



**UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**INFORME DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
PSICOLOGIA**

**TITULO:**

**PREVALENCIA DE SÍNDROME DE  
BURNOUT EN PERSONAL DE  
SERENAZGO MUNICIPAL 2017**

**PRESENTADO POR:**

**BACHI. PSIC. MARGARETH SUSAN SINARAHUA RAMIREZ**

**ASESORA:**

**Dra. MARITZA E. VILLANUEVA BENITES**

**SAN JUAN BAUTISTA**

**IQUITOS – PERÚ**

**2017**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL APROBADA EN SUSTENTACIÓN  
PUBLICA EN LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL  
PERÚ, EL DÍA 02 DE OCTUBRE 2017 POR EL JURADO CALIFICADOR.



Psic. Mgr. Herminia De los Rios Sosa  
PRESIDENTA



Psic. Alfredo Neyra Cisneros  
MIEMBRO



Psic. Roger A. Tafur Arana  
MIEMBRO



Dra. Maritza E. Villanueva Benites  
ASESORA



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

En la ciudad de Iquitos, a las 7:30 p.m. horas del día 02 de Octubre del año 2017, se reunieron en Sala de Sesiones de la Facultad de Ciencias de la Salud, el Jurado Examinador, conformado por los Docentes : **Psic.Mgr. Herminia de los Rios Sosa** como Presidente; el docente **Psic. Alfredo Neyra Cisneros** y el docente **Psic. Roger Augusto Tafur Arana**, como miembros, para evaluar la sustentación de la Bachiller en Psicología.

**Sra. : MARGARETH SUSAN SINARAHUA RAMIREZ.**

En la modalidad de: **PROGRAMA DE TITULACIÓN**, de Investigación de Suficiencia Profesional, con el Tema: **"PREVALENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT DE SERENAZGO MUNICIPAL"**

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como **Resultado:**

| Indicador                                             | Examinador 1 | Examinador 2 | Examinador 3 |
|-------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| A) Dominio del Tema                                   | 4            | 4            | 4            |
| B) Calidad de Redacción                               | 3            | 3            | 3            |
| C) Competencia expositiva , argumentación, coherencia | 3            | 3            | 3            |
| D) Calidad de respuestas.                             | 3            | 3            | 3            |
| E)Uso de terminología especializada                   | 3            | 3            | 3            |
| Calificación                                          | 16           | 16           | 16           |
| Calificación Final                                    |              |              |              |
| Calificación Final (en letras)                        | Suficiente   |              |              |

Aprobado por: *unanimidad*

Presidente : Psic.Mgr. Herminia de los Rios Sosa.

Miembro : Psic. Alfredo Neyra Cisneros.

Miembro : Psic. Roger Augusto Tafur Arana.

Leyenda:

| INDICADOR               | PUNTAJE            |
|-------------------------|--------------------|
| Desaprobado             | Menos de 13 puntos |
| Aprobado por Mayoría    | De 13 a 15 puntos  |
| Aprobado por Unanimidad | De 16 a 17 puntos  |
| Aprobado por Excelencia | De 18 a 20 puntos  |

*La Universidad Vive en Ti*

*Av. Abelardo Quiñones Km. 2,5 San Juan Bautista, Iquitos Telf.: (065) 261088-261092*

## DEDICATORIA

A Dios por guiar día a día cada uno de mis pasos; por darme la oportunidad de vivir esta experiencia con sabiduría y fortaleza para lograr esta meta tan anhelada.

A mi esposo Darwin, que aunque no fue fácil y eso lo sé, pero tal vez si no estuvieras conmigo, no habría logrado tantos éxitos. Gracias por estar a mi lado.

A mis padres Julio y Yola por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera.

A mis hermanas Mayra y Mallerlin por enseñarme que no hay límites, que lo que uno se proponga lo puedo lograr.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Científica del Perú por acogerme en su centro de estudio y brindarme la oportunidad de obtener una carrera profesional.

A mis profesores por compartir sus conocimientos para el desarrollo de mi carrera profesional, que fueron de gran utilidad para mi aprendizaje en todo este proceso de mi carrera.

A mi asesora quien me gustaría expresar mi más profundos agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio. Además, de agradecerles su paciencia, tiempo y dedicación que tuvo para que la investigación saliera de manera exitosa.

## INDICE DE CONTENIDO

|                                       | <b>Pàg.</b> |
|---------------------------------------|-------------|
| DEDICATORIA                           |             |
| AGRADECIMIENTO                        |             |
| 1. RESUMEN                            | 07          |
| 2. INTRODUCCIÓN                       | 08          |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA         | 10          |
| 4. OBJETIVOS                          | 11          |
| 4.1 Objetivo General                  | 11          |
| 4.2 Objetivos Específicos             | 11          |
| 5. MARCO TEORICO                      | 12          |
| 5.1 Antecedentes                      | 12          |
| 5.2 Bases Teóricas                    | 18          |
| 6. VARIABLES                          | 23          |
| 7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES    | 24          |
| 8. HIPÓTESIS                          | 26          |
| 9. METODOLOGÍA                        | 26          |
| 9.1 Tipo y diseño de Investigación    | 26          |
| 9.2 Población y Muestra               | 26          |
| a. Población                          | 26          |
| b. Muestra y muestreo                 | 26          |
| c. Criterios de inclusión y exclusión | 26          |
| 9.3 Técnicas e Instrumentos           | 27          |
| 9.4 Proceso de recolección de datos   | 28          |
| 9.5 Análisis de datos                 | 28          |
| 9.6 Consideración ética               | 29          |
| 10. RESULTADOS                        | 30          |
| 11. DISCUSIÓN                         | 41          |
| 12. CONCLUSIÓN                        | 44          |
| 13. RECOMENDACIONES                   | 45          |
| 14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS        | 46          |
| 15. ANEXOS                            | 49          |

## 1 RESUMEN

### **Introducción:**

**Objetivo:** Determinar los factores asociados al síndrome de burnout en los serenazgo del distrito de maynas Iquitos.

**Material y métodos:** Estudio descriptivo-simple, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de una unidad de Serenazgo. Todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. Se utilizó la técnica del cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY constituido por 22 ítems, esta escala tiene una alta consistencia interna cercana al 90 %, así mismo tiene alta consistencia interna con alphas reportadas en otros estudios que van entre 0.86 a 0.90.

**Resultados:** se percibe que dentro de los trabajadores de la unidad de serenazgo, solo se evidencia niveles medio y bajo, no encontrándose niveles altos de síndrome de burnout; así mismo se demuestra que no existe relación significativo entre el sexo, edad, estado civil, grado de instrucción, tiempo de servicio, horario de trabajo y horas a la semana con dicho síndrome.

**Conclusiones:** Los factores presentes en una población de trabajadores que cumplen la función de serenazgo en una localidad tienden a ser de sexo masculino en su mayoría, siendo la edad promedio de 29 a 35 años y con condición de estado civil de solteros. Este panorama se presenta en la mayoría de la población de este tipo.

Así mismo Se presenta un llamativo predominancia a laborar en un corto periodo en unidades de serenazgo, siendo el rango de mayor duración el 1 a 5 meses; los mismo que presentan en su mayoría a trabajos de 48 horas a la semana; siendo mayoritario que la población que trabaja en estas unidades cuente con un grado de instrucción de nivel secundario, no obstante, también se presenta personal con grado de instrucción de nivel superior culminados como también en deserción.

Por otro lado No se identificó niveles altos de síndrome de burnout en el personal de serenazgo, pero si niveles medios, lo cual hace denotar que esta población cuentan con alguna tipo de herramientas para solucionar problemas de forma asertiva.

Se hace mención que según los factores identificados no existe relación asociados con la prevalencia del síndrome de burnout.

Palabras claves: síndrome de burnout, personal de seguridad ciudadana serenazgo.

## 2 INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el estrés ha sido considerado uno de los problemas más complejos en la esfera de la vida social, profesional y académica. Algunos tratadistas del tema sostienen que el estrés es la enfermedad de mayor prevalencia en el mundo y al que poca atención le prestan algunos gobiernos.

Han ocurrido cambios rápidos en las organizaciones y por las exigencias del mercado, las empresas pasaron a exigir mejores resultados a sus trabajadores. El ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano. El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, en la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012).

El trabajo en el área de seguridad ciudadana municipal lleva a los trabajadores a hacer frente a contingencias y estrés psicológico, necesitan estar siempre dispuestos a proteger a la sociedad, teniendo cuidado de actuar de manera preventiva sin perder el control de la situación en cualquier situación de peligro, conforman grupos de riesgo para la adquisición de estrés (Muniz, Primi & Miguel, 2007).

En nuestro país, no se han encontrado investigaciones que describan esta problemática en el personal de serenazgo. Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual. (2001) han reportado meta análisis en colectivo policial, señalando la ocurrencia del síndrome del "Burnout" y "mobbing" como causa de incapacidad laboral. También describieron estudios en el mundo anglosajón, en los últimos 25 años, señalando que los policías constituyen uno de los grupos profesionales con mayor frecuencia de suicidios, incremento del consumo de alcohol, estando relacionado este, con la presencia de situaciones y acontecimientos estresantes. Además una mayor prevalencia en los trastornos de ansiedad y en cuadros depresivos en colectivos policiales con respecto a otros grupos profesionales.

