

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO
DEL DISTRITO DE PILLCO MARCA – HUANUCO 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR: Suarez Pulido, Juan Luis

ASESORA: Portocarrero Zevallos, Judith Martha

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47608560

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06650813

Grado/Título: Doctora en educación

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
2	Tarazona Soto, Aida Margarita	Maestro en educación, mención en investigación e innovación pedagógica	22515643	0000-0001-5713-6126
3	Arratea Castro, Gregorio Nilo	Maestro en psicología, mención en intervención psicológica e investigación	06773048	0000-0003-2108-2300

D

H

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y las oportunidades.

A mis padres por su apoyo incondicional, gracias a ellos puedo lograr mis objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir que culmine esta etapa de mi vida.

A mi alma mater la Universidad de Huánuco por haberme formado profesionalmente.

A los miembros del jurado por enriquecer la presente investigación con sus excelentes aportes.

A los integrantes del servicio de serenazgo de la Municipalidad distrital de Pillco Marca por haber colaborado en la realización de este estudio

Mi agradecimiento a mi asesora de tesis Psicóloga Judith Portocarrero Zevallos docente de la escuela profesional de Psicología por su colaboración y apoyo constante que hicieron posible la realización de la presente investigación

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. Objetivo general	17
1.4. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación	17
1.6. Limitaciones de la investigación	18
1.7. Viabilidad de la Investigación	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.1.3. Antecedentes Regionales	23
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Estrés.....	25
2.2.2. Estrés laboral	28
2.2.3. Serenazgo.....	33
2.3. Variable estrés	35
2.4. Definiciones conceptuales.....	35

2.5. Hipótesis.....	36
2.5.1. Hipótesis General.....	36
2.5.2. Hipótesis específicas	36
2.6. Variables	37
2.6.1. Variable única	37
2.7. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores).....	38
CAPÍTULO III	39
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.1.1. Enfoque.....	39
3.1.2. Nivel	39
3.1.3. Diseño.....	39
3.2. Población y muestra	40
3.2.1. Población	40
3.2.2. Muestra	40
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación	41
3.3.1. Para la recolección de datos	41
CAPÍTULO IV.....	45
4. RESULTADOS.....	45
4.1. Procesamiento de datos	45
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis	54
4.2.1. Hipótesis General.....	54
4.2.2. Hipótesis específicas	54
CAPÍTULO V.....	58
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	64
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca Huánuco 2018.....	45
Tabla N° 2. Nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.	46
Tabla N° 3. Nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.....	47
Tabla N° 4. Nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.....	48
Tabla N° 5. Nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.....	49
Tabla N° 6 Nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	50
Tabla N° 7. Nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.....	51
Tabla N° 8. Nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	52
Tabla N° 9. Nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca Huánuco 2018.	45
Gráfico N° 2. Nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.	46
Gráfico N° 3. Despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.	47
Gráfico N° 4. Nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.	48
Gráfico N° 5. Nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	49
Gráfico N° 6. Nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	50
Gráfico N° 7. Nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	51
Gráfico N° 8. Nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	52
Gráfico N° 9. Nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.	53

RESUMEN

La investigación titulada niveles de estrés en los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca – Huánuco 2018. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca Huánuco 2018.

La investigación es con diseño no experimental, tipo básico y de nivel descriptivo. La población y la muestra lo conformaron los 27 trabajadores de serenazgo, el tipo de muestreo es no probabilístico. La técnica utilizada fue la psicometría y el instrumento fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory constituido por 22 ítems que mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout teniendo en cuenta las tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Resultados: Se identificó que el 56% (15) presenta indicios de estrés, el 44% (12) presenta estrés, el 26% (7) presenta nivel bajo de agotamiento emocional, un 67% (18) presenta nivel medio de agotamiento emocional, el 7% (2) presenta nivel alto de agotamiento emocional, el 7% (2) presenta nivel bajo de despersonalización, un 56% (15) presenta nivel medio de despersonalización, además 7% (2) presenta nivel alto de despersonalización, el 100% (27) presenta nivel bajo en logros personales. Según estado civil los casados 5 presenta indicios de estrés y 3 presentan estrés, los solteros 10 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés, según grado de instrucción con secundaria completa 11 presenta indicios de estrés y 9 presentan estrés, con estudios superiores 4 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés, según edad de 18 a 25 años 7 presentan indicios de estrés y 8 presentan estrés, de 26 a 50 años 7 presentan indicios de estrés y 5 presentan estrés, según tiempo de servicio de 1 a 5 años de servicio 9 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés, de 6 a 10 años 6 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés.

Conclusiones: Según el cuestionario aplicado en relación al nivel de estrés que experimenta el personal de serenazgo existe Indicios de Estrés, ya

que se obtuvo puntajes significativos, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

Palabras claves: Estrés, Agotamiento emocional, Despersonalización, Logros personales, Serenazgo.

ABSTRACT

The research entitled stress levels in the serenazgo workers of the district of Pillco Marca - Huánuco 2018. Its general objective was to determine the stress level presented by the serenazgo workers of Pillco Marca Huánuco 2018.

The research is with a non-experimental design, basic type and descriptive level. The population and the sample made up the 27 serenazgo workers, the type of sampling is non-probabilistic. The technique used was psychometry and the instrument was the Maslach Burnout Inventory questionnaire made up of 22 items that measures the frequency and intensity with which burnout is suffered, taking into account the three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Results: It was identified that 56% (15) present signs of stress, 44% (12) present stress, 26% (7) present a low level of emotional exhaustion, 67% (18) present a medium level of emotional exhaustion, 7% (2) present a high level of emotional exhaustion, 7% (2) present a low level of depersonalization, 56% (15) present a medium level of depersonalization, and 7% (2) present a high level of depersonalization, 100% (27) present a low level of personal achievement. According to marital status, 5 married couples show signs of stress and 3 show stress, 10 singles show signs of stress and 9 show stress, according to the level of education with completed secondary school, 11 show signs of stress and 9 show stress, with higher education 4 show signs of stress and 3 show stress, according to age from 18 to 25 years 7 show signs of stress and 8 show stress, from 26 to 50 years 7 show signs of stress and 5 show stress, according to length of service from 1 to 5 years 9 show signs of stress and 9 show stress, 6 to 10 years old 6 show signs of stress and 3 show stress.

Conclusions: According to the questionnaire applied in relation to the level of stress experienced by the serenazgo personnel, there are Indications of Stress, since significant scores were obtained, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Stress, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal achievements, Serenade.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud no sólo como una simple ausencia de enfermedad, sino como un estado de completo bienestar psíquico, físico y social, además indica que el estrés afecta de manera negativa a la salud física y psicológica de los trabajadores y a la eficacia de las entidades en las que trabajan ya que pueden afectar la actividad y el rendimiento en el trabajo y en la vida personal de cualquier profesional.

Los trabajadores de serenazgo son personas que enfrentan día a día situaciones complejas, que resuelven problemas dependiendo del buen funcionamiento en equipo, de los roles que desempeñan y del buen clima laboral.

Los serenos trabajan conjuntamente con la policía para vencer la criminalidad en las calles y brindar seguridad a la ciudadanía y debido a las características de su trabajo genera inestabilidad emocional que a su vez interfiere o afecta su buen desempeño laboral.

La investigación se divide en cinco capítulos: En el primer capítulo se ubica la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad

En el segundo capítulo se presenta los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, se identifica las variables independientes y dependientes, así como la operacionalización.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología, el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos y los métodos de análisis.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos y la contratación de hipótesis. En el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexo

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El ser humano ante estímulos externos responde con una reacción, la respuesta que obtiene es un conjunto de emociones que afecta la vida en distintos ámbitos, incluyendo el trabajo. A esta reacción diferentes autores lo han definido en un solo término que se conoce como: estrés.

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

Hoy en día, los trabajadores en todo el mundo están experimentando cambios importantes en sus procesos de trabajo y sus relaciones laborales. Están bajo presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna. La rapidez del trabajo marcado por la comunicación instantánea y el alto nivel de competitividad mundial dificulta encontrar la línea que separa la vida personal con la laboral. Los factores asociados al riesgo del comportamiento como la fuerte competencia, el rendimiento esperado y las largas horas de trabajo, contribuyen a crear un entorno laboral estresante.

El estrés laboral se entiende ahora como un problema mundial que afecta a todas las ocupaciones y a los trabajadores en los países desarrollados y en desarrollo. El lugar de trabajo es considerado como factor de riesgo psicosocial y por consiguiente un buen entorno para abordarlos y proteger la seguridad y el bienestar de los empleados a través de medidas colectivas.

“El estrés es la respuesta física y emocional a partir de un desequilibrio entre las exigencias que se percibe, los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El estrés relacionado con el trabajo es uno de los principales problemas de salud en los trabajadores que afecta el buen funcionamiento de las organizaciones para las que trabajan. Los empleadores pueden proteger a sus trabajadores contra el estrés dentro de su ambiente laboral más no pueden proteger a sus trabajadores contra el estrés originado fuera del trabajo.

En Perú, el Ministerio de Salud señala en el Documento Técnico del “Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria 2018-2021, que el Estado reconoce el derecho de todos a crecer y vivir en un contexto saludable, identifica que todas las formas de violencia, la corrupción y la vulneración de derechos fundamentales son graves amenazas no solo para la salud mental de la población, sino también para el desarrollo humano y económico del país. Lo mencionado señala que es obligatorio que el Estado Peruano tenga una reacción integral inmediata y de largo alcance, logrando una respuesta integral para priorizando las necesidades de salud mental de la población en todos los niveles de atención del sistema de salud.

De igual forma, el Ministerio de Salud (2019) indica que los datos muestran que más de seis millones de peruanos requieren tratamiento médico por problemas de salud mental. Aproximadamente el 20% de la población padecería trastornos de ansiedad, depresión, estrés u otras enfermedades complejas que derivan en episodios de adicción y violencia.

Los planes estratégicos de las organizaciones deben incluir aspectos relacionados con el bienestar laboral de los trabajadores, el compromiso y motivación con la finalidad de mejorar la salud de los empleados, orientarse al manejo del estrés, prevención de la depresión y la ansiedad,

acoso laboral y de hostigamiento, prevención del consumo de tabaco y alcohol, promover el balance de la vida laboral y personal, fomentar la búsqueda de ayuda profesional. Mejorar la calidad de vida del trabajador dentro y fuera del lugar del trabajo implica focalizar el tratamiento y la prevención de la salud mental.

La mayoría de instituciones no se preocupan por la salud mental de sus trabajadores que pueden estar enfrentando estrés a consecuencia de un mal manejo en la organización lo que conlleva a no estar satisfechos en su ambiente laboral lo que perjudica la vida laboral y social, generándose el estrés laboral. Es por eso la importancia de que el empleador identifique los factores que pueden estar causando estrés para establecer estrategias y brindar un adecuado ambiente laboral y mejorar la salud mental del trabajador.

