

# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



## TESIS

---

**“FRECUENCIA Y FACTORES RELACIONADOS AL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE AMARILIS – 2021”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTOR: Diaz Pérez, José Martin

ASESORA: Palacios Zevallos, Juana Irma

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud Pública  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Salud ocupacional

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

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

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41632103

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22418566

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0003-4163-8740

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
2	Chamorro Huete, Luis Joel	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	22412707	0000-0002-5049-5887
3	Angulo Quispe, Luz Idalia	Magister en odontología	22435547	0000-0002-9095-9682

# D

# H

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 26 del mes de mayo del año 2022, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

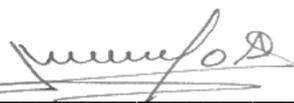
- Dra. Maricela Marcelo Armas
- Dr. Luis Joel Chamorro Huete
- Mg. Luz Idalia Angulo Quispe

Nombrados mediante resolución N° 212-2022 -D-EPG-UDH de fecha 20 de mayo del 2022; para evaluar la tesis intitulada "**FRECUENCIA Y FACTORES RELACIONADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE AMARILIS - 2021**". Presentada por el Bach. **Jose Martin DIAZ PEREZ**, para optar el grado de maestro en Ciencias de la Salud, con mención en Gerencia en Servicios de Salud.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** por **Unanimidad** con calificativo cuantitativo de **18** y cualitativo de **Muy bueno**.

Siendo las 11:00 horas del día Jueves 26 del mes de mayo del año dos mil 2022, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.



**PRESIDENTA**

Dra. Maricela Marcelo Armas



**SECRETARIO**

Dr. Luis Joel Chamorro Huete



**VOCAL**

Mg. Luz Idalia Angulo Quispe

## **DEDICATORIA**

A mis padres, mi esposa y mi primogénito que pronto estará en este mundo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial a todos aquellos que me asesoraron y apoyaron de diferentes maneras e hicieron posible este proyecto.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	vii
RESUMEN .....	viii
SUMMARY.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPITULO I .....	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1. Descripción del problema .....	11
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivo General .....	15
1.4. Objetivos Específicos .....	15
1.5. Justificación de la Investigación .....	15
1.5.1. A nivel teórico .....	15
1.6. A nivel metodológico: .....	16
1.7. A nivel práctico .....	16
1.8. Limitaciones .....	17
1.9. Viabilidad.....	17
CAPITULO II .....	18
2. MARCO TEORICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. A nivel internacional .....	18
2.1.2. A nivel nacional .....	20
2.1.3. A nivel regional .....	22
2.2. Bases Teóricas.....	22
2.2.1. Teorías que sustentan la investigación .....	22
2.2.2. Marco conceptual o aspectos teóricos de las variables .....	24
2.3. Definición operacional de las palabras claves.....	28

2.4. Hipótesis.....	28
2.5. Sistema de Variables .....	28
2.5.1. Variable Observación.....	28
2.6. Operacionalización de variables.....	29
CAPITULO III.....	30
3. MARCO METODOLOGICO .....	30
3.1. Tipo de estudio.....	30
3.1.1. Enfoque.....	30
3.1.2. Alcance o nivel.....	30
3.1.3. Diseño.....	30
3.1.4. Población .....	31
3.1.5. Muestra.....	32
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.2.1. Técnica .....	32
3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	32
3.4. Consideración ética:.....	33
CAPÍTULO IV.....	34
4. RESULTADOS.....	34
4.1. Resultados descriptivos.....	34
4.1.1. Características de los factores demográficos .....	34
4.1.2. Características de los factores sociales .....	36
4.1.3. Características del síndrome de Burnout. ....	41
CAPÍTULO V.....	45
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	45
5.1. Contrastación de resultados.....	45
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021....	34
Tabla 2. Genero del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021	35
Tabla 3. Estado civil del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	36
Tabla 4. Grado de Instrucción del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	37
Tabla 5. Horario del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021	38
Tabla 6. Horas laboradas por semana del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	39
Tabla 7. Tiempo de servicios del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	40
Tabla 8. Agotamiento Emocional Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	41
Tabla 9. Despersonalización Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	42
Tabla 10. Realización personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	43
Tabla 11. Frecuencia Global del síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021.	34
Gráfico 2. Genero del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	35
Gráfico 3. Estado civil del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	36
Gráfico 4. Grado de Instrucción del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	37
Gráfico 5. Horario del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	38
Gráfico 6. Horas laboradas por semana del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	39
Gráfico 7. Tiempo de servicios del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	40
Gráfico 8. Agotamiento Emocional Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	41
Gráfico 9. Despersonalización Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	42
Gráfico 10. Dimensión 3: Realización Personal. Personal Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	43
Gráfico 11. . Frecuencia Global del síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 .....	44

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la frecuencia y los factores relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 34 trabajadores de una unidad de Serenazgo. Todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. Se utilizó la técnica del cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY constituido por 03 dimensiones. **Resultados:** Los resultados muestran que, dentro de los trabajadores de la unidad de serenazgo, la frecuencia es de niveles medio, bajo y alto, de síndrome de burnout; siendo mayor la frecuencia en nivel medio. así mismo se demuestra que los factores presentes en esta población tienden a ser de sexo masculino en su mayoría, siendo la edad promedio de 25 a 31 años, con condición de estado civil de solteros y grado de instrucción secundaria. El periodo de Tiempo por lo general se centra en periodo menor de un año.

**Conclusiones:** La frecuencia del síndrome de Burnout en forma global en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis es de nivel medio

Palabras Claves: Frecuencia, factores, síndrome de burnout

## SUMMARY

Objective: To determine the frequency and factors related to the Burnout Syndrome in the Serenazgo personnel of the Amarilis-2019 District. Material and methods: Descriptive-simple study, the sample consisted of 34 workers from a Serenazgo unit. All variables were measured on a single occasion, they are independent samples. The MASLACH BURNOUT INVENTORY questionnaire technique consisting of 03 dimensions was used. Results: The results show that, within the workers of the Serenazgo unit, the frequency is of medium, low and high levels of burnout syndrome; being higher the frequency in medium level. Likewise, it is shown that the factors present in this population tend to be mostly male, with an average age of 25 to 31 years, with a single marital status and a secondary education level. The Time period usually focuses on a period of less than one year.

Conclusions: The frequency of Burnout syndrome globally in the Serenazgo staff of the District of Amarilis is medium level.

*Keywords: Frequency, factors, burnout syndrome*

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout según la OMS es considerado como un trastorno por cansancio profesional; si el trabajador llega a desarrollar estrés por las demandas laborales podría somatizar en problemas cardíacos, problemas respiratorios, tensión muscular, alteraciones del sueño, falta o incremento de apetito afectando su salud y si el trabajador no desarrolla el síndrome de Burnout podría sentirse abrumando ante las continuas exigencias laborales, de las que podría no sentirse capaz de cumplir, lo que podría empeorar su salud mental, produciendo un agotamiento emocional y profesional.

Basado en ello, se presenta la problemática de la investigación con la siguiente interrogante; ¿Cuál es la Frecuencia y los factores relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis, por lo que el presente trabajo se encuentra estructurado en 05 capítulos distribuidos en la forma siguiente: el primer capítulo abarca el problema, el cual consta del planteamiento del problema, formulación, objetivos, justificación y limitación?

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, que cuenta antecedentes internacionales, nacionales, base teórica, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología, en la que se incluye el enfoque de la investigación, tipo de investigación, diseño, lugar de ejecución proyecto, universo de estudio, selección y tamaño de la muestra, criterios de inclusión y exclusión, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, análisis de aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se da a conocer los resultados y discusiones comparación con otros estudios internacionales y nacionales.