Es decir que el estrés laboral es una de las principales causas del proceso de enfermedad del trabajador y que coloca en riesgo su salud física y psicológica generando pérdidas a los propios individuos y a las organizaciones.

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Este síndrome puede ser causado por diferentes situaciones, entre ellas, la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos. La persistencia del estrés por causas laborales puede llevar al desarrollo del Síndrome de burnout, caracterizado como un tipo de estrés ocupacional crónico. Se trata de un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización profesional, que puede ocurrir en ocupaciones que se orientan a la prestación de auxilio y de servicios a las personas, en las que existe una relación entre el prestador y el receptor del servicio. (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012)

Los resultados en la presente investigación permite conocer la prevalencia del síndrome de burnout de una unidad de serenazgo a causa del estrés laboral y el contacto directo con las personas y compañeros de trabajo con el cual se enfrentan a diario.

### 3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral o Burnout ha sido descrito como la pérdida de energía, fatiga en el desempeño de sus funciones profesionales, llegando al agotamiento emocional, refiriéndose a la disminución y pérdida de recursos emocionales; además, despersonalización, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los servicio prestado; y la falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Teniendo los síntomas físicos de estrés, como cansancio y malestar general, ya que se encuentran expuestos y comprometidos a la seguridad ciudadana ante las diversas problemáticas que acontecen en nuestra localidad custodiando principalmente el orden público.

En décadas recientes, una línea importante de investigación en neurociencias ha demostrado que experiencias estresantes pueden tener un aspecto negativo en algunas de las funciones cerebrales. También se ha reconocido que el estrés es un mecanismo adaptativo para responder efectivamente en tiempo real ante una amenaza que pone en riesgo la vida. Hans Selye describió tres etapas del estrés: alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación. En esta última etapa se produce la pérdida de recursos adaptativos que va acompañada de un grupo típico de síntomas de ansiedad (Ferreira Hidalgo Rosales & Palma, 2016)

En este contexto la presente investigación pretendió responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores asociados al síndrome de burnout en el personal de serenazgo del distrito de Maynas Iquitos 2017?

## 4 OBJETIVOS

### **Objetivo general**

-Determinar los factores asociados al síndrome de burnout en el personal de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas.

### **Objetivos específicos**

-Identificar los factores sociodemográficos en el personal de serenazgo, de un distrito de la provincia de Maynas según: sexo, edad, estado civil.

-Identificar los factores laborales: grado de instrucción, tiempo de servicio en la unidad de serenazgo, horario de trabajo, horas a la semana laborales.

-Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de una unidad de serenazgo.

-Asociar los factores identificados con la prevalencia del síndrome del burnout en una unidad de serenazgo.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 Antecedentes:

Al realizar la revisión bibliográfica respecto al tema del presente estudio, hemos ubicado las siguientes investigaciones:

Luceño, García, Talavera & García (2016) desarrollaron una investigación cuyo título de estudio fue sobre el Estrés en policías españoles Madrid (España). En donde el objetivo fue conocer si existían diferencias en la percepción de estrés laboral en policías de la Comunidad de según el rango ocupacional, el sexo, la edad y el tipo de turno. Método: se llevó a cabo un estudio transversal en 24 municipios de la Comunidad de Madrid. Participaron 565 policías. Los rangos evaluados fueron: agente, cabo, sargento y jefe de policía. El estrés laboral (riesgos psicosociales del trabajo) fue evaluado con el cuestionario DECORE. Resultados mostraron que todos los policías evaluados percibieron los factores de riesgo psicosocial de forma adversa. Específicamente, los que ocupaban rangos inferiores percibieron menos control, escasas recompensas y escaso apoyo. Se encontraron diferencias significativas en la percepción de escasas recompensas entre agentes y el resto de rangos; y entre agentes y cabos en la percepción de escaso apoyo organizacional. No se encontraron diferencias significativas en la percepción de los factores de riesgo psicosocial en el resto de variables. Conclusiones: el rango policial debería tenerse en cuenta en el desarrollo de medidas preventivas para reducir el estrés (AU).

Sánchez & Sandoval (Lima-Perú 2016) realizaron la investigación el Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima. el cual tuvo como objetivo analizar la relación entre Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) y el Bienestar en un grupo de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima. Para lograr este fin se evaluó a 131 técnicos de seguridad utilizando el Inventario de Burnout creado por Maslach y Jackson (1986) y las Escalas de Bienestar (Afecto positivo, Afecto negativo y Florecimiento) elaborado por Diener et al. (2010). Adicionalmente, se analizaron variables sociodemográficas y laborales. Los resultados mostraron una correlación inversa entre dos dimensiones del SAP (agotamiento emocional y despersonalización) y las escalas de afecto positivo y florecimiento. Y una correlación negativa entre realización personal y las escalas de afecto positivo y florecimiento y una correlación inversa con afecto negativo.

Morales (Ecuador, 2016) realizó el estudio, denominado Síndrome de Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911, del cantón Ambato. observacional analítico transversal y prospectivo, con el objetivo de determinar los factores relacionados con la presencia del SB en el personal operativo del ECU 911 del Cantón Ambato durante el período de octubre de 2015 a marzo de 2016. A todos los individuos de la muestra se les aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) modificado y una encuesta con las variables reconocidas como riesgo de estrés laboral. Realizó análisis estadístico descriptivo e inferencial de las variables mediante la prueba de chi cuadrado, estableciendo un nivel de confianza de 95% y un valor  $p < 0,05$  para rechazar la hipótesis nula de independencia con el SB. La prevalencia del SB en el personal operativo fue de 16,7%, con predominio de la dimensión baja realización personal. Hubo mayor incidencia del SB en el género masculino, en el grupo entre 26 y 35 años de edad, en empleados del área de despacho, en los que tenían que viajar desde otra provincia o cantón para cumplir con su trabajo y en los que tenían dos trabajos. Las variables que demostraron con alta significación estadística estar directamente relacionadas con la presencia del SB, fueron el género masculino y tener dos trabajos. Se propuso un programa de prevención y manejo del estrés laboral y el SB en el ECU911 AMBATO.

Silva, Soleman, Gonçalves, da Silva, Valdivia & da Silva. Brasil. (2014) realizó el estudio titulado, calidad de vida de los policías. En donde propuso como objetivo, resumir la producción científica sobre la calidad de vida de los policías, a través de una revisión sistemática de estudios observacionales. Con este propósito, fueron utilizadas las bases de datos MEDLINE vía Pubmed, CINAHL y SCOPUS, así como artículos identificados por medio de la búsqueda manual. La estrategia de búsqueda incluyó los siguientes descriptores: qualities of life, quality of life, life qualities, life quality; police, police force, police forces, police officers, officer-police, officers-police, police officer, military police; epidemiologic studies, exp case control studies, exp cohort studies, case control, cohort adj (study or studies), cohort analys, follow up adj (study or studies), observational adj (study or studies), longitudinal, retrospective, cross sectional, cross-sectional studies; sin restricción de fecha o idioma. Fueron incluidos seis estudios, considerados potencialmente relevantes y con calidad metodológica adecuadas. Los policías expuestos a desastres, poseen menor calidad de vida, cuando son comparados con los no expuestos, existe asociación da baja calidad de vida con la presencia de depresión, enfermedad física y altos niveles de estrés, y que los policías con alto nivel de actividad física en el descanso, poseen mejor calidad de vida.

Silva, Arab, Silveirana, Maick, Itibere & Andrade (2014) Brasil, realizaron la investigación la percepción del estrés en policías militares, a partir de las características ocupacionales y sociodemográficas. Métodos: se estudió una muestra de 86 policías militares, hombres, con edad media de 35 años ( $\pm 8,3$ ) de un Batallón de la ciudad de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, Brasil. Se utilizaron la Encuesta de Caracterización, Encuesta de Caracterización socioeconómica ABEP/2008, Encuesta de las Etapas de Cambio de Comportamiento para el Ejercicio Físico y la Escala del Estrés Percibido (EEP). Se realizó un análisis descriptivo e inferencial y se adoptó  $\alpha$  de 0,05 ( $p < 0,05$ ). Resultados: los mayores niveles de estrés percibido se identificaron en policías insuficientemente activos, en aquellos que tenían hasta 35 años, en los que pasaron por algún evento traumático en la carrera, los que actúan en el área operacional y con una mala calidad de sueño. Conclusiones: el estrés se relaciona con la salud psicológica y física de los individuos; en este sentido, se hace necesario la implementación, por parte de los batallones, de intervenciones que busquen el control y/o la prevención del estrés de los policías, principalmente en los que se identificaron como más afectados.