En la Municipalidad del distrito de Pillco Marca departamento de Huánuco, existe una Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana que a la vez cuenta con personal conocido como serenazgo que son los encargados de velar por la seguridad de la ciudadanía. No muchas labores pueden llevar a sus trabajadores a niveles de activación fisiológica y emocional tan fuertes como los que puede originar la actividad del serenazgo como por ejemplo episodios de violencia de género, una perturbación al orden público, robos, incendios, intento de suicidio, auxilio a las víctimas de catástrofes, a los heridos en accidentes de tránsito, fiestas con menores de edad, consumo de algunas sustancias psicoactivas, entre otras actividades relacionadas a la seguridad ciudadana. La actividad del personal de serenazgo requiere ser estudiado debido al riesgo al que están sometidos y muchos de ellos son personas sin previa capacitación ni entrenamiento, además de no contar con implementos adecuados de seguridad personal, muchos de ellos trabajan en esta área por el simple hecho de obtener un trabajo, lo que no significa que tengan vocación o estén aptos para ocupar dicho puesto, todo esto conlleva a generar estrés.

Frente a este panorama la presente investigación buscó identificar los niveles de estrés en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y logros personales indicadores importantes para detectar estrés laboral, teniendo en cuenta el estado civil, la edad, el grado de instrucción, tiempo de servicio del sereno.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés según el sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018?

1.3. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

1.4. Objetivos específicos.

Establecer el nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Identificar el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Definir el nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

delimitar el nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Precisar el nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Registrar el nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Identificar el nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Identificar el nivel de estrés según el sexo de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

1.5. Justificación de la investigación

Teórica: La importancia de la presente investigación está en identificar los niveles de estrés que existe en los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca que permitirá proporcionar información teórica actualizada sobre los niveles de estrés, así como de sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y logros personales, además brindará información sobre dichos criterios según

edad, grado de instrucción, estado civil y tiempo de servicio que será de utilidad para estudios similares.

Práctica: Proporciona información sobre el estrés y con los resultados obtenidos la institución podrá formular e implementar planes y estrategias para contrarrestar el estrés que impiden la realización personal, aumenta el agotamiento emocional y la despersonalización. Es así que la presente investigación se convierte en una acción clave para optimizar la gestión de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad del distrito de Pillco Marca.

Metodológica: la presente investigación aporta instrumentos de recolección de datos sometidos al proceso de validez y confiabilidad, ya que se aplicó un instrumento específico sobre el estrés. Esto va a servir de guía a otros investigadores ya que brinda información y sugerencias a la problemática detectada. Para lograr los objetivos propuestos, se usó técnicas de investigación como la encuesta y su procesamiento en SPS 25 para medir los niveles de estrés.

1.6. Limitaciones de la investigación

El horario rotativo de los trabajadores dificultó la aplicación del cuestionario.

1.7. Viabilidad de la Investigación

- Existen antecedentes respecto al tema de estudio lo que permitió desarrollar la investigación con más facilidad.
- La investigación tiene el soporte bibliográfico suficiente.
- La institución brindó las facilidades para realizar la presente investigación.
- Los trabajadores colaboraron satisfactoriamente en la aplicación del cuestionario.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pulluqitín (2019) “Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo” Tesis para optar por el Título de Psicóloga Clínica de la Universidad Técnica de Ambato Ecuador. La tesis buscó identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad, que trabajan en horarios rotativos en la Empresa SEPRODEBPP, CIA, LTDA, Esmeraldas Ecuador. Investigación de tipo correlacional, la población lo conformaron 30 guardias de sexo masculino, aplicó la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y la Escala GENCAT de Calidad de Vida. Los resultados que hallaron en la Escala Laboral OIT OMS, fue el nivel bajo con 57% y con 43% en el nivel intermedio, en relación a la calidad de vida el 60% tienen nivel alto y un 40% se ubica en el nivel medio. Conclusión: comprobó la hipótesis nula demostrando que no existe relación entre el estrés y la calidad de vida. Se atribuye a los niveles bajos debido a que la empresa no permite estadías prolongadas de sus trabajadores y realiza constantes rotaciones tanto diariamente como bimestralmente. Asimismo, la empresa mantiene un equilibrio entre sus trabajadores tratando de ser lo mínimo invasivo en lo que concierne a la calidad de vida de sus trabajadores buscando potenciar los aspectos que agradan a sus trabajadores en el entorno personal y laboral.

Barrón (2019) Diagnóstico de la percepción del síndrome de Burnout en personal de una empresa de seguridad privada, Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología Laboral y organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León de México. Su objetivo fue realizar un diagnóstico para determinar el nivel de percepción sobre el Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de seguridad de una empresa privada. Investigación transversal correlacional con una

población de 17 empleados de la empresa de seguridad privada, el instrumento utilizado fue el CESQT Gil 2011 con 20 ítems con respuestas tipo Likert. Llegó a la conclusión que el personal de seguridad de la empresa presenta niveles medio y alto de síndrome de Burnout, lo que indica que es indispensable realizar un seguimiento al bienestar psicoemocional.

García (2016) En su tesis “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca – 2015” Ecuador. Tesis para optar el grado de académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial por la Universidad de Cuenca. Con la finalidad de establecer el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad de Cuenca. Investigación descriptivo transversal, la población lo conformó 607 y la muestra 240 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek. Conclusión, en relación a la clasificación del trabajo los trabajadores y personal administrativo presentan un alto porcentaje de riesgo en salud física y/o mental, el riesgo de enfermarse se asocia a las condiciones de trabajo teniendo en cuenta las variables cargo y relación laboral, el personal administrativo tiende a tener mas probabilidad de presentar enfermedad física y mental en relación a los que desarrollan otros cargos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bautista (2019) “Estrés laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019”. Tesis para optar la licenciatura en Psicología por la Universidad de Ayacucho Federico Froebel. El objetivo de la investigación fue precisar los niveles de estrés en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad de Huamanga conformado por un total de 100 integrantes que fueron evaluados con el cuestionario de la OIT-OMS. Los resultados indican estrés moderado en el 41% de serenos y que tienen mayor probabilidad de tener manifestaciones psicósomáticas, asimismo, los serenos con contrato de locación de servicio tienen mayor nivel de estrés comparado

con los trabajadores por CAS, hay niveles elevados de estrés laboral en los que trabajan en turnos de noche. En conclusión: debido a diversos factores como los turnos de trabajo, las edades, los tipos de contrato, el sexo, existen niveles de estrés laboral en los trabajadores de serenazgo.

Lacuta (2018) Tesis “Adicción al trabajo y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna Sac – Puno 2018”. Para optar el grado de Maestro en Recursos Humanos en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Con la finalidad de establecer relación entre la adicción al trabajo y el Síndrome de Burnout, fue un estudio correlacional cuantitativo aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI – GS) y Work Addiction Risk Test (WART), la población lo conformaron 120 y la muestra 79 agentes de seguridad. Los resultados indican que el 44,7% nivel moderado y 53,3% tienen nivel severo de Síndrome de Burnout. El Síndrome de Burnout se desarrolla de manera paulatina por las condiciones negativas en el ambiente laboral y el exceso de demanda laboral. En conclusión Los trabajadores de la seguridad con jornadas largas de trabajo junto a variables personales desarrollan el Síndrome que llega a la fase de Quemado. Conclusión: Se determinó que no existe relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de Burnout. el Síndrome de Burnout que se evidencia en el personal se debe a aspectos familiares, condiciones de trabajo y clima organizacional.

Llanos (2017) Tesis “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de los Olivos, 2017”. Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología por la Universidad Cesar Vallejo. La finalidad fue identificar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transportes. Investigación con diseño no experimental de corte transversal de tipo de estudio descriptivo correlacional. La población y la muestra lo conformaron los 150 trabajadores que resolvieron los cuestionarios: Escala de Estrés Laboral OMS y Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Los resultados demostraron que el 28% tienen nivel bajo de satisfacción de edades entre 42-48años, seguido de las personas

que se encuentran entre las edades de 28-34 representado por un 20.0%. La teoría del desbalance entre esfuerzo y recompensa se afirma en donde se considera importante la recompensa para reconocer el esfuerzo que hace el trabajador. En conclusión, Existe correlación significativa e inversa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral.

Peña (2017) en su tesis "Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017" Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017 _ Utilizó el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional; su población y su muestra fueron 140 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios denominados: Escala de Estrés

Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub, que fueron validados y pasaron por un procedimiento para establecer la confiabilidad _ Llegó a la conclusión que existen correlaciones significativas entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2017.

Tuesta (2016) Manejo de conflictos y estrés laboral en personal de serenazgo de la Municipalidad de los Olivos, 2016. Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo

Su finalidad fue determinar la relación entre el Estilo de Manejo de Conflictos y Estrés Laboral, en personal del área de Serenazgo de la Municipalidad de Los Olivos, la muestra lo conformaron 186 trabajadores de ambos sexos, se utilizaron los Instrumentos Inventario de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann, adaptado en el Perú por Izaquel (2012) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptado en el Perú por

Suárez (2013). Los resultados establecen que no existe relación estadísticamente significativa, entre sus variables, Estilo de Manejo de Conflictos y Estrés Laboral. En conclusión, determinó que predominaron los estilos complacientes y los niveles de estrés laboral que predominan son el nivel bajo y el nivel intermedio.

Quispe (2016) en su tesis "Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima", Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Psicología de la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. La investigación fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional_ La población y muestra fue de 168 personas.

Los instrumentos que utilizó fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos instrumentos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos demuestran que al obtener como correlación bivariada una significación de p existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo y el clima laboral fue categorizado como favorable. En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral, para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un clima laboral favorable.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Ceron, Tipula (2018) Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco 2016. Para optar el título profesional de Psicóloga en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. La presente investigación es descriptivo simple su objetivo fue identificar los niveles de estrés y ansiedad en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco - 2016 con una población de 60 agentes policiales. Aplicó el Inventario de Estrés de

Melgosa y la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung_ Los resultados señalan que el 38% tienen nivel normal de estrés, el 38% tienen nivel bajo de estrés, el 4% tienen nivel elevado de estrés y el 20% tienen una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, la población y la muestra fueron los 30 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para conseguir los resultados desarrollo los programas de baremo y SPSS además entrevistó al representante de la empresa Rico Fort para la medición de la variable Productividad del consorcio. Los resultados muestran que el 100% de los trabajadores son afectados de estrés laboral de nivel regular y que el 27% de los trabajadores tienen un nivel regular de productividad. Llegó a la conclusión que evidentemente el estrés laboral se relaciona con la Productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos Rico Fort.

López (2016) Tesis titulada "Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2016". Para optar el título de Licenciada en Enfermería de la Universidad de Huánuco. La finalidad fue determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2016. El método ha sido descriptivo, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una población y muestra de 82 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó una guía de entrevista de características generales y una escala de identificación de estresores laborales para la recolección de datos. Llegó a la conclusión que los profesionales de enfermería consideran al ambiente físico como un estresor laboral elevado en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y los ambientes psicológico y social son considerados estresores laborales moderados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés

El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (RAE, 2012).