En el quinto capítulo, se encuentran las conclusiones y recomendaciones. Y finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

# CAPITULO I

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

Durante las últimas tres décadas, multitud de investigaciones han puesto de manifiesto las repercusiones y consecuencias psicológicas de trabajar con personas y contextos en situaciones de dificultad social. Se considera que cuando la presión y el estrés relacionado al contexto laboral superan los niveles propios de la actividad, podemos empezar a hablar de Síndrome de Burnout. (1)

El burnout ha sido ampliamente estudiado en la literatura científica a nivel internacional entre los diversos profesionales, encontrando consenso sobre la tendencia a sufrir estrés y burnout entre los trabajadores especialmente debido al incremento de la carga de trabajo, al reducido personal y/o al enfrentarse a clientes “conflictivos” (2)

El Burnout es un tipo de estrés laboral, de trayectoria relativamente reciente como entidad patológica específica, cuyo elemento esencial es la presencia de desgaste emocional, que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo (3)

En la actualidad, aunque no existe una definición unánimemente aceptada, si parecen compartirse algunas características comunes: Se considera una respuesta al estrés laboral crónico con connotaciones negativas para el individuo y para la institución en la que éste trabaja. La mayoría de las definiciones del Burnout como proceso mantienen que éste comienza con la tensión resultante de la discrepancia entre las expectativas del individuo o ideales y la realidad de la dinámica ocupacional. (4)

Tradicionalmente se ha relacionado el síndrome del “Burnout” con profesiones asistenciales, es decir, aquellas en las que las personas interactúan tratando y solucionando problemas de otras y aunque se ha

extendido el estudio del síndrome a otros colectivos profesionales y actividades no asistenciales, el mayor volumen de investigación sigue centrándose en las profesiones de ayuda o del sector servicios, especialmente en poblaciones sanitarias y docentes, encontrando escasos estudios que nos permitan conocer la situación planteada en la presente investigación,(5)

En este mundo globalizado donde la era de la tecnología y el mundo empresarial han cubierto la esfera de nuestra sociedad provocando diversos cambios en los procesos laborales, donde el ser humano tiene que crear nuevas competencias y habilidades para afrontar a las exigencias que se presentan como consecuencia al ámbito laboral más exigente y competitivo. Es el caso que el ser humano está cada vez más preocupado en buscar nuevas herramientas para la ejecución del trabajo provocando en él cambios repentinos de estrés, en el proceso de enseñanza aprendizaje se le presentan situaciones negativas y punzantes, además tiene que adaptarse a esos cambios repentinos, si esta adaptación no se logra afecta negativamente su salud mental y emocional. (6)

En tal sentido la rutina de los procesos laborales ha provocado que los trabajadores presenten desbalances en su estado físico, psicológicos y sociales. El estrés es un problema que alude a un mayor grado de tensión llamado “síndrome de Burnout”, en donde se ha identificado el agotamiento físico y mental de los trabajadores los cuales se esfuerzan para lograr sus ideales (7)

La Organización Mundial de la Salud, refiere que en el siglo XXI las enfermedades mentales han aumentado increíblemente provocando desequilibrios en la condición de vida de los trabajadores, siendo el estrés una de las enfermedades más alarmantes para el presente siglo superando a las enfermedades infecciosas. (8)

Investigaciones hechas en 35 países de la Unión Europea (UE) sobre las condiciones de trabajo demostraron que el estrés laboral es uno de

los problemas más alarmantes. Según la Sexta encuesta realizada por IPSOS en Europa, sobre el tema mencionado demostró que 60% de los encuestados refieren que tienen problemas relacionados a la sobre carga de trabajo, 19% han percibido que no cuentan con apoyo social en el trabajo, 23% consideran que su trabajo es un riesgo para su salud. (9)

El estrés está afectando enormemente a la salud de las personas, provocando reacciones múltiples en el organismo y la pérdida de 15 proactividad laboral, esto según los resultados obtenidos por una nueva encuesta realizada por la Asociación Americana de Psicología. (10)

Así mismo González, menciona que el estrés laboral es la reacción que un individuo puede tener ante las exigencias y presiones que no se adjuntan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su potencial para solucionar los problemas que se presentan en el diario vivir de sus labores. El síndrome de Burnout se manifiesta principalmente en los trabajadores de profesión asistencial y que estas son responsables del padecimiento que sufre el profesional, algunas de ellas son, falta de iluminación, calefacción o refrigeración, excesivamente ruidosos, etc. (11)

En el mismo contexto Ayala, refiere que esta problemática se ha hecho cada día más notable en el ámbito laboral, ya que a diario se escucha decir: “las personas no nos entienden”, “da igual esforzarte o no”, “ya me siento cansado o cansada” entre otras expresiones. (12)

También Bárdales y Fachin, refieren que las exigencias y las responsabilidades son un factor muy importante para generar el estrés laboral, debido a que en este mundo globalizado el ser humano está en constante ajetreo del diario vivir. De acuerdo a lo mencionado los trabajadores de las Municipalidades no están ajenos de padecer dicho síndrome, debido a que están en constante contacto con la población en algún momento llegan al agotamiento físico y emocional provocando que no se brinde un buen trato al cliente (13)

El trabajo en el área de seguridad ciudadana municipal lleva a los trabajadores a hacer frente a contingencias y estrés psicológico, necesitan estar siempre dispuestos a proteger a la sociedad, teniendo cuidado de actuar de manera preventiva sin perder el control de la situación en cualquier situación de peligro, conforman grupos de riesgo para la adquisición de estrés. (14)

No existe un perfil del profesional propenso a desarrollar el síndrome de Burnout, múltiples variables han sido investigadas sin aporte definitivo alguno, tanto la edad cronológica, el estado civil, el trabajo en turnos y el horario laboral ni la antigüedad profesional han demostrado relación causal con el mencionado síndrome (15,16)

En cuanto a las consecuencias, los procesos de estrés y desgaste profesional se han caracterizado por su impacto global, en la medida en que se observan efectos directos no sólo a nivel individual, sino social y organizacional, siendo la gravedad de las consecuencias significativamente mayores en el caso del Burnout (5), también se ha visto relacionado con mayor número de accidentes laborales y conductas de riesgo (17)

Huánuco, ciudad en que se implementó como piloto para ejercicio de actividades de policías municipales (serenazgo). Este grupo ocupacional cuenta con estudios de riesgos laborales, pero no en el rubro de riesgo psicosociales y menos en temas de Síndrome de Burnout.

Por todos los expuestos en el presente trabajo de investigación se planteó las siguientes preguntas de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la Frecuencia y los Factores relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de Amarilis-2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la frecuencia del síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021?
- ¿Cuáles son los factores relacionados con el Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021?

### **1.3. Objetivo General**

Determinar la frecuencia y los factores relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021.

### **1.4. Objetivos Específicos**

- Describir la frecuencia del síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021
- Identificar los factores relacionados con el Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del Distrito de Amarilis-2021

### **1.5. Justificación de la Investigación**

#### **1.5.1. A nivel teórico**

Desde el enfoque teórico, el estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Burnout o “Desgaste Profesional.

Las publicaciones, medios de comunicación y artículos de prensa refieren que diariamente, los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad y en concreto el colectivo del personal de Serenazgo de nuestro país, son una de las instituciones sociales menos estudiadas en nuestro medio, siendo así su profesión, inherentemente estresante (8) tal y como ocurre con el personal policial en general que es la quinta profesión más estresante.

Esto implica tener más riesgo para ser afectado por el síndrome de Burnout la cual es una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona, y para la organización en donde es definida como estados de estrés laboral crónico o prolongado.

#### **1.6. A nivel metodológico:**

La investigación ayudará a crear o implementar nuevos instrumentos de recolección de datos relacionado a las variable en estudio, ya que mediante escalas psicométricas que resultan potencialmente medibles utilizadas y validadas al idioma español para el Síndrome de Burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI) y su variante **Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS)** en sus diferentes versiones, tal como las aplicadas en la presente investigación. Además de ser medibles, también son prevenibles y controlables mediante apoyo social y uso de estrategias sociales optimistas y de estrategias de evitación que están asociados con menores niveles de Burnout , es por eso la importancia de investigar estos dos estados psicosomáticos y sus factores relacionados en especial al personal de serenazgo del distrito de amarilis, sabiendo que es conveniente la investigación especifica en el entorno laboral que en este caso se trata de una población poco estudiada en nuestra región por ser una labor relativamente nueva en nuestro país , abriendo así futuras líneas de investigaciones con diseños más complejos.

#### **1.7. A nivel práctico**

En base a lo argumentado anteriormente, se ratifica una alternativa de estudio y por ende de atención concerniente a la sanidad mental del talento humano y sus posibles alteraciones del sistema nervioso frente a su desempeño profesional, desencadenando de esta manera, inestabilidades psicológicas, emocionales y de comportamiento relacionadas al trabajo.

Las complicaciones mentales, como alteraciones crónicas, ya sean estas: demencias, trastornos, depresión, conductas autolíticas y para suicidas, tienen diversas fuentes de surgimiento, como es el caso de la violencia, y la pobreza, constituyendo de esta manera una demanda de intervención médica para su prevención y viable tratamiento.