Sarsosa, Paerez & Alzate (Cali Colombia, 2013) realizaron la investigación de título, Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. Tuvo como Objetivo de Identificar la prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) y la existencia de relación con variables sociodemográficas: edad, estado civil, área de trabajo y tiempo de servicio en un grupo de policías de la Policía Metropolitana de Cali. Método: Se aplicó el instrumento MBI-General (MBI-GS) a 106 policías de la ciudad de Cali. Resultados: analizaron con la ayuda del SPSS 17.0 en donde se realizó la correlación de las variables del instrumento y un análisis multivariado que dio como resultado la conformaron dos clúster o grupos, que permitieron concluir que las características sociodemográficas para este grupo de policías no se relaciona con el SQT, y no se encontró prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en la población de estudio, sin embargo, se considera que la puntuación en la escala desgaste emocional, puede potencializar la prevalencia del SQT. Conclusiones: Es necesario y oportuno que se realicen investigaciones similares a la que aquí se expone, en las cuales se indague acerca del impacto de la vida laboral en la salud de los trabajadores de la fuerza pública y se pueda tener un mayor conocimiento de sus problemáticas, así como información pertinente para implementar acciones de prevención y de protección.

De la Fuente, Aguayo, Vargas, & Cañadas (España, 2013). Realizaron una investigación cuyo título fue prevalencia de Síndrome de Burnout en policías oficiales (Oviedo). Fue desarrollo un estudio donde planteo Los objetivos del presente trabajo, el cual fue estimar la prevalencia del burnout en policías, presentar una clasificación del síndrome e identificar algunos factores de riesgo (sociodemográficos, de personalidad y laborales). Método: se realizó un estudio transversal con 747 policías nacionales de Andalucía. Resultados: la prevalencia del burnout es alta. Además, las diferencias individuales, especialmente, los factores de personalidad son importantes en la explicación del burnout. Conclusiones: los policías son un colectivo de riesgo y por esta razón se deberían desarrollar acciones para reducir los niveles de burnout en estos profesionales (AU).

Palazzo, Aerts & Carlotto (2012) llevaron a cabo un estudio que fue titulado Síndrome de Burnout en servidores del sector público Puerto Alegre (Brasil). el objetivo era Identificar predictores del Síndrome de Burnout en trabajadores del sector público. MÉTODOS: Estudio transversal con muestra representativa de 879 servidores públicos municipales de una ciudad de la región metropolitana de Porto Alegre, RS, Brasil. Se utilizó un cuestionario elaborado para la colecta de variables demográficas y relacionadas a las características del trabajo. La percepción sobre el ambiente laboral fue analizada a partir de la Work Atmosphere Scale; para evaluar el síndrome de Burnout, se utilizó el Maslach Burnout Inventory. Se realizaron tres análisis de regresión lineal múltiple por el método stepwise en el que cada dimensión del síndrome fue considerada como resultado, mientras que las demás variables fueron estimadas como predictores y controladas por sexo y edad. Resultados: Las variables relacionadas a la percepción del ambiente de trabajo fueron las que más contribuyeron en la ocurrencia de burnout. La percepción del trabajo como estresante y la presencia de personas que causan confusión en el ambiente laboral participaron del modelo explicativo de las tres dimensiones. Nueve variables conformaron el modelo predictor, explicando 43% de la ocurrencia del agotamiento emocional. "Percibir el trabajo como estresante" presentó mayor poder explicativo. En la despersonalización, ocho variables constituyeron el modelo en 25%; "percibir el trabajo como estresante" fue una vez más, la variable de mayor poder explicativo. La baja realización profesional mostró un conjunto de variables con poder explicativo de 20%; ambiente de trabajo considerado bueno, presentó mayor peso, asociándose inversamente. CONCLUSIÓN: La percepción de los servidores públicos sobre su ambiente de trabajo tiene importante papel como

predictor del síndrome de Burnout. Evaluar el trabajo como estresante y presencia de personas que originan confusión en el ambiente se mostraron como elementos de mayor relevancia.

Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño & Vargas (2012), realizaron la investigación el estado de salud física y mental de policías, vinculados a la Escuela de Investigación Criminal (ESINC) y su relación con variables demográficas. Las variables demográficas en estudio fueron el grado policial, especialización y percepción que tienen sobre las órdenes impartidas. Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional. Los resultados muestran que quienes estiman que las órdenes impartidas en la Escuela son apresuradas, manifiestan dolor en alguna parte del cuerpo, notifican menos vitalidad, se sienten más agotados, cansados, desanimados y tristes. Quienes consideran que el trabajo es excesivo, indican que el dolor corporal les ha dificultado su trabajo habitual (incluido su trabajo fuera de casa y las tareas domésticas).

Dantas, Brito, Rodrigues & Maciente (2010). Ejecutaron un estudio titulado niveles de estrés en los agentes de la policía militar (minas Gerais, Brasil). con el fin de evaluar el nivel de estrés en los agentes de la policía militar, utilizando el Inventario de Síntomas de Estrés para Adultos de Lipp (ISSSL). Se realizaron búsquedas en 38 agentes de la policía militar de ambos sexos, mayores de 18 años, que están activos en un Batallón en el sur de Minas Gerais. 45 por ciento presentó en algún nivel, con predominio en la fase de resistencia. Los policías que presentaron más tensión según su género eran policías del sexo femenino, según la función, se observó que son policías que ejercen funciones administrativas, y de acuerdo con la edad, se identificó una mayor concentración entre 25 y 41 años. Estos profesionales necesitan más atención en el aspecto psicológico, ya que la tasa de estrés observada entre los agentes es alta.

Mallmann, Palazzo, Carlotto, & Castro (2009). Realizo un estudio titulado síndrome de Burnout en funcionarios públicos municipales Porto Alegre Brasil. transversal con una muestra representativa de los trabajadores del ayuntamiento de una ciudad de la Comunidad de Porto Alegre - RS, que investigó el síndrome de burnout y su asociación con características de la función ejercida, percepción acerca del trabajo y contexto laboral. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey y un cuestionario. La dimensión agotamiento emocional fue la que tuvo los más altos índices y estuvo asociada con trabajo nocturno, turno completo o variado y ausentismo laboral por problemas de salud. Hubo

asociación estadísticamente significativa entre las tres dimensiones y variables que reflejan una percepción negativa del ambiente y contexto laboral. Baja realización profesional tuvo asociación tan solo con variables relativas a la percepción del trabajo y contexto laboral, y absentismo laboral por problemas de salud, pero no presentó asociación con características de la función ejercida. El estudio demuestra la importancia de la organización del trabajo en el desarrollo del síndrome y la necesidad de intervenciones preventivas principalmente en el ámbito de las relaciones interpersonales.

## 5.2 BASES TEÓRICAS

### 5.2.1 Magnitud de la seguridad ciudadana

El Perú está entre los tres países de Latinoamérica que tienen los más altos niveles de victimización, después de Ecuador y Bolivia (Barómetro de las Américas, 2015). Este dato es coherente con que la inseguridad ciudadana sea el principal problema en el país desde el 2010, según Latinobarómetro, 2012. Asimismo, a nivel nacional nueve de cada diez personas consideran que pueden ser víctimas de un acto de violencia (INEI, 2013). La información mostrada configura un panorama, en el cual la inseguridad y sus derivados son un problema real (y percibido) cada vez más presente, que está empezando a corroer el Estado de Derecho en el Perú. Pero más preocupante aún, es que la inseguridad genera en la población zozobra y también una actitud de desconfianza hacia las instituciones estatales responsables de combatir la delincuencia.

El PNUD señala que la “seguridad ciudadana consiste en la protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de la persona, y su derecho a tener una vida digna” (PNUD, 2013: 5). En ese sentido, la seguridad debe comprenderse más allá de los estrictos índices de delincuencia y tomar como eje central la mejora de la calidad de vida de las personas en seguridad. Así mismo, la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana peruano la define como “la acción integrada que desarrolla el Estado, con colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica y la erradicación de la violencia”. (Línea de base seguridad ciudadana- Perú, 2015)

### 5.2.2 Aspectos históricos del síndrome de Burnout

Desde el siglo XVII, el término estrés se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, apareció por primera vez el uso de la palabra estrés para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. Ya en el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar acción, presión, fuerza o influencia muy fuerte sobre una persona (Lazarus, L. 1994).

Al comenzar el siglo XX el médico inglés William Osler asimiló el término estrés al trabajo excesivo. En la década de 1930, un endocrinólogo llamado Hans Selye sugirió el uso de la palabra estrés para definir a este síndrome producido por varios agentes desagradables y, de este modo, la palabra entró en la literatura médica tal como la conocemos hoy (Selye, 1952).

En la revisión de sus conceptos en 1982, Selye define al estrés como un quiebre en la homeostasis del organismo, que provoca una respuesta en el comportamiento para lograr tal equilibrio (Selye, 1982). La homeostasis es un esfuerzo psicológico que busca mantener al organismo en un estado de equilibrio interno. El estrés también se relaciona con la percepción que tiene un individuo de un estresor, lo que habitualmente se define como las condiciones o eventos que resultan en tensión. En un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o el comportamiento de un individuo, pero es a partir de un período más prolongado que estos efectos afectan a su equilibrio (Kahn, Byosiére. 1992).