Lazarus (1986 p. 29) afirma que el estrés es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"

La Comisión Europea (2004) conceptualiza al estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas y cognitivas, de conducta a ciertos aspectos adversos del contenido, el ambiente y la organización en el trabajo.

La psicología y fisiología utilizan el término estrés en el sentido de que la persona tiene un exceso de responsabilidades familiares, laborales y situaciones de peligro originado por diferentes causas.

Paterson y Neufel (1984) refieren que "el estrés viene a ser un trastorno que somete a las personas a enfrentar situaciones que exceden sus fuerzas físicas y psíquicas".

La psicología menciona que los factores de estrés son la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento que produce una reacción a estrés agudo que da lugar a situaciones desagradables repetitivas que llevan a la generación de un trastorno de adaptación.

La teoría de Cannon (1927) y Bard (1938) parte de un enfoque psicofisiológico. Fueron los primeros en describir sobre las respuestas biológicas que expresa el cuerpo humano ante el estrés, la emoción antecede a las conductas y prepara al organismo, hace que el cuerpo permanezca en alerta ante amenazas externas para atacarlos o huir de ello, cuando el estrés se prolonga ocurre cambios en la respiración, el

corazón se acelera, se revuelve el estómago y las glándulas empiezan a segregar más hormonas del estrés a la sangre.

Cannon y Bard (2002) determinaron a través de sus estudios que “la percepción de la emoción que despiertan los estímulos origina dos fenómenos: la experiencia consciente de la emoción y cambios generales fisiológicos. Todo ello tiene su origen porque el tálamo envía sus impulsos al córtex cerebral y al hipotálamo”.

Afirman “que las experiencias emocionales conscientes, las reacciones fisiológicas y la conducta son eventos relativamente independientes. Los estímulos emocionales tienen dos efectos excitatorios independientes: por un lado, provocan el sentimiento de la emoción en el cerebro, y por el otro, la expresión de la emoción en los sistemas nerviosos autónomo y somático”.

Síndrome general de adaptación de Selye

La definición del estrés fue mencionada por primera vez por Hans Selye en 1926. Para Selye estrés es la suma de cambios del organismo como respuesta a un estímulo, término que es utilizado para referirse a efectos producidos frente a la exposición de situaciones que causan estrés.

Selye (1979) manifiesta que reaccionamos ante el estrés psicológico y físico en tres etapas a la que denominó en conjunto síndrome de adaptación general (SAG). Dichas etapas son:

Reacción de alarma: Es un mecanismo de defensa ante una amenaza inmediata y real.

Resistencia: cuando la reacción de alarma se repite y el cuerpo se adapta al esfuerzo.

Agotamiento: Es cuando el cuerpo no puede continuar se terminan las energías tras la resistencia.

La Asociación Americana de Psicología menciona los siguientes tipos de estrés

Estrés agudo: es el más común surge como respuesta ante un hecho traumático preciso que puede darse en cualquier momento, por darse a corto plazo no causa daños importantes, pero cuando es demasiado resulta agotador.

Estrés agudo episódico: están en aquellas personas que tienen muchas responsabilidades y que no pueden hacer frente a las exigencias y que responden con ansiedad, irritabilidad y descontrol comportamiento que les va desgastando poco a poco.

Son personas que siempre están de prisa, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Las personas con reacciones de estrés agudo episódico siempre están demasiado agitadas, irritables, con mal carácter, tensas y ansiosas. Tienden a ser cortantes, su irritabilidad a veces se transmite como agresión. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. Para ellas su centro de trabajo se vuelve un lugar muy estresante. Su tratamiento requiere la intervención de especialistas.

Estrés crónico: Es el estrés más destructivo para el cuerpo y la mente. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo, este tipo de estrés suele darse en una persona que se encuentra en situaciones deprimentes en las que no ven salida. Es el estrés de las presiones y exigencias que les hace infelices durante períodos que aparentan interminables. La persona no tiene esperanzas, pierde la capacidad de búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico tienen su origen en experiencias traumáticas que se interiorizaron y se mantienen presentes constantemente y pueden afectar la personalidad. Se origina una visión del mundo o un sistema de creencias, que provoca un estrés infinito para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar de amenaza, que todo debe ser siempre perfecto). La personalidad o las convicciones y

creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación se da con ayuda de especialistas en el tema y requiere un autoexamen activo.

El estrés crónico puede tener como consecuencia el suicidio, problemas de salud, violencia, paro cardíaco, apoplejía y cáncer, el desgaste de las personas llegan a una crisis nerviosa final y fatal. Los síntomas deben ser tratados a profundidad por profesionales especializados e incluso medicados porque a largo plazo los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste.

Existen dos tipos de estrés, el bueno que es el denominado estrés es el que ayuda a reaccionar de manera positiva a las situaciones que se dan en todos los ámbitos de la vida, pero cuando sobrepasa el límite los problemas ya no son saludables para el trabajador y empieza a disminuir el rendimiento en sus actividades, ocasionando problemas tanto físicos como psicológicos que se convierte en negativo dando por consecuencia el estrés malo denominado distrés.

2.2.2. Estrés laboral

El estrés laboral es un tipo de estrés que se da por la creciente presión en el entorno laboral que provoca la saturación física o mental del trabajador, afectando no solo su salud sino también a la de su entorno.

Pérez (2005) menciona que “el estrés laboral es un fenómeno en la sociedad actual, que se manifiesta a nivel individual, grupal y organizacional. Es la respuesta física y emocional negativa, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Es un trastorno de adaptación entre el trabajador y la situación estresora”.

El estrés laboral se manifiesta a través de la desmotivación, insatisfacción, licencias, baja producción, y retiro por enfermedad, hostilidad y agresividad en las interacciones. Los trabajadores

manifiestan que las causas del estrés son las dificultades económicas, temor e inseguridad para el futuro, problemas familiares.

Los síntomas del estrés son hipertensión, cefaleas insomnio, contracturas, depresión, trastornos digestivos, etc, siempre la causa de las consultas son estos síntomas y no el mismo estrés. En la organización el estrés laboral puede afectar de manera negativa la propia salud de las organizaciones, por la incidencia en la eficacia, viabilidad de futuro, calidad de productos y servicios que brindan. Contar con empleados sanos reduce los gastos por prestaciones médicas, ausentismo, accidentes, etc.

En las profesiones de servicio profesiones asistenciales y de cuidado del otro como personal de salud, educadores, la policía y trabajadores de seguridad ciudadana, es donde aumenta el riesgo de contraer estrés laboral significativamente, apareciendo el síndrome de Burn-out.

El síndrome de Burn-out lo contraen las personas altamente motivadas para el trabajo.

Síndrome de Burn-out, (Síndrome del trabajador quemado) quemarse o extenuarse en el trabajo, generó un importante desarrollo teórico. Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 al cerciorarse del extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época: agentes de la autoridad que mostraban un cuadro de síntomas.

Burn-out se identifica como un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy fuerte, conduciendo a una pérdida de motivación por lo que se hace y que suele desembocar en un sentimiento de fracaso laboral.

Golvarg (1996 p.34) define al Burn-out como “Un síndrome cuya principal característica es un sentimiento abrumador de estar exhausto, acompañado por sentimientos de frustración, ira e indiferencia y sensación de ineficacia y fracaso laboral que afecta tanto el

funcionamiento a nivel personal como a nivel social” asimila el síndrome a los conceptos de quemarse, gastarse agotarse, fatigarse cansarse, estar exhausto, apagado, consumido, fundido.

Pérez Jaúregui (2005 p. 39) menciona las consecuencias del síndrome de Burn-out:

Negatividad

Pasividad

Desmotivación

Indecisión

Indiferencia

Ausentismo

Baja productividad

Excesivo consumo de alcohol

Accidentes

Bajo rendimiento

Poca calidad de trabajo

Inconformidad laboral

Asimismo, indica que en los abordajes de este tema se contemplan: Tratamiento terapéutico; por lo general cuando el problema ya está establecido requiere una combinación de psicoterapia individual y familiar. Tratamiento farmacológico, orientación hacia el cuidado de la calidad de vida. Asimismo, Recursos Humanos pueden abordarlos como trabajos de capacitación. Los seminarios de educación para la salud, dirigidos a actuar sobre los individuos y las organizaciones, identifican metas y estrategias para resolver problemas.

La forma más adecuada es prevenir el trastorno actuando sobre una variedad de condiciones que permiten la aparición y consolidación del síndrome. Para lograrlo el énfasis habría que ponerlo en la concientización de los profesionales y las organizaciones en las que trabajan, de la importancia del cuidado del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que: es importante tener una reglamentación de trabajo para equilibrar las exigencias de las empresas y las necesidades de los trabajadores, regida por cinco objetivos: promover la salud y la seguridad, apoyar a los trabajadores a cumplir con sus obligaciones familiares, promover la igualdad entre hombres y mujeres, permitir a los trabajadores a elegir y determinar la duración de su trabajo y mejorar la productividad.

Keith (1999) sostiene que las percepciones y experiencias del individuo son factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Los principales factores psicosociales del estrés laboral son:

- Desempeño profesional, falta de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, obligaciones de cuidado y de mucha responsabilidad.
- Dirección y gestión inadecuada, delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que no permite que los empleados se motiven y se desarrollen en un óptimo grado.
- Organización y función, falta de información, mala planificación y autoridad conflictiva.

Consecuencias del estrés laboral

Hernández (2002) plantea las consecuencias y efectos negativos del estrés laboral.

- A nivel fisiológico: Aumento de tensión arterial, taquicardia, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la glucemia en la sangre, aumento de tensión muscular, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupila, etc.
- A nivel cognitivo: Indecisión, sensación de preocupación, indecisión, nivel bajo de concentración, hipersensibilidad a la crítica, desorientación, mal humor, sentimientos de falta de control, etc.
- A nivel motor: temblores, hablar rápido, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, explosiones emocionales, falta de apetito, exceso de apetito, bostezos, risas nerviosas, etc.

Consecuencias del estrés laboral para la Empresa

Peiró y Salvador A. (1993) señalan que cada individuo que sufre de estrés paga un alto costo por su salud y alto costo a la empresa debido al ausentismo o disminución de rendimiento físico. Las empresas deben tener en cuenta que sus trabajadores son personas que sufren enfermedades, que sienten y que tienen un límite y que se les debe prestar atención a sus requerimientos para mejorar el clima laboral en la organización y que será reflejado en mejores resultados a nivel social y económico.

El Afrontamiento del estrés

Lazarus y Folkman (1986, p.164) plantean que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Mencionan que el estrés requiere que se afronte, es decir, que se haga esfuerzos cognoscitivos y conductuales para manejar el estrés psicológico. Los psicólogos identifican dos tipos generales de afrontamiento; el afrontamiento directo y el afrontamiento defensivo.

Afrontamiento directo: esfuerzos intencionales por cambiar una situación incómoda.

Afrontamiento defensivo: diversas formas de autoengaño que proporcionan medios para proteger nuestra autoestima y reducir el estrés.