### **1.8. Limitaciones**

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con información requerida para todo el proceso metodológico que implicó la investigación a través de la búsqueda de las diversas fuentes, por lo que no existieron limitaciones metodológicas.

### **1.9. Viabilidad**

En cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, estos fueron solventados por el investigador en términos reales de acuerdo con los rubros establecidos, por lo que fue factible su ejecución, así mismo se dispuso de los recursos humanos, necesarios para el desarrollo de las diferentes etapas del proceso: investigador, asesor, personal para recolección de datos codificación, tabulación, procesamiento y análisis de los datos que sirvió para guiarnos en todo el proceso de la investigación.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos estudios relacionados. que sirvieron como marco para la construcción y desarrollo de las variables en estudio, los cuales se detallan a continuación:

##### 2.1.1. A nivel internacional

Taruchain y Mayorga en Ecuador (2020), en su artículo, síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua , la muestra fue de 280 funcionarios públicos de un gobierno municipal, aplicaron el instrumento psicométrico de Maslach Burnout Inventory, cuyas conclusiones describen que, los síntomas de agotamiento emocional y despersonalización afectan al desarrollo del estrés y quienes son más vulnerables a desarrollarnos son los hombres. Por otro lado, son las mujeres quienes tienen mayor afección en el síntoma de la realización personal. (18)

Cruz y Puentes en Colombia, (2017) investigaron la relación del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardias de seguridad de la ciudad de Tunja. En una muestra 113 guardias. Los instrumentos fueron Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM). Los resultados demuestran niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %); en el área eficacia profesional (realización personal); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); y en el área cinismo (despersonalización) niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento. Se concluyó que existe correlación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las escalas

reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva de Coping.(19)

Morales en Ecuador, (2016), realizó el estudio, denominado Síndrome de Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911, del cantón Ambato. El estudio fue observacional analítico, transversal y prospectivo, con el objetivo de determinar los factores relacionados con la presencia del Síndrome de Bournout en el personal operativo. .A todos los individuos de la muestra se les aplicó el Test de Maslash Burnout Inventory (MBI) modificado y una encuesta con las variables reconocidas como riesgo de estrés laboral. Entre los resultados se encontró una prevalencia de 16,7 % en el personal operativo, con predominio de la dimensión baja realización personal. Hubo mayor incidencia en el género masculino, en el grupo entre 26 y 35 años de edad,. Las variables que demostraron con alta significación estadística estar directamente relacionadas con la presencia del SB, fueron el género masculino y tener dos trabajos. Se propuso un programa de prevención y manejo del estrés laboral y el Síndrome de Bournout. (20)

Silva, Arab, Silveirana, Maick, Itibere y Andrade en Brasil (2016) , realizaron la investigación la percepción del estrés en policías militares, a partir de las características ocupacionales y sociodemográficas. El estudio se desarrollo en una muestra de 86 policías militares, hombres, con edad media de 35 años ( $\pm 8,3$ ) de un Batallón de la ciudad de Florianópolis, Estado de Santa. Catarina, Brasil. Se utilizo como instrumento una Encuesta de Caracterización, de comportamiento y ejercicio y la Escala del Estrés Percibido (EEP). Entre los resultados se encontró que los mayores niveles de estrés percibido se se identificaron en policías insuficientemente activos, en aquellos que tenían hasta 35 años, en los que pasaron por algún evento traumático en la carrera, los que actúan en el área operacional y con una mala calidad de sueño. Conclusiones: el estrés se relaciona con la salud psicológica y física de los individuos; en este sentido, se hace necesario la implementación, por parte de los batallones, de intervenciones que busquen el control y/o la

prevención del estrés de los policías, principalmente en los que se identificaron como más afectados. (21)

De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas en España (2016) investigaron sobre la prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de policía y con el trabajo relacionado). Utilizaron el Inventario de Maslach Burnout para medir Burnout. La muestra: estuvo conformado 747 policías nacionales de Andalucía (España). Resultados: La prevalencia de burnout es alta. Por otra parte, las diferencias individuales y, en particular, los factores de personalidad, son importantes para explicar el desarrollo del burnout. Conclusiones: Los oficiales de policía son un grupo de riesgo y, por lo tanto, las acciones destinadas a reducir los niveles de burnout entre estos profesionales deben ser desarrollados. (22)

Bautista, Tombé y Victoria en Colombia (2016) investigaron sobre la correlación entre el Burnout y las condiciones de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada en la ciudad de Cali. La muestra estuvo conformada por 32 coordinadores de seguridad privada. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario general de salud de Goldberg. Los resultados arrojaron que la mayoría de la muestra presentaba el síndrome de burnout en niveles bajos; En cuanto al estado de salud mental predominaron las alteraciones de la conducta y las perturbaciones del sueño. Encontraron además una clara asociación entre el área agotamiento emocional y las perturbaciones del sueño. (23)

### **2.1.2. A nivel nacional**

Palomino S, Taboada en Lima (2020), Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, la investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del Covid-19 en efectivos policiales de Lima, 2020. El estudio fue de tipo Aplicado, de nivel correlacional y de diseño no experimental.

La muestra estuvo integrada por 402 efectivos policiales de Lima. Se utilizaron el Cuestionario de Condiciones de Trabajo de Cisneros y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI. En los resultados, se halló una correlación negativa y significativa ( $\rho = -0.669$ ;  $p < .01$ ) entre síndrome de burnout y las condiciones de trabajo. Además, se encontró que la variable síndrome burnout también obtuvo correlaciones negativas y significativas con la dimensión condiciones físicas ( $\rho = -0.601$ ;  $p < .01$ ), condiciones psicológicas ( $\rho = -0.629$ ;  $p < .01$ ) y condiciones sociales ( $\rho = -0.547$ ;  $p < .01$ ). Tomando en cuenta los resultados, se concluyó que si existe relación entre síndrome de burnout y condiciones de trabajo en la muestra de estudio. (24)

Cáceres en Yurimaguas (2019) calculó la relación de condiciones de empleo y el desempeño laboral en trabajadores de una universidad pública en la ciudad de Yurimaguas. El estudio fue de corte relacional y diseño no experimental. Participaron 83 trabajadores. Se encontró un valor de correlación Pearson de 0.677 con un valor  $p < 0,05$  entre ambas variables. Se concluyó que las variables presentan una relación directa de nivel moderado. Para futuras investigaciones se sugirió ampliar la muestra. (25)

Valladares en Huaral (2017), en su estudio: Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017, tuvo como objetivo identificar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los agentes policias de la División policial de Huaral. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental. La muestra estuvo constituida por 64 agentes policiales, para medir el síndrome de burnout se aplicó un cuestionario conformado por 16 preguntas. Las dimensiones a medir fueron: desgaste emocional, despersonalización y eficacia profesional. Los resultados obtenidos muestran que el 56.3% de los agentes policiales tienen un grado medio de Síndrome de Burnout, el 23.4% tienen un grado bajo y el 20.3% un grado alto. En cuanto a las dimensiones desgaste emocional obtuvo 56.3% de grado medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un grado medio y en la

dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales presentan niveles medio de Síndrome de Burnout lo cual significa que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de dicho Síndrome.(26)

Mebus en Lima (2017) ,la investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017. La muestra estuvo constituida por 130 policías, de armas, todos varones. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, adaptado a la población peruana por (Llaja 2007). Los resultados fueron que el 48% tienen tendencia de Burnout, el 52% ausencia de Burnout, el 0% presencia de Burnout. Al evidenciar los resultados se observa que hay un número considerable de policías con tendencia a Burnout; Motivo por el cual es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el Burnout. Para futuras investigaciones se sugirió aumentar la cantidad de la muestra. (27)

### **2.1.3. A nivel regional**

A nivel local no se encontró referencias con el estudio de las variables planteadas, por lo que constituye único en el ámbito local

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías que sustentan la investigación**

#### **Teoría Sociocognitiva del Yo**

Esta teoría defiende que las cogniciones de las personas influyen sobre lo que estas perciben y hacen, a la vez que estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte, indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos. (29)

### **Teoría de Intercambio Social**

Esta teoría defiende que el burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea. (30)

### **Teoría Organizacional**

Esta teoría defiende que los desencadenantes del burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. Atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento que se usan ante el burnout. (31)

### **Teoría Estructural**

Esta teoría defiende que en la etiología del burnout influyen antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, basándose en los modelos transaccionales que indican que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto. (32)

