboral docente por retorno a clases presenciales en una institución educativa emblemática de Miraflores*, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95922>
- Raudenská, J., Steinerová, V., Javůrková, A., Urits, I., Kaye, A. D., Viswanath, O., & Varrassi, G. (2020). Occupational burnout syndrome and post-traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 34(3), 553–560. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and social Psychology*, 51(3), 649.
- Rodríguez, L. Y., Gil, J. A., & Cacheiro, M. L. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes mexicanos de preparatoria a través de actividades virtuales en la plataforma Moodle= Promoting social skills of mexican high school students through virtual activities in the Moodle platform*. <https://e-spacio.uned.es/entities/publication/1ec71129-4bcf-4743-bfe0-8af28e2e8bcd/full>
- Sardon, Z. Z. (2021). *El síndrome de Burnout en estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por Covid 19-2021*.
- Sartre, J. P. (1943). *El ser y la nada*. <https://elartedepreguntar.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/06/sartre-jean-paul-el-ser-y-la-nada.pdf>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press. <https://doi.org/10.1201/9781003062745>
- Skinner, B. F. (1965). *Science and human behavior* (Número 92904). Simon and Schuster.

- Valladares-Garrido, M. J., Zapata-Castro, L. E., Picón-Reategui, C. K., Mesta-Pintado, A. P., Picón-Reategui, R. A., Huaman-Garcia, M., Pereira-Victorio, C. J., Valladares-Garrido, D., & Failoc-Rojas, V. E. (2022). Association between working time and burnout syndrome in Peruvian military during the second epidemic wave of COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(20), 13614. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph192013614>
- Van-der, R. C. J. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Ediciones Díaz de Santos. https://www.researchgate.net/publication/356223285_EL_LIBRO_DE_LAS_HABILIDADES_DE_COMUNICACION_Como_mejorar_la_comunicacion_personal_3_edicion
- Velastegui Valencia, K. V., & Valencia Cepeda, M. C. (2024). Estrés laboral y habilidades sociales en funcionarios del cuerpo de bomberos. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, *6*(4), 396–402. <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i4.1164>
- Verástegui-Sandoval, A., Aquiles-Barzola, F., Machco-Pasmíño, H., Ladera-Castañeda, M., Briceño-Vergel, G., Castro-Rojas, M., Cornejo-Pinto, A., Cervantes-Ganoza, L., & Cayo-Rojas, C. (2024). Fear of COVID-19 associated with burnout syndrome in dentists of the Health Directorate of the National Police of Peru: a cross-sectional study at national level under multivariable regression model. *BMC Public Health*, *24*(1), 1488. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12889-024-18979-9>
- Villa, M. B. (2002). Psicologia das Habilidades Sociais: terapia e educação. *Interação em Psicologia*, *6*(2).
- Zavala, M. A., Valadez, M. de los D., & Vargas, M. (2008). *Inteligencia emocional y habilidades sociales en adolescentes con alta aceptación social*. https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/533/Art_15_271.pdf
- Zavaleta, K. D. (2022). *Inteligencia emocional y Estrés laboral en el personal de enfermería de la empresa Global PreventOSH de la Unidad Minera San Rafael, Antauta, Puno*.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dddd029c-65d1-4b91-b803-cabf2c20a2f8/content>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia Título: Habilidades sociales y síndrome de burnout en suboficiales de la región Policial de Puno, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre habilidades sociales y síndrome de Burnout en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Primeras habilidades sociales.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es básica.</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en</p>	<p>Específicos</p> <p>Evaluar la relación entre habilidades sociales y cansancio emocional en</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación entre las habilidades sociales y el cansancio emocional en</p>	<p>Habilidades sociales avanzadas.</p> <p>Habilidades relacionadas</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p> <p>Población:</p> <p>La población estuvo</p>

<p>Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?</p>	<p>Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>con los sentimientos.</p>	<p>conformada por 2358 Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre habilidades sociales y despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Existe relación entre las habilidades sociales y la despersonalización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Habilidades alternativas a la agresión.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre habilidades sociales y realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Existe relación entre las habilidades sociales y la realización personal en Suboficiales de la región policial de Puno, 2024.</p>	<p>Habilidades para hacer frente al estrés.</p>	
			<p>Habilidades de Planificación.</p> <p>Cansancio emocional.</p> <p>Variable Y:</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p>	

			Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal	
--	--	--	---	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre habilidades sociales

Autor: Goldstein, A. P. (1978), Adaptado por: Magaly Tantalla Puma y Joel Calcina Flores

El propósito de este cuestionario es recoger información sobre las habilidades sociales de los suboficiales pertenecientes a la Región Policial de Puno, 2024. A continuación, se le presentan 50 afirmaciones que describen distintas situaciones sociales cotidianas. Se le solicita que responda con la mayor sinceridad posible, indicando con un número del 1 al 4 la frecuencia con la que usted se identifica con cada afirmación.