Hernández (2002) define los Moldes Cognitivos como “estrategias habituales y peculiares que cada persona muestra en la manera de reaccionar, de enfocar o de interpretar la realidad en situaciones de ego implicación” (p. 104-105).

Si analizamos la relación entre los moldes de la mente y la teoría de afrontamiento del estrés, en ambos casos se pone en juego estrategias enfocadas a manejar la realidad y las situaciones que se dan en ella, además existe una evaluación afectiva y una evaluación cognitiva. Los moldes de la mente es una evaluación básicamente cognitiva – afectiva mientras que la evaluación de las estrategias que, aunque tiene un componente afectivo, mayoritariamente es conductual. La realidad, genera en las personas diferentes emociones sean situaciones de estrés o no. Si son estresantes, la evaluación cognitiva incluye una serie de emociones determinadas, ya sean de amenaza, de preocupación, de miedo, la manera de enfrentarnos a dichas situaciones, de emplear estrategias de afrontamiento y cómo lidiar con ellas.

2.2.3. Serenazgo

Trabajadores de una municipalidad que están organizados y capacitados para garantizar y colaborar con la protección de personas, bienes y mantenimiento del orden y tranquilidad del ciudadano dentro de

su jurisdicción. Cumplen un rol importante en coordinación con la Policía Nacional y vecinos organizados en la prevención del delito.

Ricardo Palma cuenta en sus Tradiciones Peruanas que en la colonia el Sereno era la persona que tenía como labor recorrer las calles de Lima y prender los faroles que funcionaban con carbón para iluminar las calles al anochecer, al amanecer los apagaba, llevaban una campanita consigo que lo identificaba como tal, tenían como funciones: el cuidado del vecindario, efectuar rondas nocturnas, mantener el orden, solucionar pleitos vecinales, suministrar agua potable, detención de vagos y delincuentes, anunciar a viva voz el avance de las horas nocturnas y otras emergencias como incendios, robos, inundaciones. El Sereno estaba bajo el mando de la guardia del Virrey, apoyando en la seguridad, percibía sus haberes por parte del Cabildo, en la actualidad Gobiernos Locales.

En el año 1805, fue creado un Cuerpo de Policía de seguridad en la ciudad de Lima cuyos integrantes se denominaron "Serenos", nombre similar al usado en época virreinal.

El 13 de diciembre de 1990 la Municipalidad de San Isidro, siendo alcalde El Dr. Carlos Neuhans Rizo Patrón, dispone el reinicio de Serenazgo como deber del Municipio para promover el bienestar de los vecinos, reforzando con este nuevo servicio la acción policial y en 1991 promulgó un edicto restableciendo el Servicio de serenazgo.

La Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca tiene como labor brindar seguridad, paz y tranquilidad a los pobladores de la jurisdicción del distrito de Pillco Marca; trabajo que se realiza a través del servicio de Seguridad Municipal, la labor de patrullaje lo realizan durante las 24 horas del día, asimismo, monitorean las cámaras de seguridad ubicadas estratégicamente con el fin de reducir el accionar delictivo y las faltas que se suscitan en el Distrito.

Faltas que atiende el serenazgo:

- Apoyo a la población
- Personas sospechosas
- Violencia familiar y sexual
- Personas desaparecidas
- Ofensas públicas al pudor
- Disuasiones (alcoholismo, otros)
- Faltas contra la tranquilidad pública
- Faltas contra las personas
- Accidentes de tránsito
- Faltas contra las buenas costumbres
- Faltas contra la propiedad privada
- Delitos contra el patrimonio
- Apoyo a operativos
- Apoyo a gerencias

2.3. Variable estrés

Maslach y Jackson definen al estrés laboral como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos.

2.4. Definiciones conceptuales

Estrés: El estrés es una estrategia adaptativa que nos induce a responder de forma activa. Es una respuesta del organismo que pone al individuo en disposición de afrontar las situaciones interpretadas como amenazas. Seo, S. y Lee, J (2012).

Agotamiento emocional: Es una respuesta al estrés constante del ambiente laboral. Estar durante un tiempo prolongado en un estado de

“pelear o huir” además de no poder descansar apropiadamente debido a la tecnología, eleva las hormonas del estrés, lo cual hace que nuestras baterías internas estén siempre al límite. Getty (2016)

Despersonalización: Existe una percepción de extrañeza hacia uno mismo. Getty (2016)

Logros personales: Son los diferentes objetivos que has cumplido a lo largo de tu vida y que aumentan tu nivel de bienestar. Getty (2016)

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

Hi: Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Hi: Existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

2.6. Variables

2.6.1. Variable única

Niveles Estrés:

Estrés es la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos en el trabajador quien al interactuar con el medio en que se desenvuelve se ve

afectada su capacidad de respuesta, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar.

Los niveles de estrés son estrés, indicios de estrés y no presenta estrés.

Dimensiones:

Agotamiento Emocional

Despersonalización

Logros Personales

2.7. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

Variable	Dimensión	Ítems	Técnica e instrumento
Niveles De Estrés	Agotamiento emocional	1,2,3,4,6,8,13,14,16,20	Técnica: Psicometría Instrumento: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
	Despersonalización	5,10,11,15,22	
	Logros personales	7,9,12,17,18,19,21	
Caracterización de la muestra (Trabajadores de Serenazgo del Distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018)	Estado civil	Datos del cuestionario	
	Grado de instrucción	Datos del cuestionario	
	Tiempo de servicio	Datos del cuestionario	
	Edad	Datos del cuestionario	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica porque se aborda el tema a investigar con teorías y enfoques existentes (Hernández, 2006, p.83).

3.1.1. Enfoque

El estudio de la investigación al enfoque cuantitativo por que se utiliza la estadística descriptiva e inferencial y a la vez se centra en los aspectos susceptibles. Sampieri (2018).

3.1.2. Nivel

El nivel de investigación es descriptivo. En el nivel descriptivo; los estudios buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, 2006, p.80, 81).

3.1.3. Diseño

La investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular variables.

"La investigación no experimental es cualquier investigación en la que no se manipula las variables. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (Kerlinger 1979, p. 116).

Según su carácter es descriptivo. En el nivel descriptivo los estudios buscan especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández 2006, p.80,81).

Cuyo diagrama es el siguiente:

M \longrightarrow O₁

M: Niveles de Estrés.

O: Trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, 2010, p. 177).

La población está conformada por 27 trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

3.2.2. Muestra

“La muestra es en esencia un subgrupo de la población” Hernández, (2010, p. 178).

El tipo de muestreo es no probabilístico ya que la selección se realiza bajo criterio del investigador. (Carrasco, 2006, p. 264).

La muestra está conformada por 27 trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018; que viene a ser la totalidad de trabajadores que cumplen la función de serenazgo en jurisdicción del distrito.

Caracterización de la Muestra:

- Estado civil
- Grado de instrucción
- Tiempo de servicio
- Edad
- Sexo

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Ser trabajador del serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018

Trabajar en la Sub gerencia de seguridad ciudadana

Disposición a participar en el estudio.

Todos los trabajadores que no están de vacaciones, descansos médicos y licencias.

Trabajadores que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

No ser trabajador del serenazgo del distrito de Pillco Marca- Huánuco 2018.

No trabajar en la Subgerencia de seguridad ciudadana

No tener disposición a participar en el estudio.

Todos los trabajadores que están de vacaciones, descansos médicos y licencias.

Trabajadores que no firmen el consentimiento informado

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. Para la recolección de datos

Variable	Técnica	Tipo	Instrumento	Autor
Niveles De Estrés	Psicometría	Cuestionario	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	Maslach Burnout

FICHA TECNICA

Nombre del instrumento : Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Autor : Maslach Burnout

Aplicación : Colectiva o individual

Tipo de instrumento : Cuestionario

Tiempo de aplicación : 10 a 15 minutos

Ámbito de aplicación : Personas que ejerzan algún tipo de ocupación

Corrección : A mano

Puntuación : 1,2,3,4,5 según el tipo de respuesta.

Calificación

Este test mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

1. Agotamiento Emocional: 1,2,3,4,6,8,13,14,16,20
2. Despersonalización: 5,10,11,15,22
3. Logros personales: 7,9,12,17,18,19,21

Forma de calificación

PUNTUACIÓN

	CRITERIO	Bajo	Medio	Alto
AE	Agotamiento emocional	Inferior a 16	17 a 27	Superior a 28
DP	Despersonalización	Inferior a 5	6 a 10	Superior a 11
LP	Logros personales	Inferior a 33	30-34	Superior a 40

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de distanciamiento y frialdad.

- Subescala de realización personal: valora la realización personal y los sentimientos de autoeficacia en el trabajo.

Las tres escalas tienen una gran consistencia interna, observándose el grado de agotamiento como una variable continua con distintos grados de intensidad. Definen la presencia de estrés: en las dos primeras escalas las puntuaciones altas y baja en la tercera escala

INTERPRETACIÓN

	INDICIOS DE ESTRÉS	ESTRÉS	NO ESTRÉS
AE	MEDIO	ALTO	BAJO
DP	MEDIO	ALTO	BAJO
LP	-----	BAJO	ALTO

- **Estrés:**

Presenta dificultad en el control de sus emociones y creencia de que su trabajo le está ocasionando cambios a nivel de su conducta o en su manera de pensar, además de tener dificultada para reconocer e identificar los logros personales lo que conlleva a una baja satisfacción personal por el trabajo que desempeña.

- **Indicios de Estrés:**

Evidencia agotamiento y cansancio físico, presenta dificultad para controlar sus emociones ante inconvenientes que se presentan a diario y creen que su trabajo les causa cambios en su conducta y manera de pensar.

- **No Estrés:**

Adecuado control de sus emociones, pensamientos y creencias positivas respecto al trabajo en el que se desenvuelve, así como también reconocimiento y satisfacción respecto a logros personales y laborales.

3.3.2. Para la presentación de datos

Para el vaciado, proceso y presentación de los resultados se utilizó el programa SPSS 25.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó la estadística descriptiva realizando un plan de tabulación luego se realizó el tratamiento de los datos con cuadros estadísticos de frecuencia, gráficos de barras, asimismo, para la contrastación de la hipótesis se aplicó el análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

Después de la obtención de la información, se procede al análisis de datos y la distribución de frecuencias de las variables.

Tabla N° 1.

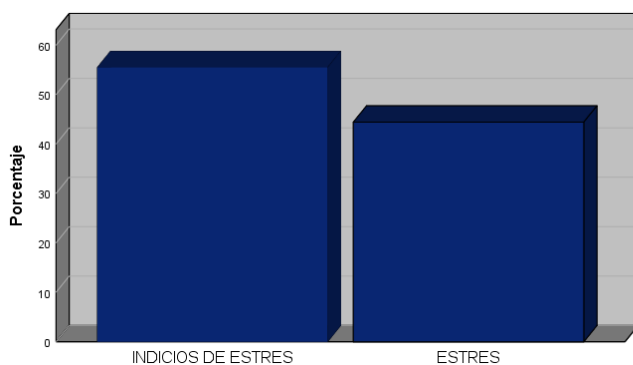
Nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca Huánuco 2018.