La palabra Burnout (Síndrome de Quemado por el Trabajo o SQT en este estudio) fue usada por primera vez en 1974 por el psicólogo Herbert Freudenberger, para referirse al estado físico y mental que presentaban algunos colaboradores voluntarios que trabajaban en una clínica de atención gratuita para toxicómanos en New York, los cuales se esforzaban en hacer sus labores para lograr sus ideales altruistas haciendo caso omiso del sacrificio que implicaba para su salud, recibiendo a cambio, poco o nada por su esfuerzo. El psiquiatra, observó, que en el transcurso más o menos de uno a tres años de trabajo, estos voluntarios experimentaban una disminución gradual de motivación, y un aumento de ansiedad, depresión; energía, falta interés por el trabajo, agotamiento mental y físico; conductas cínicas e irritantes con los pacientes y una tendencia a desatenderlos (Boada, De Diego, & Agulló, 2004).

En 1976, la Psicóloga Cristina Maslach desarrollaba estudios sobre las respuestas emocionales de los profesionales que proporcionaban ayuda a personas, y eligió el término Burnout para señalar el proceso de pérdida de responsabilidad e interés y el incremento gradual de cinismo en el trabajo (Maslach & Jackson, 1986).

### **5.2.3 Definición síndrome de burnout:**

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo

ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, 1981) o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 1981).

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la Persona que lo sufre. Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

La definición más aceptada es la de C. Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (1). P. Gil-Monte lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”. Nótese que ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento (8).

#### **5.2.4. Fases del síndrome de Burnout**

Para Selye (1956), el estrés se divide en tres fases: alerta, resistencia y extenuación. Lipp (2000) le agregó una nueva fase, denominada casi-extenuación, que estaría entre la fases de resistencia y la de extenuación. En este modelo en la fase de alerta (1.<sup>a</sup>), el organismo está expuesto a una situación que produce tensión, se prepara para una acción de lucha o de fuga, que es esencial para la preservación de la vida. Si el estrés continúa presente por un tiempo indeterminado, la fase de alerta pasa a la de resistencia, que es cuando el organismo intenta adaptarse para restablecer homeostasis.

En la fase de resistencia (2.<sup>a</sup>) los síntomas típicos que se presentan son problemas de memoria, irritabilidad y sensación de cansancio constante, entre otros.

La fase de casi-extenuación (3.<sup>a</sup>) ocurre cuando el organismo está debilitado y no consigue adaptarse o resistir a los factores estresores (Lipp, 2000). En esta fase, según la autora, ocurre también un desgaste del organismo del individuo, un aumento de su vulnerabilidad a las enfermedades que emergen de ese quiebre de su resistencia, lo que hace que tenga mayor propensión a adquirir o desarrollar enfermedades.

La fase de extenuación se produce cuando el estresor es continuo y la persona no cuenta con estrategias para luchar contra el estrés, lo que hace que el organismo agote su reserva de energía adaptativa y caiga en la extenuación y en el quiebre de la homeostasis (Selye, 1982). (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012)

#### **5.2.5. Dimensiones del síndrome de Burnout**

Así mismo, indica que este síndrome se integra por tres dimensiones: a) cansancio emocional, b) despersonalización y c) realización personal; que impacta la salud de las personas ocasionando desordenes físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal, influyendo negativamente en el desempeño laboral (Avalos & García., 2006). Sin embargo, en algunos estudios como los de Buzetti (2005), Escudero y Delfín (2010), (2012), (2013), y Rincón, Escudero y Delfín (2014) consideran que, para conseguir una medición más válida y real, solamente se deben considerar las dimensiones de cansancio emocional y la despersonalización, ya que la realización personal, es un aspecto que parece pertenece más a otros constructos como motivación

El síndrome de burnout es un proceso secundario a una respuesta negativa al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que el sujeto suele emplear.

Según Carrillo, Gómez & Espinoza. Lo integran tres componentes:

- a. Despersonalización: se manifiesta con sentimiento negativos y actitudes de cinismo hacia las personas con las que se trabaja. Se aumentan los automatismos relacionales y la distancia personal.
- b. Falta de realización personal en el trabajo: tendencia a evaluarse negativamente en la habilidad laboral e insatisfacción con el rol profesional.

- c. Agotamiento emocional: combina fatiga emocional, física y mental con falta de entusiasmo y sentimientos de impotencia e inutilidad

### **5.2.6 Síntomas y consecuencias del burnout**

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa No. 160, 2011  
Roger Forbes Álvarez Consultor, CEGESTI Éxito Empresarial / No. 160, 2011 Pág. 2

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

### 5.2.7 Medición del burnout

#### **.-Cuestionario de Maslach Burnout Inventory :**

El síndrome de burnout se mide por medio del cuestionario de Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas y su función es medir el desgaste profesional. Tiene alta consistencia interna con alphas reportadas en otros estudios que van entre 0.86 a 0.90 (Maslach & Delfin, 2012)

-Subescala de agotamiento emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

-Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

-Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Este test pretende medir la frecuencia y la distancia con la que se sufre el burnout. Las respuestas a las 22 preguntas, las cuales miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

## **6. VARIABLES**

### **6.1.1 Variable Dependiente**

Síndrome de burnout

### **6.1.2 Variable Independiente**

- Sexo
- Edad
- Estado civil.
- Grado de instrucción
- Tiempo de servicio laboral
- Horario de trabajo
- Horas labora a la semana

## 7. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

| Variable                   | Concepto                                                                                                          | Indicadores                               | Definición operacional                                             | Escala de medición | Pregunta                                 |                                                                                  |                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Factores sociodemográficos | Se refiere a los atributos demográficos que caracterizan a los trabajadores de una unidad de seguridad ciudadana. | Sexo                                      | Femenino y masculino                                               | Nominal            | Sexo?                                    | Femenino                                                                         | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Masculino                                                                        | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   | Edad                                      | Número de años cumplidos en el momento del estudio.                | Ordinal            | Edad                                     | <input type="text"/>                                                             |                          |
|                            |                                                                                                                   | Estado civil                              | Soltero, conviviente, casado, divorciado, viudo.                   | Nominal            | Cuál es su estado civil?                 | Soltero                                                                          | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Casado                                                                           | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Conviviente                                                                      | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Separado                                                                         | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Divorciado                                                                       | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   | Grado de instrucción                      | Sin instrucción, Primaria, secundaria, estudios técnicos, superior | Ordinal            | Grado de instrucción                     | Sin instrucción                                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Primaria                                                                         | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Secundaria                                                                       | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Estudios técnicos                                                                | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   |                                           |                                                                    |                    |                                          | Superior                                                                         | <input type="checkbox"/> |
|                            |                                                                                                                   | Tiempo de servicio en la unidad serenazgo | Cuanto tiempo en meses labora en la unidad de serenazgo?.          | Razón              | Número de meses de trabajo               | <input type="text"/>                                                             |                          |
|                            |                                                                                                                   | Horario de trabajo                        | Cuál es el turno de trabajo? mañana , tarde o noche                | Nominal            | Turno de labor                           | M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> |                          |
|                            |                                                                                                                   | horas a la semana trabaja                 | Cuántas Horas labora a la semana                                   | Razón              | Número de horas que realiza en la semana | <input type="text"/>                                                             |                          |

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| Variable                   | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                      | Indicadores            | Definición operacional                  | Escala de medición | Preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Síndrome de burnout</b> | Variable dependiente del estudio.<br><br>Gil-Monte lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado. | -Agotamiento emocional | Bajo 0-18<br>Medio 19-36<br>Alto 37-56  | ordinal            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</li> <li>2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</li> <li>3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.</li> <li>4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas</li> <li>5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.</li> <li>6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.</li> <li>7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.</li> <li>8. Me siento quemado por mi trabajo.</li> <li>9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.</li> <li>10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.</li> <li>11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.</li> <li>12. Me siento muy activo.</li> <li>13. Me siento frustrado en mi trabajo.</li> <li>14. Creo que estoy trabajando demasiado.</li> <li>15. Realmente no me preocupa lo que ocurre con algunas personas</li> <li>16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés.</li> <li>17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.</li> <li>18. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.</li> <li>19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.</li> <li>20. Me siento acabado.</li> <li>21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.</li> <li>22. Siento que las personas me culpan por algunos de sus problemas.</li> </ol> |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -Despersonalización    | Bajo 0-10<br>Medio 11-20<br>Alto 21-30  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -Realización persona   | Bajo 0-16<br>Medio 17-33<br>Alto 34-48  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -general               | Bajo 0-44<br>Medio 45-88<br>Alto 89-132 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 8. HIPÓTESIS

Existe asociación significativa entre síndrome del burnout y las variables sociodemográfica de los trabajadores de una unidad de serenazgo del 2017.

## 9. METODOLOGÍA

### 9.1 Tipo y diseño de investigación

- El presente estudio es de tipo cuantitativo, permite la medición y cuantificación del estudio, es de nivel aplicativo ya que otorga un aporte significativo.
- Con respecto al diseño se trata de un estudio descriptivo (busca recoger información en forma directa y actualizada sobre el objetivo de investigación)
- Es estudio es de corte trasversal, permite obtener información precisa sobre la variable de estudio en un espacio y tiempo determinado.

### 9.2 Población y muestra

#### a. Población:

Para el presente estudio la población estuvo conformada por trabajadores que laboran en la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas.

#### Muestra:

La muestra fue conformada por sesenta trabajadores de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas los cuales fueron seleccionados en base a una serie de inclusión y exclusión.