Recuerde que su participación es confidencial y voluntaria, y sus respuestas serán usadas exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Donde:

- (1) Muy pocas veces
- (2) Bastante
- (3) Algunas veces
- (4) Muchas veces

Ítem	Descripción	1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				

7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y serán de mayor utilidad				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				

25	Llegas a un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter para evitar perder el control				
27	Defiendes tus derechos dejando saber a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que pueden ocasionarte problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido responsables de originar un problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por su forma de actuar				
34	Haces algo para sentirte menos cohibido o avergonzado				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado y haces algo para sentirte mejor				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras la posición de la otra persona y la comparas con la tuya antes de tomar una decisión				
38	Comprendes por qué fracasaste en una situación y piensas cómo tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión cuando los demás se contradicen con lo que dicen y hacen				

40	Comprendes la razón de una acusación, piensas cómo relacionarte con la persona que te ha acusado				
41	Planificas la mejor forma de exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas algo distinto				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de un acontecimiento está bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista al decidir cómo desenvolverte en una tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas cuál de los problemas es el más importante y cuál deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autores: Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), Adaptado por: Magaly Tantalla Puma y Joel Calcina Flores

El objetivo de este cuestionario es evaluar el nivel de síndrome de burnout entre los suboficiales de la Región Policial de Puno, 2024. A continuación, se le presentan 22 enunciados relacionados con sus experiencias laborales y emociones. Se le solicita que responda con total honestidad, indicando con un número del 1 al 5 la frecuencia con la que experimenta cada situación.

La información proporcionada es confidencial y anónima, y será utilizada exclusivamente para fines académicos y de investigación con el propósito de identificar y comprender el impacto del burnout en el entorno laboral.

Donde:

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

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					

9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
10	Siento que me he hecho más duro con la gente						
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo						
13	Me siento frustrado por el trabajo						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						

Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES SOCIALES

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: APARCANA HERNANDEZ José Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple con los criterios de validez, por lo tanto, es aplicable.



José Carlos Aparcana Hernández
DOCTOR EN EDUCACIÓN

Código ORCID N.º 0000-0001-7398-6817
DNI. N.º 21553760

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: APARCANA HERNÁNDEZ José Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento cumple con los criterios de validez, por lo tanto, es aplicable.



José Carlos Aparcana Hernández
DOCTOR EN EDUCACIÓN

Código ORCID N.º 0000-0001-7398-6817
DNI. N.º 21553760

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES SOCIALES

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: : *Nathalia Diaz Ludeña*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos son aplicables.


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Mg. Nathalia Díaz Ludeña
Mag. en Psicología y Ciencias Sociales

Apellidos y Nombres del validador: Nathalia Díaz Ludeña
Grado académico: Magister
N.º DNI: 10686275

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: **Nathalia Diaz Ludeña**

ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

II. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos son aplicables.



Apellidos y Nombres del validador: **Nathalia Diaz Ludeña**
Grado académico: Magister
N.º DNI: 10666275

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES SOCIALES

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: : Madelaine Violeta Risco Sernaque

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos son aplicables.



Nombre: Madelaine Violeta Risco Sernaque

No. DNI: 09650484

Grado académico: Maestría- Investigador RENACYT - P0217330

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **HABILIDADES SOCIALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN SUBOFICIALES DE LA REGIÓN POLICIAL DE PUNO, 2024**

Nombre del Experto: Madelaine Violeta Risco Sernaque

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos son aplicables.