### **Modelos etiológicos elaborados desde la teoría Sociocognitiva del Yo.**

#### **Modelo de competencia social de Harrison**

En este modelo se explica como el síndrome de burnout es principalmente una función de la competencia percibida. El autor nos expone como en general los trabajadores de servicios de ayuda tienen una gran motivación para ayudar a los demás y tienen un elevado grado de altruismo, pero estos en su entorno laboral pueden encontrar factores de ayuda que facilitan la actividad o factores barrera que la dificultan. Según este modelo a mayor motivación del trabajador se dará una mayor eficacia laboral. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad dando

lugar a un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador, sin embargo los factores barrera reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome burnout al prolongarse en el tiempo (32)

### **Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli**

Este modelo explica la etiología del síndrome de burnout en enfermeros y enfermeras. En este caso el burnout tiene dos etiologías diferentes: los procesos de intercambio social con los pacientes y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Con respecto a la primera etiología, los procesos de intercambio social con los pacientes, hay tres estresores que desencadenan el burnout, que son la incertidumbre que se refiere a no saber cómo se debe actuar, la percepción de equidad que hace referencia a la percepción de los trabajadores sobre lo que aportan y lo que reciben en sus relaciones, y la falta de control que se refiere a la posibilidad de control por parte de los enfermeros y enfermeras de los resultados de sus acciones laborales. Con respecto a la segunda etiología, los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, los enfermeros y enfermeras no buscan apoyo social en situaciones de estrés, si no que evitan la presencia de compañeros y su apoyo por el temor a ser evaluados como incompetentes y por miedo a la crítica. (33)

## **2.2.2. Marco conceptual o aspectos teóricos de las variables**

### **2.2.2.1. Síndrome de Burnout.**

No existe una definición unánime aceptada sobre el síndrome de Burnout, pero sí un consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización. En su delimitación conceptual

pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La perspectiva clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personal. La diferencia estriba en que el Burnout como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada (34)

Para otros autores el Burnout se refiere a un proceso en el que los profesionales están desengañados de su trabajo, en respuesta a experiencias de estrés y tensión en el mismo. Los problemas que pueden ser solventados no llevan al Burnout, de hecho, el estrés controlado puede tener efectos positivos, estimulando al individuo a superarse, lo que culminaría en una experiencia gratificante y en competencia profesional. Precisamente, el Burnout comenzaría cuando el individuo se siente más indefenso para cambiar la situación. (35)

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

El Burnout se da en un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por Maslach y Jackson, que se conceptualizan como agotamiento emocional, es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es, por tanto, un agotamiento de los recursos emocionales propios; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (36)

**Despersonalización:** implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que

les culpen de sus problemas (v. g.: Al paciente le estaría bien merecida la enfermedad).

**Falta de realización personal en el trabajo:** se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. En todo caso, conceptos como: agotamiento, decepción, pérdida de interés, fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, baja autoestima, agotamiento emocional, despersonalización, falta de relación, sentimiento de fallo o desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional, aislamiento y manifestaciones psicósomáticas, son manejados por los diferentes autores para identificar el conjunto de síntomas que integran el síndrome de Burnout, poniendo mayor o menor énfasis en algunos de ellos. (37)

#### **2.2.2.3. Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout.**

La importancia de la medición en cualquier esquema es necesaria, ya que esta indica de manera cuantitativa su comportamiento. También las mediciones se consiguen información para tomar decisiones.

Para la revisión de los diferentes instrumentos de medición que han efectuado los autores Garcés de los Fayos, López Soler y García Montalvo (38), se han centrado en trabajos que aportan datos esclarecedores sobre las distintas propiedades psicométricas de los mismos: fiabilidad, validez o análisis factoriales y principalmente.

#### **2.2.2.4. Disfunciones emocionales.**

Las disfunciones hacen referencia a la mala función, o función irregular, perturbación del funcionamiento en este caso de los aspectos cognitivos o emocionales. En conjunto comprenden a las alteraciones

como son el estrés, la depresión, la ansiedad y las actitudes disfuncionales, los cuales detallaremos a continuación:

#### **2.2.2.5. Estrés.**

Melgosa, mencionó que el estrés deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión, esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE para referirse al estrés. (39)

En la actualidad el término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress, que proviene de la física y la arquitectura los cuales hacen referencia a la fuerza que aplicado a un objeto puede deformarlo o romperlo.

El estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción.

#### **2.2.2.6. Depresión.**

Navarro, Moscoso y Calderón <sup>(63)</sup>, plantea que la depresión es un trastorno conocido desde tiempos remotos, si bien se le ha denominado con diferentes términos tales como melancolía, tristeza, etc. Lo cierto, es que su existencia y especialmente el estado de ánimo deprimido han estado siempre unidos a la condición humana. Coloquialmente se utiliza este término como sinónimo de tristeza, pero en numerosas ocasiones esta tristeza se experimenta en situaciones cotidianas concretas, de carácter negativo, no referido a un estado de ánimo anormal o patológico. Los sujetos depresivos describen su tristeza como una cualidad especial que resulta difícil explicar, de carácter impreciso.

Asimismo, Friedman y Thase, citado por Londoño <sup>(64)</sup>, manifiestan que la depresión se ha definido como un estado de actividad psicofísica baja y desagradable, como una disposición psíquica de desesperación y un abrumador sentimiento de insuficiencia y bajeza. La depresión es el desorden emocional más frecuente en nuestra sociedad. (40)

### **2.3. Definición operacional de las palabras claves**

**Síndrome de Bournout.-** La definición más aceptada es la de C. Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal .

**Agotamiento:** es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es, por tanto, un agotamiento de los recursos emocionales propios; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

**Despersonalización:** implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

**Realización personal:** se define como la tendencia de esos profesionales a evaluarse negativamente, con especial incidencia en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

### **2.4. Hipótesis**

No se planteó una hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo.

### **2.5. Sistema de Variables**

#### **2.5.1. Variable Observación**

V.1. Frecuencia

V.2. Factores

## 2.6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Categoría	Escala
<b>Variables Observación</b>				
<b>V : 1 Frecuencia síndrome Burnout</b>	Agotamiento	Vivencias	Bajo 0-18 Medio 19-36 Alto 37-56	Ordinal
	Despersonalización	Actitudes Distanciamiento	Bajo 0-18 Medio 19-36 Alto 37-56	Ordinal
	Realización personal	Sentimientos autoeficacia Realización personal	Bajo 0-18 Medio 19-36 Alto 37-56	Ordinal
<b>V. 2: Factores</b>	Demográficos	Edad	En años	Razón
	Sociales	Genero	Masculino Femenino	Nominal
		Estado Civil	- Soltero - Conviviente - Casado - Divorciado - Viudo	Nominal
	Laborales	Tiempo servicio	- En años	Razón
		Horario de trabajo	- Turnos asignados	Nominal
		Horas de Trabajo	- Tiempo en horas	Razón

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. Tipo de estudio**

Desde el punto de vista de la intervención del investigador, es un estudio observacional,

Desde el punto de vista de la planificación de la toma de datos es prospectivo ya que los datos necesarios para el estudio fueron recolectados de fuentes primarias.

Desde el punto de vista del número de ocasiones en que se midió la variable de estudio fue transversal.

Desde el punto de vista del número de variables de interés es descriptivo.

##### **3.1.1. Enfoque**

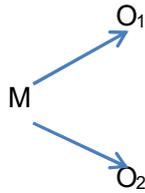
El enfoque de la presente investigación fue de tipo cuantitativo debido a que se llevó a cabo la observación y la evaluación de los fenómenos en estudio convirtiéndolo en datos numéricos a través de la estadística

##### **3.1.2. Alcance o nivel**

El nivel de estudio será el descriptivo ya que este se concentrará en analizar la forma en que se presenta el fenómeno observado.

##### **3.1.3. Diseño**

El presente estudio tiene diseño no experimental de corte transversal tipo descriptivo como se presenta en el siguiente esquema.



**Dónde:**

M = muestra en estudio

O1 = medición de la variable 1

O2 = medición de la variable 2

### 3.1. Población y muestra

#### 3.1.4. Población

La población estará conformada por 34 serenos de la Municipalidad distrital de Amarilis, durante el año 2019 teniendo como referencia al registro de la Oficina RRHH- Gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Amarilis

a) Criterios de inclusión:

- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de amarilis
- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de amarilis y que acepten voluntariamente a participar en el estudio.

b) Criterios de exclusión:

- Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo de un distrito de amarilis que se encuentren haciendo uso de descanso médico, vacaciones o licencia, al momento del estudio.