#### b. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas.
- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas que acepten voluntariamente a participar de la evaluación.

#### Exclusión

- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas que están haciendo uso de descanso médico, vacaciones o licencia.
- Trabajadores/as Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas que no acepten voluntariamente ser evaluados.

### 9.3 Técnicas e instrumentos

**Técnica :**La técnica que se empleó para el desarrollo de la presenta investigación, fue la evaluación psicométrica, pues es la más apropiada para la recolección de información de grupos con la característica de la población y la variable de estudios . Indicándole que en la hoja de respuestas deberá situar en la parte inferior el número correspondiente, con su forma de reaccionar frecuentemente en la unidad.

**Instrumentó:** Se aplicó los siguientes instrumentos:

- a) Datos personales de los trabajadores: Edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, años de antigüedad en la unidad, horario de trabajo, y horas que labora a la semana.
- b) El síndrome de burnout se mide por medio del cuestionario de Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, están escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas y su función es medir el desgaste profesional. Tiene alta consistencia interna con alphas reportadas en otros estudios que van entre 0.86 a 0.90 (Maclun & Delfin, 2012)
  - Subescala de agotamiento emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
  - Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

-Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Este test pretende medir la frecuencia y la distancia con la que se sufre el burnout. Las respuestas a las 22 preguntas, las cuales miden tres dimensiones diferentes: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.<sup>1</sup>

#### **9.4 Proceso de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación y recolección de datos se siguió los siguientes pasos:

- Se solicitó la autorización al jefe de División de Serenazgo y Vigilancia Municipal, y el responsable de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de la provincia de Maynas .

-Se procedió a recolectar la información, con material impreso (escala de Maslach ), en la aplicación se procedió de la siguiente manera, con un primer grupo turno noche en su sede de formación, luego se brindó las instrucciones, posteriormente se les entregó una encuesta y lápiz para que respondieran la prueba, una vez terminada la encuesta hacían entrega de ella; el mismo método se utilizó con los dos grupos a evaluar en los turnos mañana y tarde .

-Una vez concluida la recolección de datos se procedió a elaborar la base de datos para el análisis estadístico respectivo.

-Posteriormente se desarrolló el informe final de la investigación asistida para su respectiva sustentación.

#### **9.5 Análisis de datos**

Para la recolección de los datos en la investigación, fueron procesados mediante la asistencia del programa estadístico SPSS, versión 21,0 en español; el análisis de los datos se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva (tablas de frecuencias y porcentajes)

#### **9.6 Consideración ética:**

La participación de las unidades de estudio fue en forma voluntaria, dándoles a conocerla información necesaria de parte de la investigadora: El objetivo de la investigación, duración esperada y procedimientos de la aplicación de la prueba, su derecho a negarse a participar una vez iniciada su participación, beneficios de la investigación, que toda información recabada es de plena confidencialidad.

En todo momento se respetó la decisión del trabajador de retirarse del estudio si así lo deseara.

## 10. Resultados

### 10.1. Características Sociodemográficos

Tabla 1. Características Sociodemográficas de la unidad de un serenazgo – 2017  
*Xñ; promedio D.S:Ñ desviación estándar*

| Características     | Masculino |         | Femenino |        | Total |         |
|---------------------|-----------|---------|----------|--------|-------|---------|
|                     | n         | %       | N        | %      | N     | %       |
| <b>Edad</b>         |           |         |          |        |       |         |
| X (D.S.)            | 37.17     | (10.55) | 35.00    | (7.85) | 36.88 | (10.20) |
| 19 a 28 años        | 11        | 18.3    | 1        | 1.7    | 12    | 20.0    |
| 29 a 35 años        | 16        | 26.7    | 3        | 5.0    | 19    | 31.7    |
| 36 a 49 años        | 15        | 25.0    | 3        | 5.0    | 18    | 30.0    |
| 50 a más años       | 10        | 16.7    | 1        | 1.7    | 11    | 18.0    |
| Total               | 52        | 86.7    | 8        | 14.3   | 60    | 100.00  |
| <b>Estado civil</b> |           |         |          |        |       |         |
| Solteros            | 34        | 56.7    | 4        | 6.7    | 38    | 63.3    |
| Casados             | 6         | 10.0    | 0        | 0      | 6     | 10.0    |
| Convivientes        | 8         | 13.3    | 4        | 6.7    | 12    | 20.0    |
| Separado            | 3         | 5.0     | 0        | 0      | 3     | 5.0     |
| Divorciado          | 1         | 1.7     | 0        | 0      | 1     | 1.7     |
| Total               | 52        | 86.7    | 8        | 13.3   | 60    | 100.00  |

En la tabla 1, se muestra las características sociodemográficas del personal de serenazgo, el promedio de la edad de los trabajadores fue de 37 años con una desviación estándar de 10 años, la edad mínima fue de 19 años y la edad máxima de 61 años, siendo mayor en los varones.

El 86.7% fueron hombres y el 14.3 mujeres.

El 56.7% de los encuestados son solteros.

## 10.2. Tiempo Laboral

Tabla 2.  
Tiempo laboral de los trabajadores de una unidad de serenazgo de 2017

| Tiempo laboral  | Hombre |      | Mujer |      | Total |       |
|-----------------|--------|------|-------|------|-------|-------|
|                 | N      | %    | n     | %    | N     | %     |
| 1 a 5 meses     | 20     | 33.3 | 1     | 1.7  | 21    | 35.0  |
| 06 a 12 meses   | 6      | 10.0 | 5     | 8.3  | 11    | 18.3  |
| 24 a 50 meses   | 12     | 20.0 | 1     | 1.7  | 13    | 21.7  |
| 60 a 96 meses   | 9      | 15.0 | 1     | 1.7  | 10    | 16.7  |
| 108 a 216 meses | 5      | 8.3  | 0     | 0    | 5     | 8.3   |
| Total           | 52     | 86.7 | 8     | 13.3 | 60    | 100.0 |

En la tabla 2 se observa la duración del tiempo laboral de los encuestados según el sexo, apreciándose de 1 a 5 meses informa 35 % para ambos sexos. En el caso del sexo masculino, se tiene que un 33.3 % ha laborado en un lapso de 1 a 5 meses; sin embargo, en el caso del sexo femenino, se observa que, un 8.3 % ha laborado en un lapso de 6 a 12 meses.

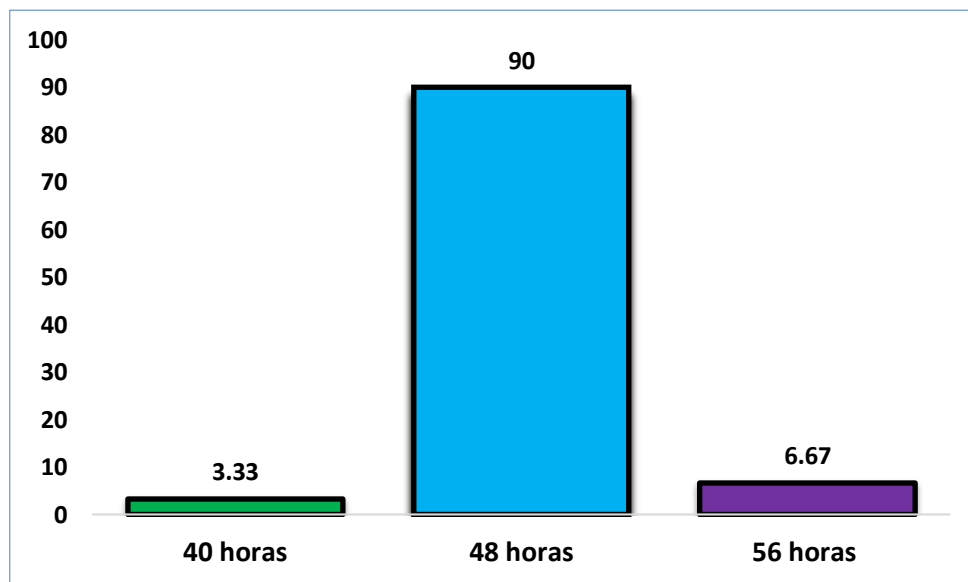
Un 18.3% se observa en el tiempo laboral de 6 a 12 meses, siendo similar la distribución en varones y mujeres (10.0% y 8.3% respectivamente), donde se infiere que existe una relativa estabilidad de tiempo laboral.

De la tabla N° 2 se infiere que existe un rango menor en el tiempo laboral comprendido de 108 a 216 meses, tanto en hombre como mujeres, siendo inexistente para la población femenina.

### 10.3 Horas de Trabajo

Grafico 1.