Nombre: Madelaine Violeta Risco Sernaque

No. DNI: 09650484

Grado académico: Magister- Investigador RENACYT- P0217330

Anexo 4: Base de datos

SÍNDROME DE BURNOUT																										
N°	Cansancio emocional										Despersonalización						Realización personal						SD3	STSB		
	p1	p2	p3	p6	p8	p13	p14	p16	p20	SD1	p5	p10	p11	p15	p22	SD2	p4	p7	p9	p12	p17	p18			p19	p21
1	3	4	3	4	4	3	2	4	3	30	3	1	3	4	2	13	2	3	3	4	4	5	2	2	25	68
2	1	4	4	3	3	1	3	1	3	23	1	3	3	3	1	11	5	3	3	5	5	3	3	5	32	66
3	2	3	3	2	2	4	2	1	4	23	1	1	2	1	1	6	5	5	3	5	2	5	5	5	35	64
4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	37	4	4	4	1	3	16	5	4	4	4	3	2	3	1	26	79
5	2	3	2	2	2	2	5	2	2	22	1	2	2	1	2	8	2	3	5	4	4	2	3	2	25	55
6	2	3	2	2	2	1	2	1	1	16	4	2	1	4	1	12	5	5	5	5	5	5	4	5	39	67
7	1	1	1	1	1	1	1	1	5	13	5	1	1	1	5	13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	66
8	4	3	1	2	2	4	4	2	1	23	3	2	2	2	1	10	5	3	2	3	4	4	5	2	28	61
9	1	2	2	1	2	2	2	1	5	18	2	1	2	2	2	9	5	5	5	5	5	5	3	5	38	65
10	2	3	3	2	2	2	2	1	1	18	1	2	2	1	1	7	5	5	5	4	5	3	4	3	34	59
11	2	4	4	3	3	3	1	3	3	26	1	3	5	1	1	11	4	4	5	4	5	4	5	5	36	73
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	32	46
13	2	3	3	3	1	1	1	1	1	16	1	3	1	2	1	8	4	5	5	5	5	3	5	5	37	61
14	1	4	1	1	5	3	1	1	5	22	2	5	3	2	5	17	1	3	1	5	1	5	5	5	26	65
15	1	4	4	2	5	1	5	2	1	25	1	2	5	1	1	10	5	5	5	4	5	5	3	3	35	70
16	1	1	1	1	1	1	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	5	5	1	31	47
17	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	4	5	1	4	33	49
18	2	2	1	3	2	1	1	1	1	14	2	3	1	1	2	9	5	5	5	5	5	4	5	5	39	62
19	1	4	1	1	1	1	1	1	5	16	2	1	1	1	2	7	1	1	5	5	1	1	5	3	22	45
20	1	3	1	1	1	1	3	1	1	13	1	2	2	1	3	9	3	5	4	4	5	3	3	1	28	50
21	1	4	5	1	5	1	5	5	1	28	5	5	5	1	5	21	5	5	2	5	5	5	5	5	37	86
22	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	56
23	1	2	2	3	3	2	2	3	1	19	2	2	2	3	1	10	2	3	3	2	5	1	5	1	22	51
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	36	50
25	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	4	2	4	2	24	67
26	1	4	4	1	3	1	1	1	1	17	1	1	1	1	3	7	5	4	4	4	5	5	5	3	35	59
27	1	3	2	3	3	3	2	2	2	21	3	3	3	3	2	14	5	4	4	3	3	4	2	2	27	62
28	1	1	1	1	1	5	1	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	1	5	5	1	28	74

63	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	1	1	1	7	5	2	1	5	4	1	5	1	24	41
64	4	4	4	3	4	4	5	4	3	35	5	5	1	1	1	13	5	5	5	4	5	5	2	1	32	80
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	54
66	1	3	2	3	2	1	3	1	2	18	1	1	1	1	3	7	4	5	3	4	5	4	4	4	33	58
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	5	1	1	1	9	1	1	5	5	1	1	5	5	24	42
68	1	1	1	4	4	1	4	4	3	23	1	3	4	2	4	14	5	4	4	5	4	4	5	4	35	72
69	1	5	4	4	4	4	4	4	4	34	1	4	4	1	4	14	5	5	5	4	4	3	2	4	32	80
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	54
71	3	5	4	2	4	2	5	2	2	29	1	4	3	2	1	11	4	3	3	4	5	4	2	3	28	68
72	2	4	3	2	2	2	3	2	2	22	2	2	3	1	3	11	3	4	4	4	3	3	3	3	27	60
73	1	5	3	4	2	1	1	2	2	21	1	5	1	2	4	13	3	5	4	3	3	2	4	2	26	60
74	2	3	3	2	2	2	2	2	2	20	3	2	2	1	2	10	5	2	3	4	4	4	3	3	28	58
75	1	2	2	4	3	2	3	3	1	21	3	4	5	3	3	18	3	2	3	4	3	3	3	2	23	62
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	24	38
77	1	4	3	2	2	2	2	2	3	21	2	3	2	2	3	12	2	2	3	3	4	4	3	2	23	56
78	1	3	2	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	1	3	4	32	49
79	2	1	4	3	3	2	4	3	3	25	1	2	3	3	3	12	3	3	4	3	5	2	4	4	28	65
80	1	4	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	28	45
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	3	3	1	3	11	5	5	5	3	5	3	1	2	29	67
82	1	1	1	1	1	5	1	1	1	13	1	5	5	1	5	17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	70
83	1	1	1	1	2	1	3	1	1	12	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	1	3	1	29	46
84	1	4	1	1	1	1	1	3	1	14	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	36	55
85	2	3	3	2	2	2	4	2	2	22	2	3	2	1	1	9	5	4	4	5	5	1	3	2	29	60
86	2	3	4	4	3	2	3	3	4	28	4	4	3	3	2	16	5	5	4	4	5	4	4	3	34	78
87	1	4	3	3	4	3	2	4	3	27	3	1	3	4	2	13	2	3	3	4	4	5	2	2	25	65
88	2	3	4	4	3	3	1	3	2	25	1	3	5	3	1	13	5	3	3	5	5	3	3	5	32	70
89	1	2	2	1	2	4	3	1	4	20	1	2	2	1	1	7	5	5	3	5	2	5	5	5	35	62
90	5	4	5	5	5	5	3	3	3	38	4	4	4	1	3	16	5	4	4	4	3	2	3	1	26	80
91	2	3	2	2	2	2	5	2	3	23	1	2	2	1	2	8	3	3	5	4	4	2	3	2	26	57
92	1	3	1	1	1	1	2	1	1	12	1	2	1	4	1	9	5	5	5	5	5	5	4	5	39	60
93	3	1	3	1	1	1	1	1	5	17	5	1	1	1	5	13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	70
94	4	3	1	3	2	4	4	2	1	24	3	3	2	2	1	11	5	3	2	3	4	4	5	2	28	63
95	1	2	2	1	2	2	2	1	5	18	2	1	2	2	2	9	5	5	5	5	5	5	3	5	38	65
96	2	3	3	2	2	2	3	1	1	19	1	2	3	1	1	8	5	5	5	4	5	3	4	3	34	61