- Trabajadores/as Trabajadores/as que laboren como parte de la unidad de seguridad ciudadana de serenazgo del distrito de amarilis que no acepten voluntariamente a participar en el estudio

### **3.1.5. Muestra**

En el presente estudio se trabajó con población muestral por lo que no fue necesario utilizar muestreo. (34 serenos)

## **3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **3.2.1. Técnica**

Se hizo uso de la siguiente técnica:

**Encuesta:** Para recolectar información de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal al personal de serenazgo del Distrito de Amarilis

**Instrumento:** Se empleo el **Cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY para Profesionales de Servicios Humanos (MBI-HSS)** que se segmentará en 3 dimensiones, previa prueba de piloto.

## **3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

### **a) Recolección y organización de datos:**

El proceso se realizó de la siguiente manera:

- Coordinación con los directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis incluyendo al alcalde Distrital y al jefe de Recursos Humanos de la MDA
- Aplicación de los instrumentos de recolección de información.
- Revisión de los datos recabados.
- Codificación de los datos utilizando la estadística descriptiva.
- Clasificación de los datos en tablas y figuras estadísticas.

- Recuento y procesamiento de los datos.

**b) Presentación de los datos:**

El procesamiento de los datos se hizo a través del software estadístico SPSS v. 25. Los hallazgos son presentados y descritos en diagrama de barras y/o gráficos de pasteles según tipo de variable.

**c) Interpretación de Datos y Resultados:**

Se elaboro tablas, lo que permite identificar y analizar el comportamiento de las diferentes variables consideradas en la investigación.

**3.4. Consideración ética:**

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

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

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

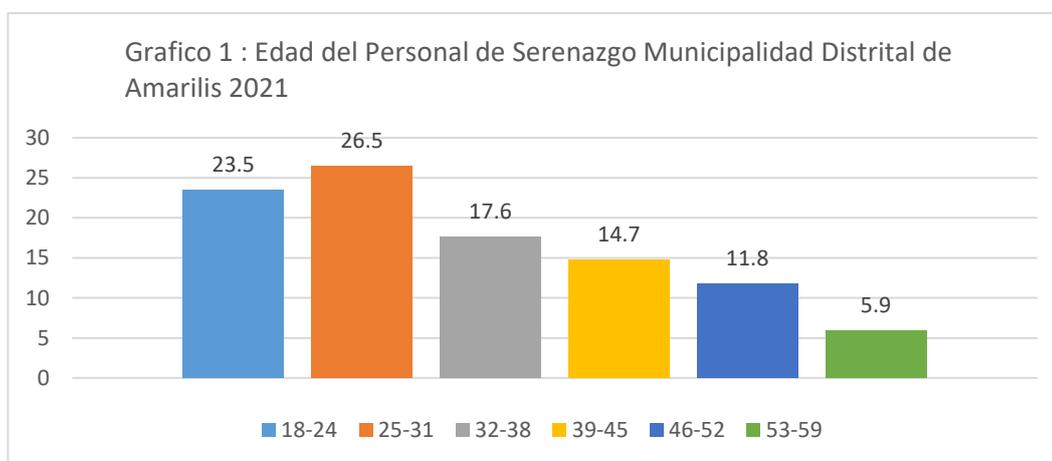
#### 4.1. Resultados descriptivos

##### 4.1.1. Características de los factores demográficos

**Tabla 1.** Edad del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021.

AÑOS	Fi	%	% acumulado
[18 - 24]	8	23,5	23,5
[25 - 31]	9	26,5	50,0
[32 - 38 ]	6	17,6	67,6
[39 - 45]	5	14,7	82,4
[46 -52]	4	11,8	94,1
[53 - 59]	2	5,9	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales- Elaboración. Propia.



**Fuente.** Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales- Elaboración. Propia

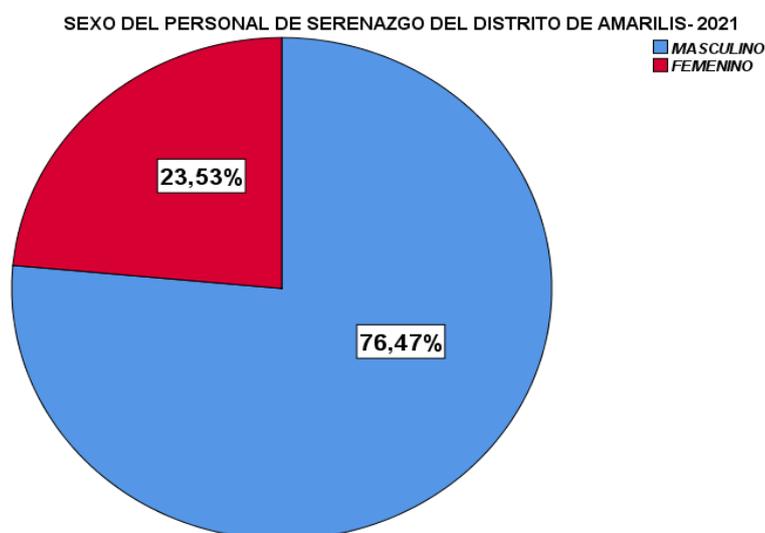
**Gráfico 1.** Edad del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021.

De acuerdo a los datos observados en la presente tabla y gráfico se evidencia una distribución proporcional mayor de 26,5 % en las edades de 25 a 31 años, seguido del 23,5 % en edades de 18-24 años, así mismo se encontró el 17,6 % para las edades de 32-38 años, seguido del 14,7 % para 39 -35 años, 11,8 % evidencia edades de 46-52 años y finalmente el 5,9 % para las edades de 53-59 años.

**Tabla 2.** Genero del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Genero	fi	%	% acumulado
MASCULINO	26	76,5	76,5
FEMENINO	8	23,5	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales- Elaboración. Propia



Fuente. Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales- Elaboración. Propia

**Gráfico 2.** Genero del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

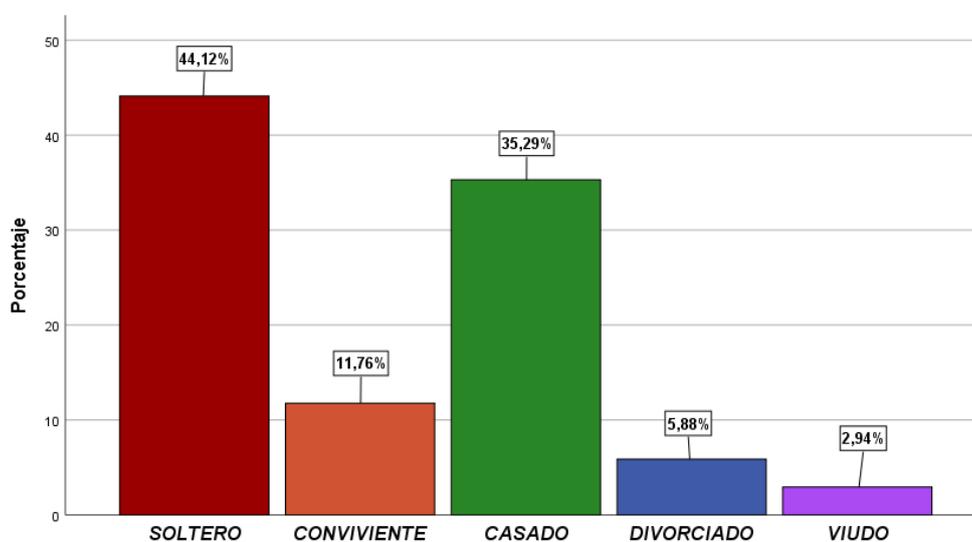
En cuanto al género de la muestra en estudio en su mayor proporción se encuentra el género masculino con el 76,4 % y el 23,5 % al género femenino

#### 4.1.2. Características de los factores sociales

**Tabla 3.** Estado civil del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis-2021

Estado civil	fi	%	% acumulado
SOLTERO	15	44,1	44,1
CONVIVIENTE	4	11,8	55,9
CASADO	12	35,3	91,2
DIVORCIADO	2	5,9	97,1
VIUDO	1	2,9	100,0
Total	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales- Elaboración. Propia