Duración de jornada laboral de los trabajadores de una unidad de serenazgo de 2017  
(Horas por semana)



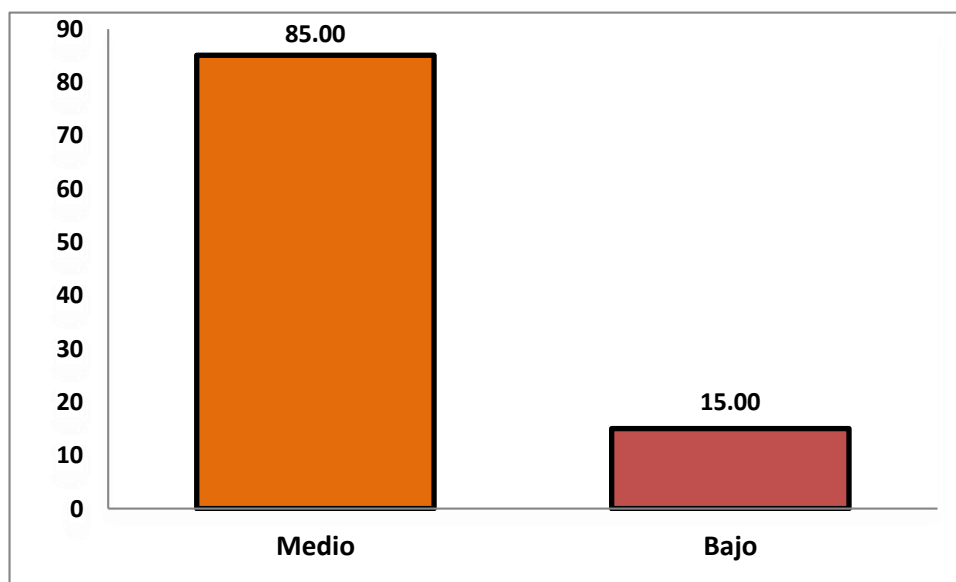
En el Grafico 1, se observa que el 90% de los trabajadores laboran 48 horas por semana, y el 6.7% de los evaluados laboran 56 horas a la semana. Solo el 3.33 % de los trabajadores tiene una jornada laboral por semana de 40 horas.

Se infiere que puede existir alguna relación en la población mayoritaria por tiempo laboral por semana (90 %), como factor atribuible al desgaste laboral BURNOUT.

#### 10.4 Niveles del síndrome de Burnout

Grafico 2.

Nivel del Síndrome Burnout de los trabajadores de una unidad de serenazgo 2017



En el grafico 2, se percibe que un 85% de los trabajadores de la unidad de serenazgo evidencia niveles medio de síndrome de Burnout, mientras que el 15% de los trabajadores presentan niveles bajos de síndrome de Burnout. No se encontró niveles altos del síndrome en mención en los encuestados.

## 10.5 Dimensiones del síndrome de Burnout

Tabla 3.

Dimensiones de la prevalencia del síndrome de Burnout de los trabajadores de la unidad de serenazgo 2017

| Nivel | Agotamiento Emocional |       | Despersonalización |       | Realización Personal |       |
|-------|-----------------------|-------|--------------------|-------|----------------------|-------|
|       | n                     | %     | n                  | %     | n                    | %     |
| Alto  | 0                     | 0.00  | 0                  | 0.00  | 25                   | 41.67 |
| Medio | 15                    | 25.00 | 16                 | 26.67 | 27                   | 45.00 |
| Bajo  | 45                    | 75.00 | 44                 | 73.33 | 8                    | 13.33 |

En la tabla 3 se observa que, según la dimensión de agotamiento emocional, no se observaron niveles altos, sin embargo se obtiene un 75% de nivel bajo. Con respecto a la dimensión de despersonalización, no se observa niveles altos, en cambio se aprecia un 73.33% de nivel bajo. Para la dimensión de realización personal se advierte una notable diferencia con respecto a las dimensiones anteriores, debido a que se contempla un 41.67% de nivel alto y un 13.33% de nivel bajo.

## 10.6 Síndrome de Burnout según el sexo

**Tabla 4**

Síndrome de Burnout según el sexo de los trabajadores de la unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de Burnout | Hombre |      | Mujer |      | Total |        |
|---------------------|--------|------|-------|------|-------|--------|
|                     | N      | %    | N     | %    | N     | %      |
| Bajo                | 8      | 13.3 | 1     | 1.7  | 9     | 15.00  |
| Medio               | 44     | 73.3 | 7     | 11.7 | 51    | 85.00  |
| Alto                | 0      | 0.00 | 0     | 0.00 | 0     | 0.00   |
| Total               | 52     | 86.7 | 8     | 13.3 | 60    | 100.00 |

*Coefficiente de contingencia=0.27;  $p=0.832$*

En la tabla 4, se puede apreciar que un 85% de nivel medio de síndrome de Burnout, tanto para varones como para mujeres; siendo persistente en el sexo masculino con el 73.3 %. No se registraron niveles altos en cuanto al sexo.

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre el sexo y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.832$ )

## 10.7 Síndrome de burnout según edad

**Tabla 5**

Síndrome de Burnout según edad de los trabajadores de la unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de burnout | 19 a 28 años |      | 29 a 35 años |      | 36 a 49 años |      | 50 a más años |      | Total |       |
|---------------------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|---------------|------|-------|-------|
|                     | N            | %    | N            | %    | n            | %    | n             | %    | n     | %     |
| Bajo                | 1            | 1.7  | 1            | 1.7  | 3            | 5.0  | 4             | 6.7  | 9     | 15.0  |
| Medio               | 11           | 18.3 | 18           | 30.0 | 15           | 25.0 | 7             | 11.7 | 51    | 85.0  |
| Alto                | 0            | 0.00 | 0            | 0.00 | 0            | 0.00 | 0             | 0.00 | 0     | 0.00  |
| Total               | 12           | 20.0 | 19           | 31.7 | 18           | 30.0 | 11            | 18.3 | 60    | 100.0 |

*Coefficiente de contingencia=0.297;  $p=0.121$*

En la tabla 5, se observa mayor prevalencia de síndrome de burnout en los trabajadores con edades comprendidas entre 29 a 35 años (30.0% nivel medio), seguido de los trabajadores con edades entre 36 a 49 años (25%).

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre la edad y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.121$ )

## 10.8 Síndrome de Burnout según el estado civil

**Tabla 6**

Síndrome de Burnout según el estado civil de los trabajadores de una unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de burnout | Solteros |      | Casados |      | Convivientes |      | Separado |      | Divorciado |      | Total |       |
|---------------------|----------|------|---------|------|--------------|------|----------|------|------------|------|-------|-------|
|                     | N        | %    | n       | %    | n            | %    | n        | %    | N          | %    | n     | %     |
| Bajo                | 7        | 11.7 | 2       | 3.3  | 0            | 0.00 | 0        | 0.0  | 0          | 0    | 9     | 15.0  |
| Medio               | 31       | 51.7 | 4       | 6.7  | 12           | 20.0 | 3        | 5.0  | 1          | 1.7  | 51    | 85.0  |
| Alto                | 0        | 0.00 | 0       | 0.00 | 0            | 0.00 | 0        | 0.00 | 0          | 0.00 | 0     | 0.00  |
| Total               | 38       | 63.3 | 6       | 10.0 | 12           | 20.0 | 3        | 5.0  | 1          | 1.7  | 60    | 100.0 |

*Coefficiente de contingencia=0.271;  $p=0.313$*

En la tabla 6 se puede apreciar un 85 % de nivel medio de Síndrome de Burnout según el estado civil de los encuestados; siendo la condición de solteros quien tiene un mayor porcentaje de 51.7 % de nivel medio, con respecto a la otras condiciones.

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre el estado civil y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.313$ )

### 10.9 Síndrome de Burnout según grado de instrucción

Tabla 7

Síndrome de Burnout según grado de instrucción de los trabajadores de una unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de burnout | Secundaria |      | Superior |      | Total |       |
|---------------------|------------|------|----------|------|-------|-------|
|                     | N          | %    | n        | %    | N     | %     |
| Bajo                | 8          | 13.3 | 1        | 1.7  | 9     | 15.0  |
| Medio               | 39         | 65.0 | 12       | 20.0 | 51    | 85.0  |
| Alto                | 0          | 0.00 | 0        | 0.00 | 0     | 0.00  |
| Total               | 47         | 78.3 | 13       | 21.7 | 60    | 100.0 |

*Coeficiente de contingencia=0.107;  $p=0.404$*

En la tabla 7 se observa un 85 % de nivel medio de Síndrome de Burnout para ambos niveles de instrucción, siendo el nivel secundario predominante con un 65 %.

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre el grado de instrucción y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.404$ )

#### 10.10 Síndrome de Burnout según turno de trabajo

Tabla 8

Síndrome de Burnout según turno de trabajo de los trabajadores de una unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de Burnout | Mañana |      | Tarde |      | Noche |      | Total |       |
|---------------------|--------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|                     | n      | %    | N     | %    | N     | %    | N     | %     |
| Bajo                | 5      | 8.3  | 3     | 5.0  | 1     | 1.7  | 9     | 15.0  |
| Medio               | 15     | 25.0 | 17    | 28.3 | 19    | 31.7 | 51    | 85.0  |
| Alto                | 0      | 0.00 | 0     | 0.00 | 0     | 0.00 | 0     | 0.00  |
| Total               | 20     | 33.3 | 20    | 33.3 | 20    | 33.3 | 60    | 100.0 |

*Coefficiente de contingencia=0.223;      p=0.208*

De la tabla 8 se presenta un 85 % de nivel medio de Síndrome de Burnout según turno de trabajo, siendo el turno noche el que presento nivel más alto que los otro turnos, con un 31.7 %.