	NIVEL DE ESTRÉS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDICIOS DE ESTRES	15	56	56	56
	ESTRES	12	44	44	100
	TOTAL	27	100	100	

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 1.

Nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 1, de 27 (100%) encuestados el 56% (15) presenta indicios de estrés lo que evidencia agotamiento y cansancio físico, asimismo un 44% (12) presenta estrés.

Tabla N° 2.

Nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

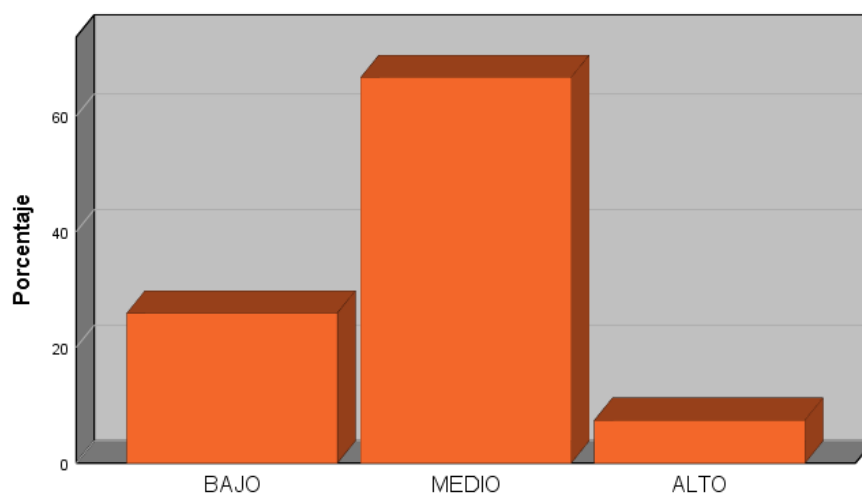
AGOTAMIENTO EMOCIONAL		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	26	26	26
	MEDIO	18	67	67	93
	ALTO	2	7	7	100
	Total	27	100	100	

Fuente: Aplicación de instrumento.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 2.

Nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.

Elaboración: Propia

En la tabla N° 2. De 27 (100%) encuestados el 26% (7) presenta nivel bajo agotamiento emocional, un 67% (18) presenta nivel medio de agotamiento emocional, además 7% (2) presenta nivel alto de agotamiento emocional; en conclusión, podemos observar que el 67% que es mayoría presentan nivel medio de agotamiento que significa que existen rasgos de cansancio emocional ocasionado por el trabajo.

Tabla N° 3.

Nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

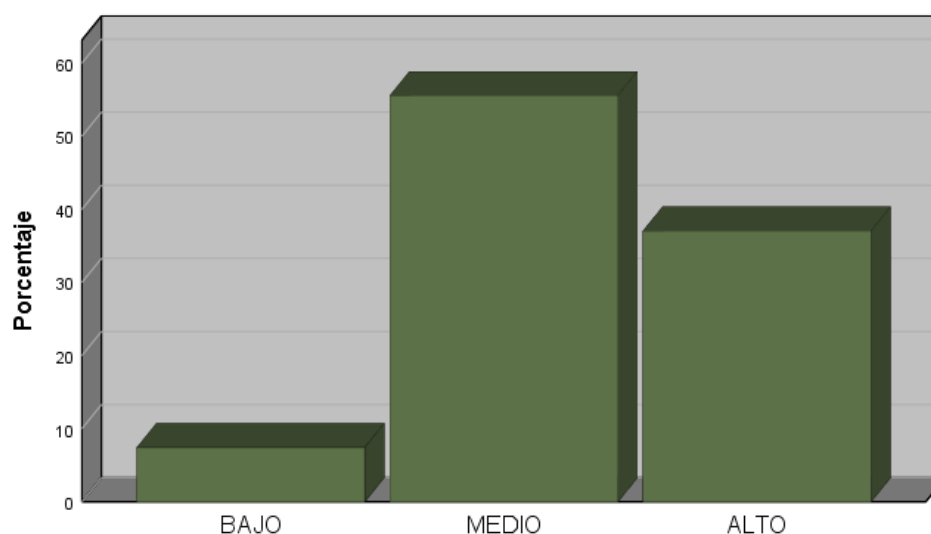
DESPERSONALIZACIÓN		Frecuenci		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	Porcentaje		
Válido	BAJO	2	7	7	7
	MEDIO	15	56	56	63
	ALTO	10	37	37	100
	Total	27	100	100	

Fuente: Aplicación de instrumento.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.

Despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018..



Fuente: Aplicación de instrumento.

Elaboración: Propia

En la tabla N° 3. De 27 (100%) encuestados el 7% (2) presenta nivel bajo de despersonalización, un 56% (15) presenta nivel medio de despersonalización, además 37% (10) presenta nivel alto de despersonalización; en conclusión, podemos observar que el 56% que es mayoría presentan nivel medio de despersonalización que significa que existen actitudes de frialdad y distanciamiento en su trabajo.

Tabla N° 4.

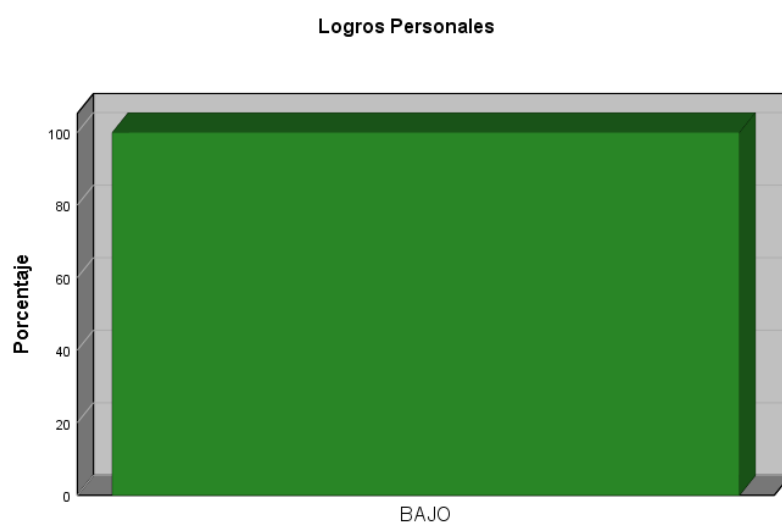
Nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.

LOGROS PERSONALES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	100,0	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 4.

Nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 4. De 27 (100%) encuestados el 100% (27) presenta nivel bajo en logros personales; en conclusión, podemos observar que el 100% que es totalidad presentan nivel bajo en logros personales lo que significa que existe inconformidad y sentimientos de no realización personal.

Tabla N° 5.

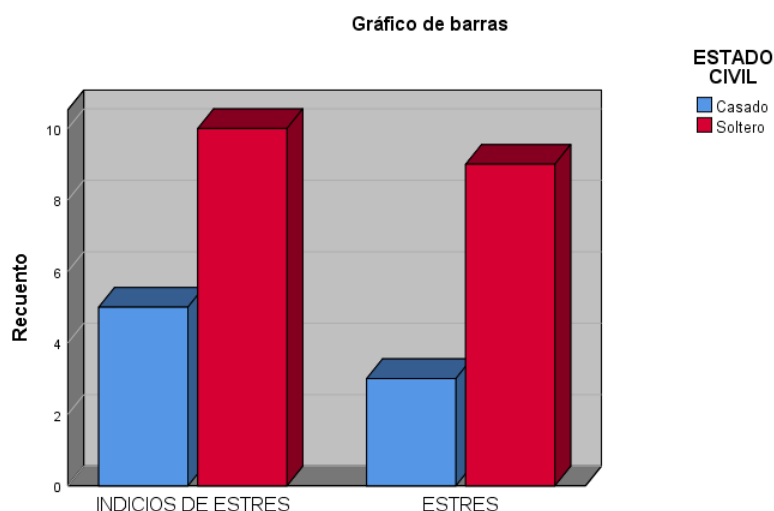
Nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

ESTADO CIVIL		Casado	Soltero	TOTAL
NIVELES DE ESTRES	Indicios De Estres	5	10	15
	Estres	3	9	12
Total		8	19	27

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 5.

Nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 5. De 27 encuestados según estado civil los casados 5 presenta indicios de estrés y 3 presentan estrés, asimismo los solteros 10 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés; en conclusión, podemos observar que los solteros en su mayoría presentan indicios de estrés lo que evidencia agotamiento y cansancio físico.

Tabla N° 6.

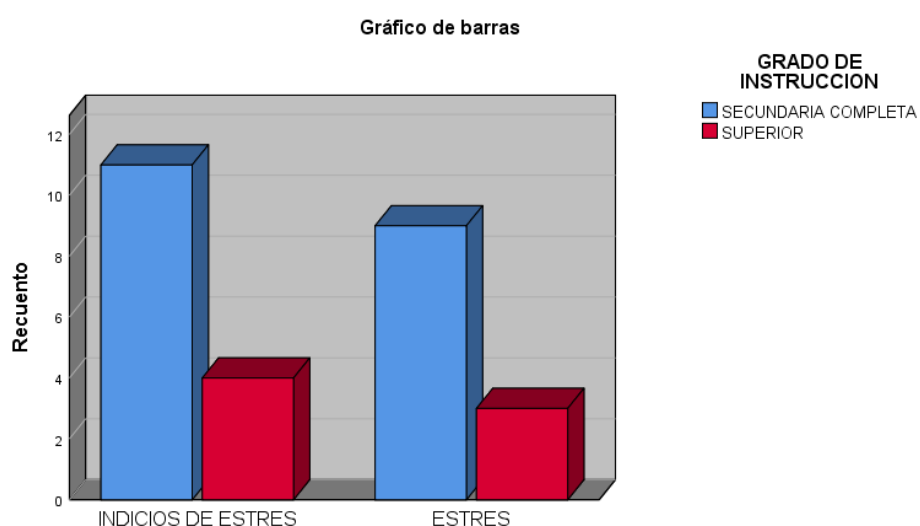
Nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

GRADO DE INSTRUCCION		Secundaria		TOTAL
		Completa	Superior	
NIVELES DE	Indicios De Estres	11	4	15
ESTRES	Estres	9	3	12
Total		20	7	27

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 6.

Nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 6. De 27 encuestados según grado de instrucción con secundaria completa 11 presenta indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo con superior 4 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; en conclusión, podemos observar que los que tienen secundaria completa en su mayoría presentan indicios de estrés lo que evidencia agotamiento y cansancio físico.

Tabla N° 7.