97	2	4	4	3	3	3	1	3	3	26	1	3	5	1	1	11	4	4	5	4	5	4	5	5	36	73
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	32	46
99	2	3	3	3	1	1	1	1	1	16	1	3	1	2	1	8	4	5	5	5	5	3	5	5	37	61
100	1	4	1	1	5	3	1	1	5	22	2	5	3	2	5	17	1	3	1	5	1	5	5	5	26	65
101	1	4	4	2	5	1	5	2	1	25	1	2	5	1	1	10	5	5	5	4	5	5	3	3	35	70
102	1	1	1	1	1	1	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	5	5	1	31	47
103	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	4	5	1	4	33	49
104	2	2	1	3	2	1	1	1	1	14	2	3	1	1	2	9	5	5	5	5	5	4	5	5	39	62
105	1	4	1	1	1	1	1	1	5	16	2	1	1	1	2	7	1	1	5	5	1	1	5	3	22	45
106	1	3	1	1	1	1	3	1	1	13	1	2	2	1	3	9	3	5	4	4	5	3	3	1	28	50
107	1	4	5	1	5	1	5	5	1	28	5	5	5	1	5	21	5	5	2	5	5	5	5	5	37	86
108	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	56
109	1	2	2	3	3	2	2	3	1	19	2	2	2	3	1	10	2	3	3	2	5	1	5	1	22	51
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	36	50
111	5	3	3	3	3	3	3	3	4	30	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	4	2	4	2	24	67
112	1	4	4	1	3	1	1	1	1	17	1	1	1	1	3	7	5	4	4	4	5	5	5	3	35	59
113	1	3	2	3	3	3	2	2	2	21	3	3	3	3	2	14	5	4	4	3	3	4	2	2	27	62
114	1	1	1	1	1	5	1	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	1	5	5	1	28	74
115	1	3	2	1	2	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	58
116	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	3	1	1	3	1	9	5	5	5	1	5	5	5	5	36	56
117	4	4	3	3	3	2	4	2	2	27	5	2	1	1	1	10	5	5	5	5	5	5	2	1	33	70
118	2	5	3	2	3	2	3	2	2	24	2	2	3	4	2	13	3	3	3	3	4	4	2	3	25	62
119	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	1	1	1	5	3	11	5	5	5	5	1	1	1	1	24	45
120	1	1	2	1	1	1	3	1	3	14	1	1	1	1	3	7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	61
121	1	4	2	2	2	2	3	3	1	20	1	1	3	1	1	7	5	5	4	5	5	5	4	4	37	64
122	1	3	2	2	1	1	4	3	2	19	1	2	2	1	1	7	5	5	5	4	5	5	5	1	35	61
123	3	5	1	4	4	3	4	5	4	33	5	5	4	4	3	21	5	4	5	5	4	4	2	3	32	86
124	2	4	2	1	1	1	1	1	3	16	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	36	57
125	1	5	1	1	1	1	3	1	1	15	4	1	1	2	1	9	5	5	5	5	5	1	5	5	36	60
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	54
127	1	3	3	3	3	1	4	2	4	24	1	3	3	1	1	9	5	5	5	5	5	4	2	1	32	65
128	1	1	1	1	1	1	4	1	1	12	1	3	1	1	1	7	5	5	4	5	5	4	5	3	36	55
129	2	5	5	3	5	5	5	2	2	34	2	4	4	2	3	15	4	2	4	1	2	1	1	2	17	66
130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	5	1	1	1	1	9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	58