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre el turno de trabajo y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.208$ )

### 10.11 Síndrome de Burnout según tiempo de servicio en la unidad de serenazgo

Tabla 9

Síndrome de Burnout según el tiempo de servicio de los trabajadores de una unidad de serenazgo 2017

| Síndrome de burnout | 1 a 5 meses |      | 6 a 12 meses |      | 24 a 50 meses |      | 60 a 96 meses |      | 108 a 216 meses |     | Total |       |
|---------------------|-------------|------|--------------|------|---------------|------|---------------|------|-----------------|-----|-------|-------|
|                     | N           | %    | n            | %    | N             | %    | n             | %    | N               | %   | n     | %     |
| Bajo                | 3           | 5.0  | 2            | 3.3  | 2             | 3.3  | 1             | 1.7  | 1               | 1.7 | 9     | 15.0  |
| Medio               | 18          | 30.0 | 9            | 15.0 | 11            | 18.3 | 9             | 15.0 | 4               | 6.7 | 51    | 85.0  |
| Alto                | 0           | 0.00 | 0            | 0.00 | 0             | 0.0  | 0             | 0.0  | 0               | 0.0 | 0     | 0.00  |
| Total               | 21          | 35.0 | 11           | 18.3 | 13            | 21.7 | 10            | 16.7 | 4               | 8.3 | 60    | 100.0 |

*Coeficiente de contingencia=0.081; p=0.983*

De la tabla 9 se observa un 85 % de nivel medio de Síndrome de Burnout según el tiempo de servicio en la unidad de serenazgo; verificándose una predominancia en el tiempo de servicio que oscila de 6 a 12 meses con un 30 %, superior a los otros rangos de tiempo.

La prueba estadística Coeficiente de contingencia demostró que no existe relación entre el tiempo de servicio y el Síndrome de Burnout. ( $p=0.983$ )

## 11. DISCUSIÓN

La actividad laboral es una de las múltiples actividades que el hombre desarrolla a lo largo de su vida, ahora bien, esta interacción social que se produce entre el trabajador y su entorno, puede tener resultados beneficiosos y pueden llegar a ser causantes de importantes trastornos en la actividad laboral, no sólo afectando de forma individual, sino también en términos organizacionales y sociales. Esta relación puede influir en su desarrollo tanto profesional como personal, y llega a ser vital cuando el desempeño mostrado en el trabajo induce a inferir que existe un problema, que puede ser, psicosocial, psicodeográfica, o atribuibles a factores reconocidos que es objeto de estudio de la presente investigación.

En la presente investigación se determinó si los factores sociodemográficos pueden afectar el desarrollo laboral, y esto a su vez estar en un rango considerable del síndrome de Burnout, lo cual indicaría si la muestra utiliza necesita medidas preventivas que contribuyan al desempeño laboral; lo cual solo se encontró un rango de nivel medio atribuible al estrés laboral, lo cual indica que tanto los factores de rango jerárquico, como los sociodemográficos, no influyen en la afectación al desempeño. Esta muestra no cuenta rango jerárquico que pueda ser influenciado, como así lo determinó Luceño, García, Talavera & García (2016), quienes tuvieron el objetivo de conocer si existían diferencias en la percepción de estrés laboral, siendo su población los policías de 24 municipios de la comunidad de Madrid (España), según el rango ocupacional, el sexo, la edad y el tipo de turno; teniendo como resultado que los policías evaluados percibieron los factores de riesgo psicosocial de forma adversa, siendo aquellos que ocupan rango inferior quienes percibieron menos control, escasas recompensas y escaso apoyo. Probablemente, el factor determinante para la notable diferencia con la presente investigación sea el rango ocupación, capaz de influir en la percepción de factores psicosociales, los mismo que se asemejan a los factores sociodemográficos, que fueron materia de la presente investigación. Tanto el sexo, edad, y el turno laboral, no pueden ser atribuibles de afectación al desempeño, pero si, relacionado al rango jerárquico, se puede conjeturar que los resultados serían inversos.

Lo obtenido en la presente investigación con relación a las dimensiones de prevalencia del Síndrome de Burnout, que, según la hipótesis pueden llegar a ser determinantes en la población de muestra, como factor de estrés laboral, que influya en el desempeño, no muestra niveles considerados que puedan ser determinantes en el desempeño laboral de los investigados. Los resultados obtenidos muestran un nivel medio de agotamiento emocional, así como también, un nivel medio de despersonalización, al igual de realización personal; siendo de esta manera, dado a que los factores evaluados no son determinantes para percibir un estrés laboral. Tanto, factores sociodemográficos, como también los factores laborales, que son materia de la presente investigación, no mostraron niveles alarmantes que puedan contribuir al estrés laboral. Caso contrario sucede en la investigación realizada por Sánchez & Sandoval (Lima Perú 2016), quienes investigaron 131 técnicos de seguridad, con el objetivo de analizar la relación entre síndrome de agotamiento profesional (SAP) y el Bienestar, utilizando el inventario de Burnout, y las escalas de bienestar, además de relacionarlos con variables sociodemográficas y laborales. Los resultados que obtuvieron fueron que existe una relación inversa entre sus dos dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) y las escalas de afecto positivo y florecimiento, y una correlación negativa entre realización personal y las escalas de afecto positivo y florecimiento, como también una relación inversa con afecto negativo. Probablemente las semejanzas que se puede notar con relación a la presente investigación y la de los citados autores, indiquen un rango constante de relación entre el agotamiento emocional, y despersonalización con el afecto positivo y florecimiento, a modo inverso, ya que, es evidente que la persona que denote indicios de las dimensiones en cuestión, no va a tener un afecto positivo como florecimiento; siendo diferente la muestra en el total de investigados, con lo de los citados autores, la constante se va ver reflejada. Caso contrario sucede con la dimensión de realización personal, dado a que, de los resultados obtenidos en la presente investigación, y el resultado de los citados autores, cuenta concordancia, en el sentido que su proporción vendría a ser proporcional al afecto positivo y florecimiento. Evidentemente la persona que tenga un alto nivel de realización personal, denotará un nivel parejo en afecto positivo y florecimiento, siendo en sentido negativo de igual proporción.

La relación entre los factores de estudio con los determinantes para considerar un estrés laboral, no indicaron un nivel considerable para poder atribuir el síndrome de burnout existente en la población de la presente investigación. Sean estos factores, tanto laborales como sociodemográficos, los

mismo que no pueden determinar un estrés laboral, presente en los resultados obtenidos en el estudio realizado. Este resultado es confirmado con lo realizado por Sarsosa, Pérez & Alzate (Cali Colombia 2013), que investigaron un grupo de policías de la Policía metropolitana de Cali, con el objetivo de identificar la prevalencia del síndrome de quemares en el trabajo (SQT) y la existencia de la relación con variables sociodemográficas (edad, estado civil, área de trabajo y tiempo de servicio), aplicando el instrumento MBI-General (MBI-GS), donde los resultados que obtuvieron fue que las características demográficas para este grupo de policías no se relaciona con el SQT, y no se encontró prevalencia del síndrome de quemares en el trabajo en la población de su estudio, sin embargo, consideraron que la puntuación en la escala de desgaste emocional, puede potenciar la prevalencia del SQT. Probablemente la semejanza que con la presente investigación de deba justamente a que los factores sociodemográficos no pueden ser determinantes para ser considerados como causantes de estrés laboral, tanto que su incidencia de nivel medio, obtenido en la presente investigación, se relaciona con lo obtenido con los citados autores. De igual manera se puede afirmar que el desgaste emocional puede potenciar la prevalencia de SQT, como así lo afirman los citados autores, tanto que para la presente investigación los datos son más altos con respecto a esta dimensión, afirmando que los resultados se corroboran.

## 12. CONCLUSIONES

- Los factores sociodemográfico en una población de trabajadores que cumplen la función de serenazgo en un distrito de la provincia de Maynas, tienden a ser de sexo masculino en su mayoría, siendo la edad promedio de 29 a 35 años y con condición de estado civil de solteros. Este panorama se presenta en la mayoría de la población de este tipo.
- Se presenta una predominancia a laborar en un corto periodo en unidades de serenazgo, siendo el rango de mayor duración el 1 a 5 meses; los mismo que presentan en su mayoría a trabajos de 48 horas a la semana; siendo mayoritario que la población que trabaja en estas unidades cuente con un grado de instrucción de nivel secundario, no obstante, también se presenta personal con grado de instrucción de nivel superior culminados.
- No se identificó niveles altos de síndrome de burnout en el personal de serenazgo, pero si niveles medios, lo cual hace denotar que ésta población cuentan con alguna tipo de herramientas para solucionar problemas de forma asertiva.
- según los factores identificados no existe relación asociados con la prevalencia del síndrome de burnout.

### 13. RECOMENDACIONES

- Establecer talleres de capacitación dirigidos a los trabajadores de todas las Unidades de Serenazgo de la provincia de Maynas a fin de evitar el Síndrome de Burnout.
- A los jefes inmediatos de la unidad de Serenazgo de la provincia de Maynas se les sugiere fomentar entre los trabajadores mayor confianza y seguridad en sí mismo durante sus horas laborales , ya que esto hará que evidencien un mejor clima laboral.
- Realizar investigaciones sobre el Síndrome de Burnout en relación a la edad, género e incluir ingreso del salario que perciben los trabajadores de la Unidad de Serenazgo de la Provincia de Maynas.
- Desarrollar programas preventivos contra el estrés laboral, con el objetivo de mantener un mejor clima laboral y emocional.