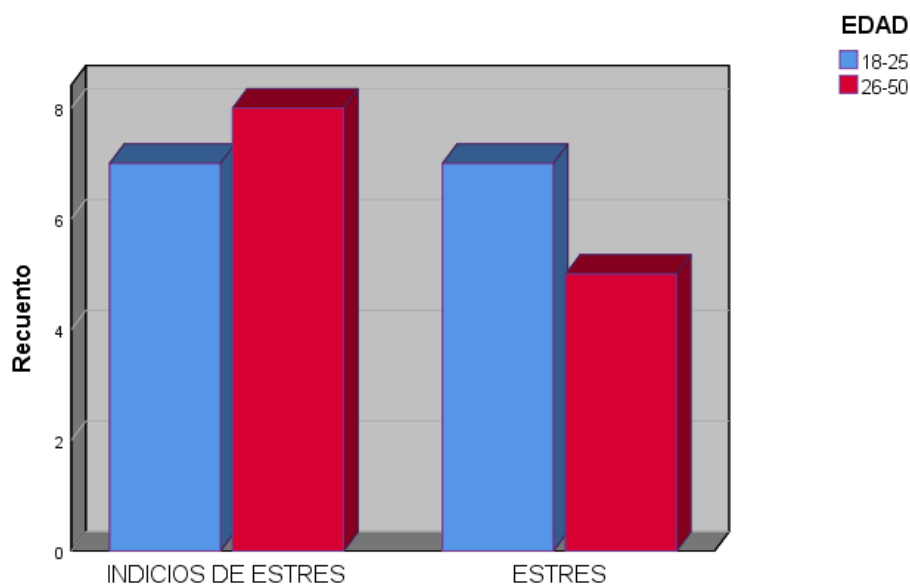
Nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

EDAD		18-25	26-50	TOTAL
NIVELES DE ESTRES	Indicios De Estres	7	8	15
	Estres	7	5	12
Total		14	13	27

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 7.

Nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 7. De 27 encuestados según edad de 18 a 25 años 7 presentan indicios de estrés y 7 presentan estrés, asimismo de 26 a 50 años 8 presentan indicios de estrés y 5 presentan estrés.

Tabla N° 8.

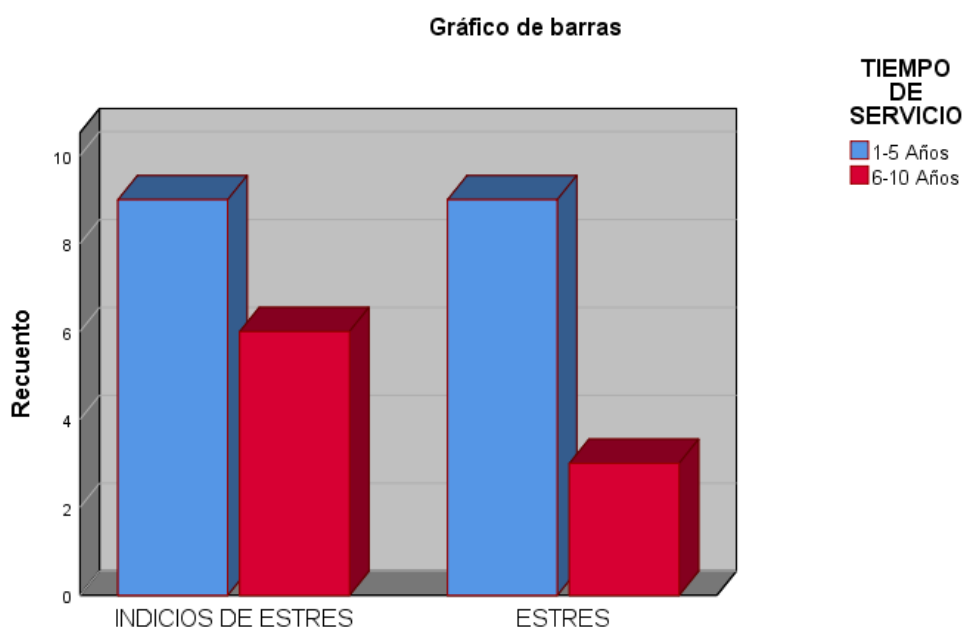
Nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

TIEMPO DE SERVICIO		1-5 Años	6-10 Años	TOTAL
NIVELES DE ESTRES	Indicios De Estres	9	6	15
	Estres	9	3	12
Total		18	9	27

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 8.

Nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

En la tabla N° 8. De 27 (100%) encuestados según tiempo de servicio de 1 a 5 años de servicio 9 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo de 6 a 10 años 6 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; en conclusión, podemos observar que los que tiene menor tiempo de servicio en su mayoría presentan indicios de estrés lo que evidencia agotamiento y cansancio físico.

Tabla N° 9.

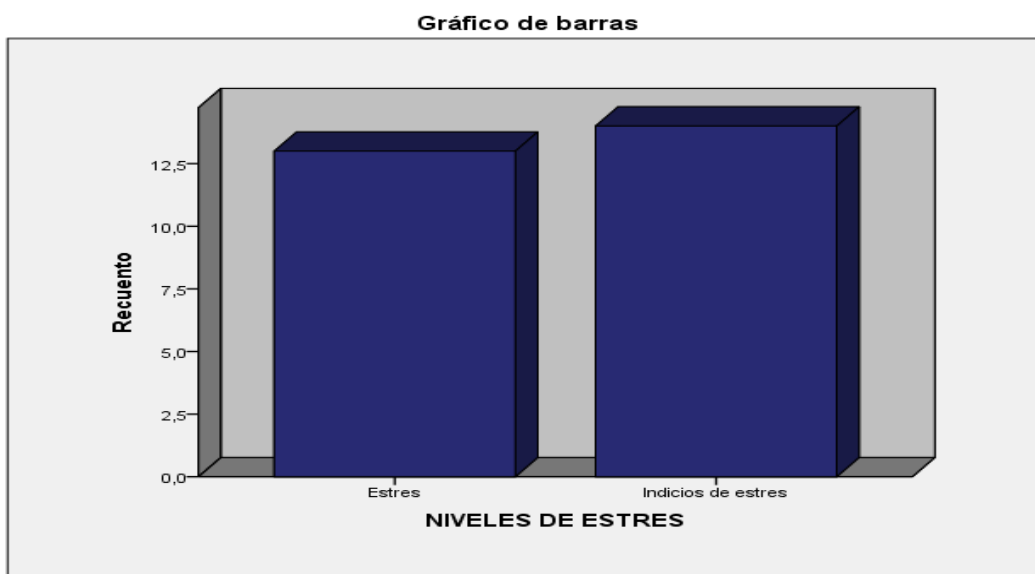
Nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

SEXO		MASCULINO	Total
NIVELES DE ESTRES	Estrés	13	13
	Indicios de estrés	14	14
Total		27	27

Fuente: Aplicación de instrumento.
Elaboración: Propia

Gráfico N° 9.

Nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.



Fuente: Aplicación de instrumento
Elaboración: Propia

En la tabla N° 9. Los 27 encuestados son de sexo masculino, 13 presentan indicios de estrés y 14 presentan estrés.

4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

Hi: Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 56% (15) presenta indicios de estrés, asimismo un 44% (12) presenta estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante lo cual implica la presencia de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 26% (7) presenta nivel bajo agotamiento emocional, un 67% (18) presenta nivel medio de agotamiento emocional, además 7% (2) presenta nivel alto de agotamiento emocional; por lo tanto, si existe nivel agotamiento emocional predominante el cual es el nivel medio, es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 7% (2) presenta nivel bajo de despersonalización, un 56% (15) presenta nivel medio de despersonalización, además 7% (2) presenta nivel alto de despersonalización; por lo tanto, si existe nivel de despersonalización predominante el cual es nivel medio y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 100% (27) presenta nivel bajo en logros personales; por lo tanto, si existe nivel de logros personales predominante el cual es nivel bajo y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hi: Existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según estado civil los casados 5 presenta indicios de estrés y 3 presentan estrés, asimismo los solteros 10 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según estado civil el cual es indicios de estrés en trabajadores solteros y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según grado de instrucción con secundaria completa 11 presenta indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo con superior 4 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según grado de instrucción el cual es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según edad de 18 a 25 años 7 presentan indicios de estrés y 7 presentan estrés, asimismo de 26 a 50 años 8 presentan indicios de estrés y 5 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según edad es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según tiempo de servicio de 1 a 5 años de servicio 9 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo de 6 a 10 años 6 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según tiempo de servicio el cual es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hi: Existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Ho: No existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según sexo los 27 encuestados son de sexo masculino, 13 presentan indicios de estrés y 14 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según sexo el cual presencia de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca

En los resultados se encontró que el 56% presenta indicios de estrés y el 44% presenta estrés. Esto debido a las situaciones estresantes y peligrosas a los que se enfrentan los serenos frente a la violencia e incidencias traumáticas que incluye la posibilidad de sufrir un atentado a su integridad física como lo señala Hans Selye (1926) que dice que el “estrés es la suma de cambios del organismo como respuesta a un estímulo, término que es utilizado para referirse a efectos producidos frente a la exposición de situaciones que causan estrés”.

Lazarus (1966) afirma que el estrés es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" esto debido a ciertas características del trabajo del serenazgo, como la alta demanda, el frecuente contacto con los ciudadanos, trabajo por turnos y rotativo, que tendrá injerencia con los aspectos personales del sereno como el estado civil, grado de instrucción, edad y tiempo de servicio que va a generar angustia y agotamiento emocional, esta investigación tiene relación con el estudio realizado por Figueroa (2017) que en su investigación sobre estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos “Rico Fort”, Huánuco 2017 encontró que el 100% de los trabajadores son afectados con un nivel medio de estrés laboral y que el 27% tienen un nivel regular de productividad.

Ramos (2017) en su tesis “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea Huánuco” sus resultados muestran que el 78% presentan un nivel medio de estrés y López (2016) llegó a la conclusión que los profesionales de enfermería consideran al ambiente físico como un estresor laboral elevado

con el 65,9%, el ambiente psicológico con el 57,3% y el ambiente social con el 51,2% son considerados estresores laborales en los servicios de hospitalización afirmándose que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno.

En cuanto al agotamiento emocional, un 67% presenta nivel medio de agotamiento este resultado puede ser debido a la presión a los que pueden estar siendo sometidos los serenos en su afán de buscar la tranquilidad del ciudadano como lo indica Maslach, que “el profesional que brinda servicios se siente exhausto por el contacto diario con personas que demandan su atención o ayuda, ocasionando cansancio emocional y físico que luego se manifiestan a través de comportamientos negativos y una actitud de cinismo, fría y distante hacia el trabajo, disminución del sentimiento de compromiso hacia el trabajo y la energía se vuelve agotamiento”. Coincidiendo en los resultados de la investigación de Lacuta (2018) que demostró que el burnout que presenta el personal de seguridad se debe a factores de clima organizacional, condiciones de trabajo y temas familiares y que no existe relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de burnout.

El Agotamiento Emocional se caracteriza por el desgaste, fatiga, sensación de agotamiento en el trabajo y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, la persona siente no tener energía para trabajar y nada que ofrecer profesionalmente como señala Blanco (2015) que llegó a la conclusión que las evaluaciones y la sobrecarga académica producen estrés en los estudiantes de Química Farmacéutica y medicina, asimismo desencadenan estrés las tareas en tiempos limitados y los periodos cerca de las evaluaciones.