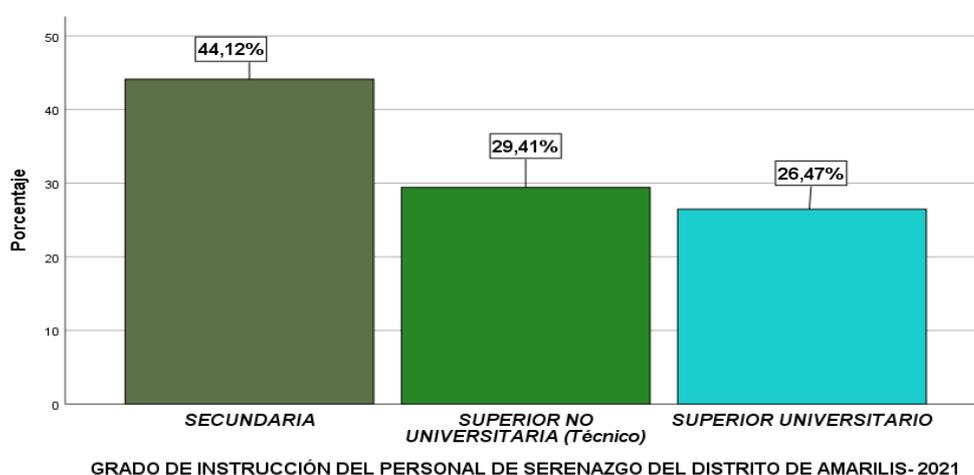
**Gráfico 3.** Estado civil del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis-2021

Respecto al estado civil de la muestra en estudio se evidencia que la gran mayoría son solteros (44,1%), seguido de casados (35,2%),son convivientes (11,7 %), son divorciados (5,8 %) y el (2,9 %) refirieron ser viudos.

Tabla 4. Grado de Instrucción del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Alternativas	fi	%	% acumulado
SECUNDARIA	15	44,1	44,1
SUPERIOR NO UNIVERSITARIA (Técnico)	10	29,4	73,5
SUPERIOR UNIVERSITARIO	9	26,5	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Cuestionario de variables sociodemográficos y laborales - **Elaboración.** Propia



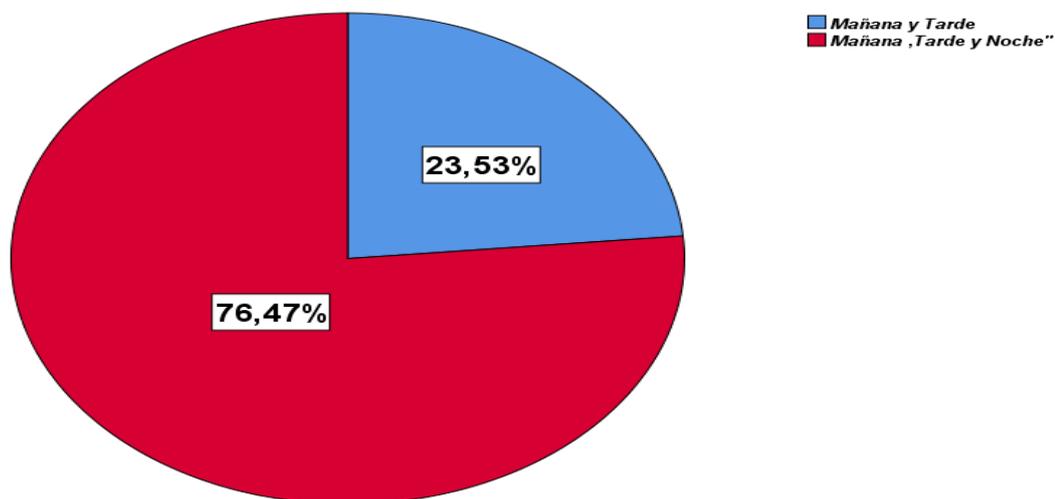
**Gráfico 4.** Grado de Instrucción del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

En relación al grado de instrucción se puede evidenciar que en su mayoría (44,1%) presentan educación secundaria, (29,4%) son de educación superior no universitaria y el (26,4 %) son de superior universitaria.

### 2.1.1. Características de los factores laborales

**Tabla 5.** Horario del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Alternativas	fi	%	% acumulado
Mañana y Tarde	8	23,5	23,5
Mañana, Tarde y Noche"	26	76,5	100,0
<b>total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	



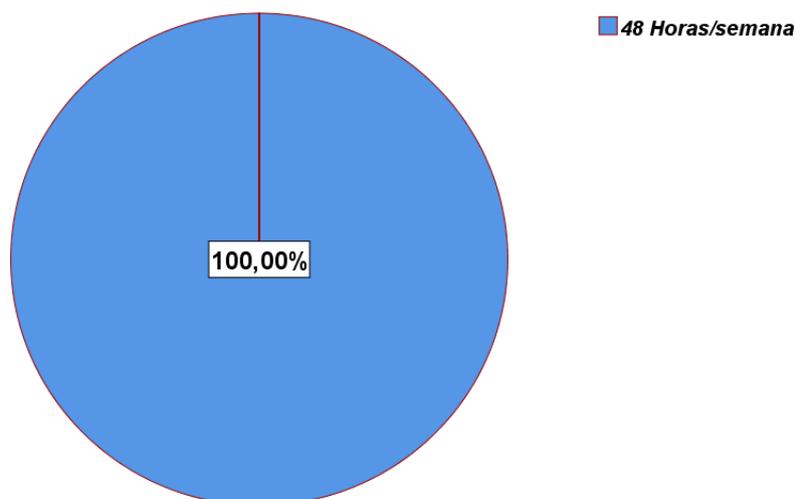
**Gráfico 5.** Horario del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Referente al horario del personal el (76,4 %) presentaron horarios de mañana, tarde y noche y solo el (23,5 %) solo mañana y tarde.

**Tabla 6.** Horas laboradas por semana del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

HORARIO SEMANAL	fi	%	% acumulado
48 horas/semana	34	100,0	100,0

**Fuente.** Cuestionario de variables laborales-**Elaboración.** Propia



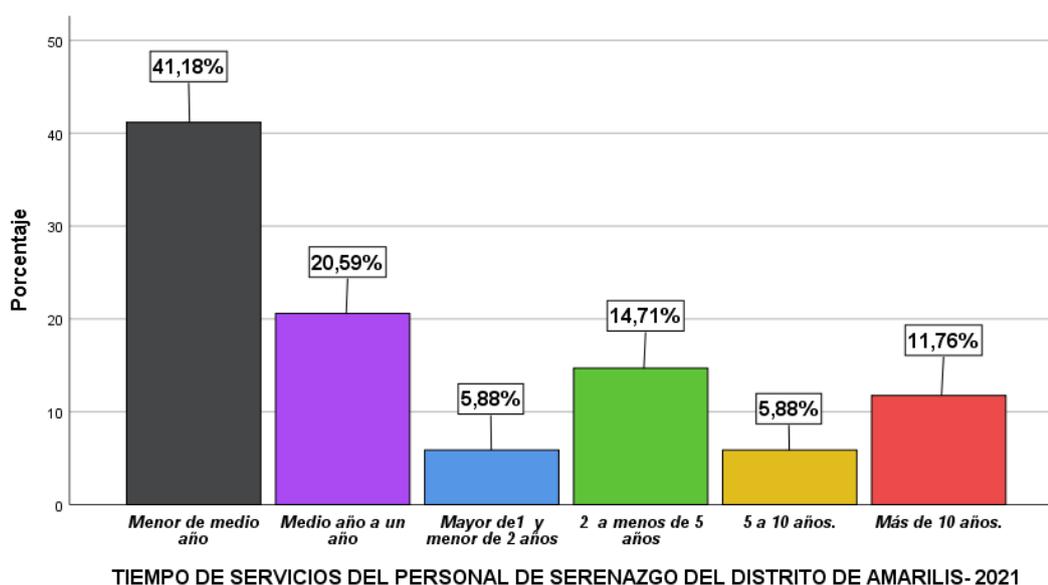
**Gráfico 6.** Horas laboradas por semana del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Respecto a las horas laboradas por semana del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis , el (100 %) presenta horarios de 48 horas a la semana.