#### 14. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Cascaes da Silva, Franciele, Soleman Hernandez, Salma Stéphaney, Gonçalves, Elizandra, da Silva Castro, Thiago Luis, Valdivia Arancibia, Beatriz Angelica, & da Silva, Rudney. (2014). Cualidades de vida de policías: en una revisión sistemática de estudios observacionales. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(3), 341-351. Recuperado en 04 de abril de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572014000300008&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000300008&lng=es&tlng=pt).
- Castro Bejarano, Yaneth Rocío, Orjuela Gómez, Miguel Andrés, Lozano Ariza, Carlos Ariel, Avendaño Prieto, Bertha Lucía, & Vargas Espinosa, Nancy Marina. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-72. Retrieved April 04, 2017, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179499982012000100005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179499982012000100005&lng=en&tlng=es).
- Cirera Oswaldo, Yeda; Aparecida Dias, Elaine; Rueda Elias Spers,&Valéria; Ferraz Filho, Odair. (2012) Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, vol. 15, núm. 29, 2012, pp. 67-80.
- Carrillo-Esper, R., Gómez, K., & Espinoza de los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-584.
- Dantas, Marilda Aparecida, Brito, Denilza Vitar Cantarino, Rodrigues, Pâmela Batista, & Maciente, Tiago Silvério. (2010). Evaluación de estrés en policías militares. *Psicología: teoría y práctica*, 12(3), 66-77. Recuperado el 04 de abril de 2017, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-36872010000300006&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872010000300006&lng=pt&tlng=pt).
- Ferreira Pernía, B. Y., Hidalgo Rosales, Y. K., & Palma Flores, R. J. (2016). Determinación de la presencia del Síndrome De Burnout en los funcionarios de una institución de seguridad municipal en el Estado Carabobo (Bachelor's thesis).
- Fuente Solana, Emilia I. de la; Aguayo Extremera, Raimundo; Vargas Pecino, Cristina; Cañadas de la Fuente & Gustavo R. (2013) Prevalence and risk factors of Burnout syndrome among spanish police officers, *Psicothema* (Oviedo); 25(4): 488-493, oct.-dic. 2013.
- Luceño-Moreno, Lourdes; García-Albuérne, Yolanda; Talavera-Velasco, Beatriz; Martín-García & Jesús. Estrés en policías españoles según rango ocupacional, sexo, edad y turno de trabajo. *Psicothema* (Oviedo); 28(4): 389-393, 2016.

- Liz, Carla Maria, Cirimbelli da Silva, Leonardo, Arab, Claudia, da Silveira Viana, Maick, Brandt, Ricardo, Itibere Cunha Vasconcellos, Diego, & Andrade, Alexandro. (2014). Características ocupacionales y sociodemográficas relacionadas al estrés percibido de policías militares. Revista Cubana de Medicina Militar, 43(4), 467-480. Recuperado en 04 de abril de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572014000400007&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000400007&lng=es&tlng=pt).
- Morales Sánchez, J. L. (2016). Síndrome de Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911 del cantón Ambato, octubre 2015-marzo 2016 (Bachelor's thesis
- Macluf, J. E., Beltrán, L. A. D., & Chavez, R. M. A. (2016). ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE QUEMADO POR EL TRABAJO (BURNOUT) Y LA ANTIGÜEDAD LABORAL, EN EL PERSONAL POLICIACO OPERADOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CIUDADANA DE UN ESTADO DEL SURESTE DE MÉXICO, PERIODO 2014-2015. Ciencia Administrativa, (2), 20-28.
- Miravalles, J. (2011). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Zaragoza.
- Mallmann, Clarice Schoenardie, Palazzo, Lílían S., Carlotto, Mary Sandra, & Castro Aerts, Denise Rangel Ganzo de. (2009). Factores asociados al síndrome de burnout en funcionarios públicos municipales. Psicología: teoría y práctica, 11(2), 69-82. Recuperado en el 04 de abril del 2017 de:  
  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-36872009000200006&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872009000200006&lng=pt&tlng=pt).
- Muniz, M., Primi, R., & Miguel, F. K. (2007). Investigação da intelig ncia emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. Psicologia: teoria e prática, 9(1), 27-41.
- Prowesk, K. S., Moreno, N. P., & Beithia, C. A. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. Informes Psicológicos, 13(2), 43-58.
- Palazzo, L lian dos Santos; Aerts, Denise Rangel Ganzo de Castro; Carlotto, Mary Sandra. Burnout Syndrome: population-based study on public servants / Síndrome de Burnout: estudio de base poblacional con servidores del sector público Rev Saude Publica; 46(6): 1066-1073, Dez. 2012. ilus, graf, tab .
- Sánchez Sandoval, V. M. (2017). Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, 32(1), 119-124.
- Sánchez, Sanz, Apellaniz & Pascual. Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública.2001. Vol. 1 - N  4

- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. Polis (Santiago), 10(30), 431-446

## 15. ANEXOS

### ANEXO 1 MASLACH BURNOUT INVENTORY

| FRECUENCIA |                                                                                                      |                                |                                 |                             |                                 |                     |   |   |   |   |   |   |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| 0<br>nunca | 1<br>Pocas veces al año<br>o menos                                                                   | 2<br>Una vez al mes o<br>menos | 3<br>Unas pocas<br>veces al mes | 4<br>Una vez a la<br>semana | 5<br>Pocas veces a la<br>semana | 6<br>Todos los días |   |   |   |   |   |   |
| Nº         | Marcar con una cruz la casilla correspondiente según la numeración de la tabla anterior              |                                |                                 |                             |                                 |                     |   |   |   |   |   |   |
| 1          | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                                                     |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2          | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                                                 |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3          | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.. |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4          | Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas                                                    |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5          | Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.                               |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6          | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.                                                 |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7          | Trato muy eficazmente los problemas de las personas.                                                 |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8          | Me siento quemado por mi trabajo.                                                                    |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9          | Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.               |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10         | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.                            |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11         | Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.                  |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12         | Me siento muy activo.                                                                                |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13         | Me siento frustrado en mi trabajo.                                                                   |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14         | Creo que estoy trabajando demasiado.                                                                 |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15         | Realmente no me preocupa lo que ocurre con algunas personas                                          |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16         | Trabajar directamente con las personas me produce estrés.                                            |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17         | Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.                               |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18         | Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo                          |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19         | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                                                   |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20         | Me siento acabado.                                                                                   |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21         | En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.                                      |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22         | Siento que las personas me culpan por algunos de sus problemas.                                      |                                |                                 |                             |                                 | 0                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**ANEXO 2: CUESTIONARIO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y  
LABORALES**

| CUESTIONARIO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y<br>LABORALES |                    |                                 |
|------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| <b>Datos Personales</b>                                    |                    |                                 |
| <b>Sexo:</b> mujer <input type="radio"/>                   | <b>edad:</b> ..... | <b>estado civil :</b> soltero/a |
| Hombre <input type="radio"/>                               |                    | casado/a o en pareja            |
|                                                            |                    | Divorciado/a o separado         |
|                                                            |                    | Viudo/a                         |
| <b>Datos Profesionales</b>                                 |                    |                                 |
| <b>Grado de instrucción:</b> Sin instrucción ( )           |                    |                                 |
| Primaria ( )                                               |                    |                                 |
| Secundaria ( )                                             |                    |                                 |
| Estudios técnicos ( )                                      |                    |                                 |
| Superior ( )                                               |                    |                                 |
| <b>tiempo de servicio en meses en la unidad:</b> _____     |                    |                                 |
| <b>Horario de trabajo:</b> mañana -----                    |                    |                                 |
| Tarde -----                                                |                    |                                 |
| Noche -----                                                |                    |                                 |
| <b>Cuántas hora a la semana trabaja</b> _____              |                    |                                 |

**ANEXO3: PERMISO DE AUTORIZACION PARA LA EVALUACION A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE MAYNAS**

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

Iquitos, 16 de enero del 2017

**CARTA N° 01-2017**

Sr.

**LUIS A. QUISPE PUERTA**

Jefe de división de Serenazgo y vigilancia municipal

Municipalidad Distrital de Maynas

Presente.-

**ASUNTO: Solicito permiso para la aplicación de un cuestionario psicológico a sus trabajadores de su gerencia**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, saludándole cordialmente, a la vez manifestarle que, en mi calidad de Bachiller en Psicología de la Universidad Científica del Perú; me encuentro desarrollando un trabajo de investigación referente al tema de “PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT”

Actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso a la institución con el fin de conseguir los datos requeridos mediante la aplicación de un cuestionario a sus trabajadores. Es importante aclararle que la información que proporcionarán será anónima y tendrá carácter de reservada.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación social en la gerencia.

Atentamente.

  
Bach. Ps. Margareth Susan Sinarahua Ramirez

  
  
Prof. LUIS A. QUISPE PUERTA  
Jefe División de Serenazgo y Vigilancia Municipal