En cuanto a la dimensión despersonalización, un 56% presenta nivel medio de despersonalización, que se encuentran propensos a desarrollar estrés en el futuro. El sujeto trata de aislarse para protegerse del cansancio emocional, desarrolla un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia las personas usuarios de su trabajo y también hacia sus compañeros de labor, incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, se muestra distanciado, con cinismo y hostilidad hacia los demás. Al respecto

Peiró y Salvador A. (1993) señalan que cada individuo que sufre de estrés paga un alto costo por su salud y alto costo a la empresa debido al ausentismo o disminución de rendimiento físico. Las empresas deben prestar atención a los requerimientos de los trabajadores para mejorar el clima laboral y tener mejores resultados.

El 100% presenta nivel bajo en logros personales, este resultado nos indica que la totalidad de serenos tienen sentimientos de incompetencia y que no están empleando estrategias dirigidas hacia el problema y que de una manera u otra les permita adaptarse a su entorno laboral. Paterson y Neufel (1984) refieren que “el estrés viene a ser un trastorno que somete a las personas a enfrentar situaciones que exceden sus fuerzas físicas y psíquicas”. Coincidiendo con Sánchez (2011) que señala en su investigación las circunstancias que generan estrés son la falta de justicia organizacional, sobrecarga laboral y dificultades interpersonales; además se encuentran insatisfechos con las negociaciones sobre los asuntos laborales, la igualdad y justicia del trato de la empresa, concluyendo que los trabajadores con menor satisfacción laboral desarrollan mayor estrés. Asimismo, Paterson y Neufel (1984) refieren que “el estrés viene a ser un trastorno que somete a las personas a enfrentar situaciones que exceden sus fuerzas físicas y psíquicas”.

El nivel bajo de logros personales disminuye la autoestima personal, siente frustración de sus expectativas, sienten que las exigencias laborales exceden su capacidad, no se encuentran a gusto con sus logros profesionales, valoración negativa hacia si mismos y su desempeño laboral, típicas de los estados depresivos, evita las relaciones interpersonales, incapacidad para soportar la presión y baja productividad.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) de la muestra el 56% (15) presenta indicios de estrés, asimismo un 44% (12) presenta estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante lo cual confirma la presencia de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 26% (7) presenta nivel bajo agotamiento emocional, un 67% (18) presenta nivel medio de agotamiento emocional, además 7% (2) presenta nivel alto de agotamiento emocional; por lo tanto, si existe nivel agotamiento emocional predominante el cual es el nivel medio, es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 7% (2) presenta nivel bajo de despersonalización, un 56% (15) presenta nivel medio de despersonalización, además 7% (2) presenta nivel alto de despersonalización; por lo tanto, si existe nivel de despersonalización predominante el cual es nivel medio y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados el 100% (27) presenta nivel bajo en logros personales; por lo tanto, si existe nivel de logros personales predominante el cual es nivel bajo y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según estado civil los casados 5 presenta indicios de estrés y 3 presentan estrés, asimismo los solteros 10 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según estado civil el cual es indicios de estrés en trabajadores solteros y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según grado de instrucción con secundaria completa 11 presenta indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo con superior 4 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según grado de instrucción el cual es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según edad de 18 a 25 años 7 presentan indicios de estrés y 7 presentan estrés, asimismo de 26 a 50 años 8 presentan indicios de estrés y 5 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según edad es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según tiempo de servicio de 1 a 5 años de servicio 9 presentan indicios de estrés y 9 presentan estrés, asimismo de 6 a 10 años 6 presentan indicios de estrés y 3 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según tiempo de servicio el cual es indicios de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos de 27 (100%) encuestados según sexo los 27 encuestados son de sexo masculino, 13 presentan indicios de estrés y 14 presentan estrés; por lo tanto, si existe nivel de estrés predominante según sexo el cual presencia de estrés y es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

- A los funcionarios de la Municipalidad considerar un programa Psicoeducativo para prevenir el estrés en todo el personal de la entidad lo que debe incluir incentivos con premiaciones a los trabajadores en coordinación con las diversas áreas para motivarlos, protegerlos y evitar consecuencias posteriores en la salud y mejorar el desempeño laboral-
- A la Sub Gerencia de seguridad ciudadana promover un programa motivacional para el personal del área con reconocimiento a los diversos logros de los trabajadores para reducir el nivel de estrés encontrados en la investigación que permita mejorar su estado anímico y clima laboral para mejorar su desempeño laboral.
- Al personal de serenazgo que se involucren en el cuidado de su propia salud psicológica, cambios de su estilo de vida, mejoras en sus relaciones interpersonales, fortalecer sus actitudes vocacionales, tomen por lo menos una vez al mes sesiones de terapias de relajación para que su estabilidad emocional y salud mental no se vean afectados por el estrés un mal silencioso y que no permite desarrollar al 100% sus habilidades.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alva, Cesar. (2001) *Psicología De Las Emociones Y Actitudes* • San Marcos.
Lima Perú

Bautista (2019) "Estrés laboral en el personal de serenazgo de la
Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019" Tesis para
optar el Título Profesional de

Licenciado en Psicología de la Universidad de Ayacucho Federico Froebel_

Barom (2002) *Psicología Social*: San Marcos Lima-Perú_

Barrón (2019) Diagnostico de la percepción del síndrome de Burnout en
personal de una empresa de seguridad privada, Tesis para optar el
grado académico de Magister en Psicología Laboral y organizacional
de la Universidad Autónoma de Nuevo León de México.

Bunge, Mario *Investigación Científica*" Siglo Veintiuno Editores. 3era
Edición.

Blanco, Cantillo, Castro, Downs, Romero (2015) Tesis Estrés académico en
los estudiantes del área de la salud de la Universidad de Caftagena,
Colombia.

Cannon, Walter B. "The James-Lange Theory of Emotions: A Critical
Examination and an Alternative Theory." *The American Journal of
Psychology* 100 (1987): 567 86.

Ceron, Tipula (2018) Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales
de la Comisaría PNP de la ciudad de Huánuco 2016. Para optar el
título profesional de

Psicóloga en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Díaz y Tinoco (2011) tesis "Niveles de estrés laboral en empleados de una
institución policial civil de la ciudad de Santa Marta, Colombia"

Figuroa (2017) realizó la investigación titulada "Estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos 'Rico Fort', Huánuco 2017, para optar el grado académico de Licenciado de la Universidad de Huánuco, Perú

García (2016) tesis "Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015" Ecuador.

García (2016) tesis "Estrés laboral y habilidades interpersonales para la negociación en personal administrativo de una clínica de Miraflores, 2016" Universidad Cesar Vallejo, Perú.

GIL- MONTE P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Madrid: Piramide

Gil-Monte, P. (2018). El Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo: CESQT Ponencia web _ Recuperada de

https://ftmww_youtube.com/watch?v=zvajXgRctgc&feature=youtu_be el 03 de mayo de 2019

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista L_ (2006). Metodología de la Investigación

Editorial Mg Graw Hill_ México, D F

Keith D., y Newstrom, J. 2003_ Comportamiento humano en el trabajo. 11 0 ed

México: Mc Graw Hill

Lazarus, R_ y Folkman, s. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona Ediciones Martinez Roca.

López (2016) en su tesis titulada "Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2016". Para optar el título de Licenciada en Enfermería de la

Universidad de Huánuco, Perú

Llanos (2017) Tesis "Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017".

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo.

Portocarrero y Caballero (2013) tesis "Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, Tesis de Licenciatura, Universidad

Católica de Santa María Arequipa —Perú 2013"

Peña (2017) tesis "Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017",

Tesis de

Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú 2017"

Pulluqitín (2019) "Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo" Tesis para optar por el Título de Psicóloga Clínica de la Universidad Técnica de Ambato Ecuador.

Ramos (2017) tesis "Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea Huánuco 2016", Tesis de

Licenciatura, Universidad de Huánuco, Perú

Ruiz (2017) Tesis "El estrés y su relación en el desempeño laboral en la Sede UGEL NO 03 Trujillo Nor Oeste, 2017", para optar el grado académico de Licenciado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú

Sánchez (2011) tesis "Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar

Psicológico en trabajadores de una industria cerealera", Tesis de

Licenciatura,

Universidad Abierta Interamericana, Argentina_

SELYE, H (1950). Estrés: Un estudio sobre la ansiedad.

Organización mundial de la salud

<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>

<http://psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-7-2-10-10.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE INVESTIGACION:

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE PILLCO MARCA-HUANUCO 2018.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General Por lo que me lleva a formular la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización que presentan</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar el nivel de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Identificar el nivel de despersonalización que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018. Ho: No Existe nivel de estrés predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hipótesis específicos Hi: Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p>	<p>Variable única Niveles Estrés</p> <p>Dimensiones: Agotamiento emocional Despersonalización Logros personales</p> <p>Trabajadores de Serenazgo del Distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Caracterización de la Muestra: -Estado civil -Grado de instrucción -Tiempo de servicio -Edad</p>	<p>Método La investigación se basará en el método científico. El método científico es la estrategia de la investigación para buscar leyes. (Bunge, 2004, p.150)</p> <p>Diseño La investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular variables. "La investigación no experimental es cualquier investigación en la que no se manipula las variables. Los sujetos son observados en su ambiente natural,</p>	<p>Población La población está conformada por 27 trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Muestra La muestra está conformada por 26 trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Criterio de inclusión: Ser trabajador del serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018</p> <p>Criterios de exclusión: No ser trabajador del serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p>	<p>Técnica: Psicometría</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory</p> <p>Autor: Maslach Burnout</p>

<p>los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo del</p>	<p>Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Establecer el nivel de logros personales que presentan los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p>	<p>Ho: No Existe nivel de agotamiento emocional predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Ho: No Existe nivel de despersonalización predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p>		<p>en su realidad. (Kerlinger 1979, p. 116).</p> <p>Según su carácter es descriptivo. En el nivel descriptivo los estudios buscan especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández 2006, p.80,81).</p> <p>Cuyo diagrama es el siguiente:</p> <p>M —→ O</p> <p>Tipo</p> <p>La investigación es de tipo básica porque se aborda el tema a investigar con teorías y enfoques existentes (Hernández, 2006, p.83).</p>		
---	---	---	--	--	--	--

<p>distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según el sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018?</p>	<p>Identificar el nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Identificar el nivel de estrés según el sexo de los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p>	<p>Ho: No Existe nivel de logros personales predominante en los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Ho: No existe nivel de estrés según el estado civil los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Ho: No existe nivel de estrés según el grado de instrucción de los trabajadores de serenazgo de</p>		<p>Nivel</p> <p>El nivel de investigación es descriptivo. En el nivel descriptivo; los estudios buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, 2006, p.80, 81)</p>		
---	---	--	--	--	--	--

		<p>Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018. Ho: No existe nivel de estrés según la edad de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018. Ho: No existe nivel de estrés según el tiempo de servicio de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.</p> <p>Hi: Existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018. Ho: No existe nivel de estrés según sexo de los trabajadores de serenazgo de Pillco Marca-Huánuco 2018.				
--	--	--	--	--	--	--

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he sido informado detalladamente sobre la participación de un cuestionario la cual estoy de acuerdo en participar después de haber sido comunicada acerca de los fines y beneficios que persigue este estudio.

cuyo título es "NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE PILLCO MARCA HUANUCO 2018", autorizo brindar la información de manera voluntaria.