**Tabla 7.** Tiempo de servicios del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Alternativas	fi	%	% acumulado
Menor de medio año	14	41,2	41,2
Medio año a un año	7	20,6	61,8
Mayor de 1 y menor de 2	2	5,9	67,6
2 a menos de 5 años	5	14,7	82,4
5 a 10 años.	2	5,9	88,2
Más de 10 años.	4	11,8	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de variables laborales-**Elaboración.** Propia



**Gráfico 7.** Tiempo de servicios del Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

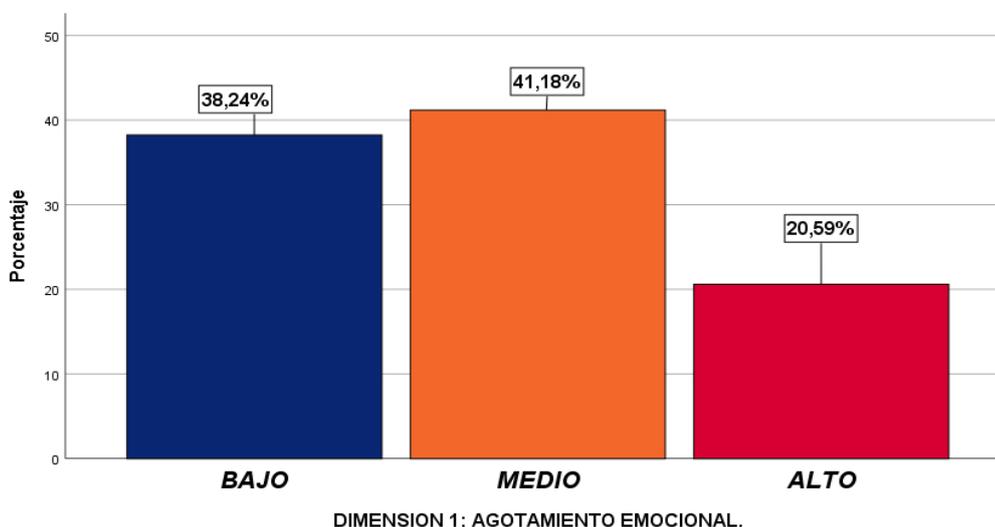
De acuerdo al tiempo de servicios del personal de serenazgo del distrito de Amarilis. El (41,8%) tiene menos de 1 año, (20,5 %) de medio año a un año de servicio, (14,7%) de 2 a menos de 5 años, (11,7%) más de 10 años, y (5,8%) presentan años de servicio a mayor a un año y menor de 2 años y de 5 a 10 años respectivamente,

#### 4.1.3. Características del síndrome de Burnout.

**Tabla 8.** Agotamiento Emocional Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Niveles	fi	%	% acumulado
BAJO	13	38,2	38,2
MEDIO	14	41,2	79,4
ALTO	7	20,6	100,0
Total	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS)



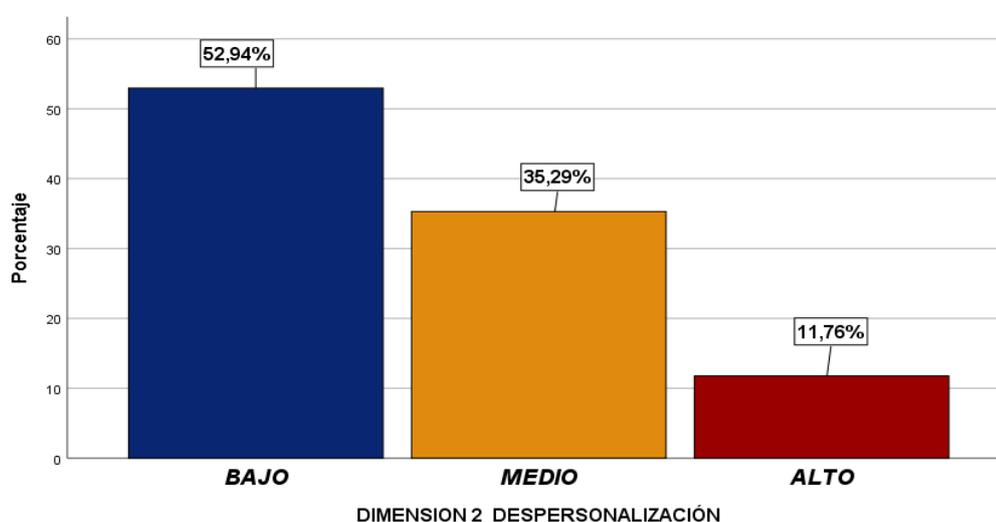
**Gráfico 8.** Agotamiento Emocional Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

De acuerdo a la dimensión agotamiento emocional, se evidencia que existe una frecuencia mayor de (41,1%) para el nivel medio, seguido (38,2%) para el nivel bajo y el (20,5%) el nivel medio.

**Tabla 9.** Despersonalización Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Niveles	fi	%	% acumulado
BAJO	18	52,9	52,9
MEDIO	12	35,3	88,2
ALTO	4	11,8	100,0
Total	34	100,0	

**Fuente.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS)



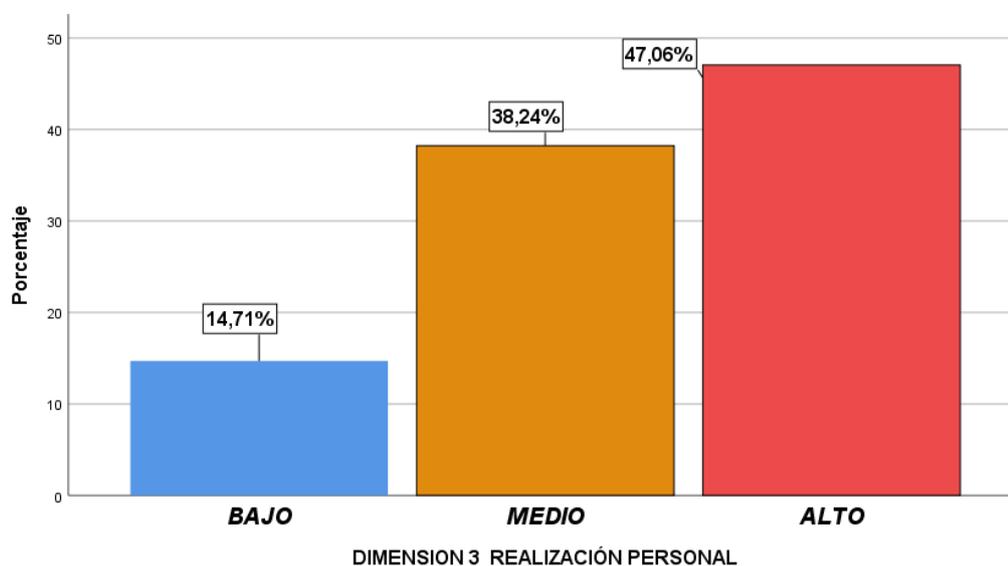
**Gráfico 9.** Despersonalización Personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Respecto a la dimensión despersonalización se evidencia que existe una frecuencia mayor de (52,9%) para el nivel medio, seguido (35,2%) para el nivel bajo y el (11,7%) el nivel alto.

**Tabla 10.** Realización personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Niveles	fi	%	% acumulado
BAJO	5	14,7	14,7
MEDIO	13	38,2	52,9
ALTO	16	47,1	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS)



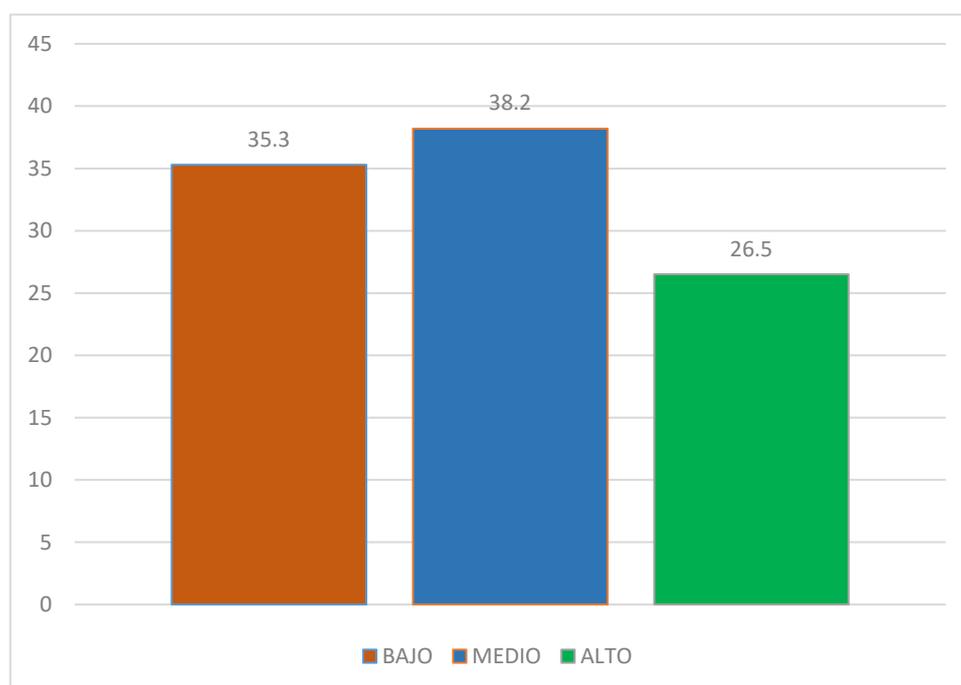
**Gráfico 10.** Dimensión 3: Realización Personal. Personal Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

En la realización personal se encontró una frecuencia mayor (47,0%) para el nivel alto, seguido de (38,2%) para el nivel medio y (14,7%) para el nivel bajo.