La información que proporcione será de uso exclusivo del investigador que velará por su anonimato.

Firma

DNI.....

Huánuco.....de.....2021

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS FICHA TECNICA

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
Autor	: Maslach Burnout
Aplicación	: Colectiva o individual
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación	: Personas que ejerzan algún tipo de ocupación
Corrección	: A mano
Puntuación	: 1,2,3,4,5 según el tipo de respuesta.

Calificación

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

1. Agotamiento Emocional: 1,2,3,4,6,8,13,14,16,20
2. Despersonalización: 5,10,11,15,22
3. Logros personales: 7,9,12,17,18,19,21

Forma de calificación

Tabla de puntuación

	CRITERIO	Bajo	Medio	Alto
AE	Agotamiento emocional	Inferior a 16	17 a 27	Superior a 28
DP	Despersonalización	Inferior a 5	6 a 10	Superior a 11
LP	Logros personales	Superior a 40	34 a 39	Inferior a 33

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

- Subescala de realización personal: valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Las tres escalas tienen gran consistencia interna, observándose el grado de agotamiento como una variable continua con distintos grados de intensidad. Definen la presencia de estrés: en las dos primeras subescalas las puntuaciones altas y baja puntuación en la tercera.

Tabla de interpretación

	INDICIOS DE ESTRÉS	ESTRÉS	NO ESTRÉS
AE	MEDIO	ALTO	BAJO
DP	MEDIO	ALTO	BAJO
LP	-----	BAJO	ALTO

- Estrés:
Presenta dificultad en el control de sus emociones y creencia de que su trabajo le está ocasionando cambios a nivel de su conducta o en su manera de pensar, además de tener dificultada para reconocer e identificar los logros personales lo que conlleva a una baja satisfacción personal por el trabajo que desempeña.
- Indicios de Estrés:
Evidencia agotamiento y cansancio físico, presenta dificultad para controlar sus emociones ante inconvenientes que se presentan a diario y creen que su trabajo les causa cambios en su conducta y manera de pensar.
- No Estrés:
Adecuado control de sus emociones, pensamientos y creencias positivas respecto al trabajo en el que se desenvuelve, así como también reconocimiento y satisfacción respecto a logros personales y laborales.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Edad:

Estado civil:

Grado de instrucción:

Tiempo de servicio:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios					
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los					

	problemas de los usuarios					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios					
18	Me siento querido después de haber					

	trabajado intimamente con los usuarios					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas					

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

Huánuco, 28 de mayo 2021

Mg. Jessica Betsy Malpartida Quispe
Ciudad. -

ASUNTO: APOYO PARA REVISION Y ANALISIS DE INSTRUMENTO PSICOMETRICO DE
INVESTIGACION PARA MEDIR NIVEL DE ESTRÉS.

Distinguido profesional:

Yo, **Juan Luis Suarez Pulido** identificada con DNI N° 47608560, estudiante de pregrado de la Universidad de Huánuco en la modalidad presencial, ante usted con debido respeto me presento y expongo:

Que estando, realizando el trabajo de investigación titulado “**NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE PILLCO MARCA-HUANUCO 2018**”; siendo una de las herramientas a aplicar el Cuestionario de Habilidades Sociales, destacando su experiencia profesional en este campo, es que recurro a su persona para solicitarle su valiosa colaboración en la revisión y análisis de los ítems propuestos en el test.

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del instrumento de investigación, agradeciéndole de antemano. Esperando contar con su valioso aporte en el desarrollo de mi estudio de investigación y por la atención al presente, me despido.

Est. Juan Luis Suarez Pulido
DNI N° 47608560



MATRIZ DE VALIDACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS		CRITERIO DE EVALUACION					
				RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		FORMULACION DE LOS ITEMS			
ALARMA	PSICOLOGICOS	1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	SI	NO	A	B	C	
		2	¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?	SI	NO	A	B	C	
		3	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ?.	SI	NO	A	B	C	
			4	¿Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios?	SI	NO	A	B	C
			5	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	SI	NO	A	B	C
			6	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
	SOCIEALES		7	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de usuarios?	SI	NO	A	B	C
			8	¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios?	SI	NO	A	B	C
			9	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
RESISTENCIA		10	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?	SI	NO	A	B	C	
		11	¿Siento que estoy tratando algunos usuarios como objetos interpersonales	SI	NO	A	B	C	
		12	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios?	SI	NO	A	B	C	
	SOCIALES		13	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
			14	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
			15	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	SI	NO	A	B	C
			16	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	SI	NO	A	B	C

		17	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	SI	NO	A	B	C
		18	¿Me siento querido después de haber trabaja íntimamente con los usuarios?	SI	NO	A	B	C
		19	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo?	SI	NO	A	B	C
		20	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	SI	NO	A	B	C
		21	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?	SI	NO	A	B	C
		22	¿Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas?	SI	NO	A	B	C

Formulación de ítems:

A	Bueno
B	Regular
C	Deficiente



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Evaluador (a): Jessica Betz Malpartida Guispe

Profesión: Psicóloga N° colegiatura 9772

Institución donde trabaja: Ministerio Público

Cargo que desempeña: Psicóloga

Autor/ Tesista: Juan Luis Suárez Pulido

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

N°	INDICADORES	CRITERIOS	PUNTUACION				
			5	4	3	2	1
1	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	4	3	2	1
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables	5	4	3	2	1
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	5	4	3	2	1
4	Organicidad	Existe organización lógica	5	4	3	2	1
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	5	4	3	2	1
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar	5	4	3	2	1



7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1

5	Excelente (81% - 100%)	41 - 50
4	Muy Bueno (60% - 80%)	31 - 40
3	Bueno (41% - 60%)	21 - 30
2	Regular (21% - 40%)	11 - 20
1	Deficiente (0% - 20%)	00 - 10

RESULTADO: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()



UDH

UNIVERSIDAD DE HUANCAYO

<http://www.udh.edu.pe>

Lugar y Fecha: 28/05/2021

FIRMA DEL EVALUADOR

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

Huánuco, 28 de mayo 2021

Mg. Petita Vela Ramirez
Ciudad. -

ASUNTO: APOYO PARA REVISION Y ANALISIS DE INSTRUMENTO PSICOMETRICO DE
INVESTIGACION PARA MEDIR NIVEL DE ESTRÉS.

Distinguido profesional:

Yo, **Juan Luis Suarez Pulido** identificada con DNI N° 47608560, estudiante de pregrado de la Universidad de Huánuco en la modalidad presencial, ante usted con debido respeto me presento y expongo:

Que estando, realizando el trabajo de investigación titulado **“NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE PILLCO MARCA-HUANUCO 2018”**; siendo una de las herramientas a aplicar el Cuestionario de Habilidades Sociales, destacando su experiencia profesional en este campo, es que recorro a su persona para solicitarle su valiosa colaboración en la revisión y análisis de los ítems propuestos en el test.

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del instrumento de investigación, agradeciéndole de antemano. Esperando contar con su valioso aporte en el desarrollo de mi estudio de investigación y por la atención al presente, me despido.

Est. Juan Luis Suarez Pulido
DNI N° 47608560



MATRIZ DE VALIDACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS		CRITERIO DE EVALUACION					
				RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		FORMULACION DE LOS ITEMS			
ALARMA	PSICOLOGICOS	1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	SI	NO	A	B	C	
		2	¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?	SI	NO	A	B	C	
		3	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ?.	SI	NO	A	B	C	
			4	¿Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios?	SI	NO	A	B	C
			5	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	SI	NO	A	B	C
			6	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
	SOCIALES		7	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de usuarios?	SI	NO	A	B	C
			8	¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios?	SI	NO	A	B	C
			9	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo??	SI	NO	A	B	C
RESISTENCIA		10	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?	SI	NO	A	B	C	
		11	¿Siento que estoy tratando algunos usuarios como objetos interpersonales	SI	NO	A	B	C	
		12	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios?	SI	NO	A	B	C	
	SOCIALES		13	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C
			14	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?	SI	NO	A	B	C

		15	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	SI	NO	A	B	C
		16	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?	SI	NO	A	B	C
		17	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	SI	NO	A	B	C
		18	¿Me siento querido después de haber trabaja íntimamente con los usuarios?	SI	NO	A	B	C
		19	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo?	SI	NO	A	B	C
		20	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	SI	NO	A	B	C
		21	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?	SI	NO	A	B	C
		22	¿Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas?	SI	NO	A	B	C

Formulación de ítems:

A	Bueno
B	Regular
C	Deficiente



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Evaluador (a): Petita Zela Ramirez
Profesión: Psicóloga N° colegiatura: 33969
Institución donde trabaja: Universidad de Huancayo
Cargo que desempeña: Psicóloga del Servicio Psicopedagógico
Autor/ Tesista: Juan Luis Suarez Pulido
Nombre del Instrumento: Questionario de Maslach Burnout Inventory

N°	INDICADORES	CRITERIOS		PUNTUACION				
1	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	4	3	2	1	
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables	5	4	3	2	1	
3	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	5	4	3	2	1	
4	Organicidad	Existe organización lógica	5	4	3	2	1	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	5	4	3	2	1	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar	5	4	3	2	1	
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos	5	4	3	2	1	
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos	5	4	3	2	1	
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación	5	4	3	2	1	
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación	5	4	3	2	1	



5	Excelente (81% - 100%)	41 - 50
4	Muy Bueno (60% - 80%)	31 - 40
3	Bueno (41% - 60%)	21 - 30
2	Regular (21% - 40%)	11 - 20
1	Deficiente (0% - 20%)	00 - 10

RESULTADO: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()



P. Pettavel
ME. PETTAVELA RAMIREZ
PSICOLOGA
C.Ps.P. 33969

FIRMA DEL EVALUADOR

Lugar y Fecha: Huánuco 28 de Mayo 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA

EL SUB GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA

HACE CONSTAR

Que el señor JUAN LUIS SUAREZ PULIDO, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad de Huánuco, realizó la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, instrumento de la investigación titulada Niveles de estrés en los trabajadores de serenazgo del distrito de Pillco Marca-Huánuco.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que considere pertinente.

Pillco Marca, 20 de setiembre del 2019.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA
SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA E INSTITUCIONAL
PILLCO MARCA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA
FELIZ PALACIOS ORBEZO
SUB GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA E INSTITUCIONAL

EVIDENCIA FOTOGRAFICA