**Tabla 11.** Frecuencia Global del síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Niveles	fi	%	% acumulado
BAJO	12	35,3	35,3
MEDIO	13	38,2	73,5
ALTO	9	26,5	100,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS)



FRECUENCIA GLOBAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT

**Gráfico 11.** . Frecuencia Global del síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021

Respecto a la frecuencia presentada en el Síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis- 2021 se observa una frecuencia de (38,2%) nivel medio, (35,3%) nivel bajo y (26,5 %) nivel alto.

## CAPÍTULO V

### 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Contrastación de resultados.

El presente estudio de investigación se ha evaluado a un grupo de 34 trabajadores de la Municipalidad Distrital del distrito de Amarilis, al centro de Perú, los mismos que se encuentran en el nivel medio en la dimensión agotamiento emocional, en el nivel bajo en la dimensión despersonalización, en el nivel alto en la dimensión realización personal y en el nivel, medio en el síndrome de burnout global.

Encontrando estos resultados que son diferentes a los reportados en conductores de transporte público por Arias et al. en el 2013 , en psicólogos en el 2014, en trabajadores de call center en el 2015, en supervisores de seguridad también en el 2015 y en personal de enfermería en el año 2016 ; por lo que se concluye que, si bien los trabajadores municipales constituyen un grupo de personas afectado por el síndrome de burnout, los niveles de severidad del mismo son inferiores con respecto a otros grupos profesionales.(41)

As mismo en la presente investigación en los factores demográficos, la edad de 25 a 31 años fue el de mayor predominio (26,5%), al igual que el género masculino (76,5 %), resultados que no pueden ser atribuibles de afectación al desempeño ya que se encontró en el estudio en forma global una frecuencia media del síndrome de Bournot, resultados que coinciden con el estudio de Luceño, García, y Talavera. (42)

Respecto a los factores sociales, el de mayor predominio fue (44,1%) para solteros, con grado de instrucción (44,1%) para secundaria. Los resultados obtenidos muestran un nivel medio de agotamiento emocional, así como también, un nivel bajo de despersonalización, y alto de realización personal; siendo de esta manera, dado a que los factores evaluados no son determinantes para percibir un estrés laboral, resultados que difieren por los encontrados por Sánchez y Sandoval

quienes tuvieron resultados inversos entre sus dos dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) relacionados al estado civil y grado de instrucción. (43)

Los factores laborales Horario. Horas laboradas y tiempo de servicio, pueden afectar el desarrollo laboral, y esto a su vez estar en un rango considerable del síndrome de Burnout, lo cual indicaría que se necesita medidas preventivas que contribuyan al desempeño laboral; ya que se encontró un rango de nivel medio atribuible al estrés laboral, lo cual indica que tanto los factores sociodemográficos y labores , no influyen en la afectación al desempeño.

A pesar de ello, el presente estudio, constituye un precedente importante por tratarse de un grupo profesional poco estudiado. Por ello, esperamos que esta investigación haya hecho una pequeña contribución a la comprensión del síndrome de burnout como un factor de riesgo en el trabajo. Además, sería conveniente que, con estos datos, se puedan implementar programas de intervención y talleres de manejo del estrés laboral, que promuevan las relaciones interpersonales satisfactorias y el trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Amarilis

## CONCLUSIONES

- La frecuencia del síndrome de Burnout en forma global en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis es de nivel medio en 38,2 %
- Los factores demográficos con mayor predominio en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis son edad (25-31 años) y género masculino (76,5%).
- Los factores sociales con mayor predominio en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis son estado civil soltero (44,1 %) y grado de instrucción secundaria (44,1 %)
- Los factores laborales con mayor predominio en el personal de Serenazgo del Distrito de Amarilis fueron Horarios de mañana, tarde y noche (76.5 %), horas laboradas (48 horas a la semana) y tiempo de servicio de 5 a 10 años (88,2 %)

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se sugiere las siguientes recomendaciones:

- A las autoridades de la municipalidad de Amarilis establecer un plan de estratégico que permita que los trabajadores de serenazgo se libere de tenciones generadas por el trabajo y de esa forma mejorar el nivel de Burnout
- Replicar la investigación en otras municipalidades para lograr un buen entendimiento de los problemas organizacionales. ampliando la muestra para obtener resultados independientes o posibles sesgos de estudio.
- Generar en el trabajo espacios con actividades para compartir con los trabajadores de la entidad ya sea jugando, grupos de apoyo, asignando los recursos correspondientes y contar con espacios de acuerdo a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria.
- Comprometer a los encargados del área de recursos humanos para que programen una rutina de actividades que ayuden a mejorar los niveles del síndrome de Burnout, identificando las causas y consecuencias negativas que generan estos problemas de salud.
- Trabajar en proyecto de control y reducción del estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal que labora en instituciones municipales, pues la única forma de detener este problema que está emergiendo por diferentes factores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Abdallah, T. (2009). Prevalence and predictors of burnout among Palestinian social workers. *International Social Work*, 52(2), 223–233. doi: 10.1177/0020872808099732 - (2009)
2. Acker, G. M. -The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health Social Work*, 24(2), 112-119. doi: 10.1093/hsw/24.2.112 (1999)
3. Mediano, L; Fernández, G.; Pico, V y Arilla, J.A. El Burnout en los médicos. Gerona: Grupo Ferrer. (2001).
4. Barranco, C.. Estrés laboral y Burnout en las organizaciones de bienestar social. ¿cómo medir y evitar el Burnout?. *Trabajo Social y Salud*, 42, 251- 276. (2002).
5. Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M.-Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el síndrome de quemarse en el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268.(1999)
6. Ayala, E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - 2011, 146. Retrieved from [http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-682732-\(2013\)](http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-682732-(2013))
7. Diaz, I., Gavidia, K. - Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 tarapoto, XXXIII(2), 81–87. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2> (2013).
8. Organización Mundial de la Salud. Salud de la Mujer. Ginebra: OMS; 2014. Serie descriptiva: 334. [Accesado noviembre 2018] Disponible en: [http://www.who.int/reproductivehealth/publications/cancers/screening\\_and\\_treatment\\_of\\_precancerous\\_lesions/es/](http://www.who.int/reproductivehealth/publications/cancers/screening_and_treatment_of_precancerous_lesions/es/)

9. Oramas, A. (2013). "Estrés laboral y síndrome de de burnout en docentes Cubanos de Enseñanza Primaria," 1, 1–139. Retrieved from [file:///c:/users/jerzy26/desktop/muni/bueno/tesis -  
\\_arlene\\_oramas\\_viera.pdf](file:///c:/users/jerzy26/desktop/muni/bueno/tesis_-_arlene_oramas_viera.pdf) (2013)
10. Jesús, R. . Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de enseñanza secundaria, 29–383.  
[http://doi.org/http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf\(2003\)](http://doi.org/http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf(2003))  
Gómez, M., & Ruiz, M. (2015). Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo - 2014., 57. Retrieved from [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/461/1/TL\\_GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf\(2015\)](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/461/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf(2015))
11. Ayala, E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú - 2011, 146. Retrieved from [http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-682732-\(2013\)](http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-682732-(2013)).
12. Bardales, L., Fachin, J Estrés Laboral y Satisfacion Sexual en Trabajadores de la Municipalidad de Morales - Perú 2016. Universidad Peruana Unión
13. Muniz, Monalisa, Primi, Ricardo, Koich Miguel, Faviano, Investigación de inteligencia emocional como factor de control de stress en guardias municipales. Psicología. Teoría –Practica (Internet) 2007:9(1):27-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193818639003> .
14. Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI. Perú: Enfermedades no transmisibles y transmisibles [Internet] 2016 [citado Julio 2017]; p.81-95. Disponible en: [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1432/index.html](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1432/index.html)

15. Ramírez E. Conocimientos, actitudes y prácticas frente a la toma de Papanicolaou en la población de mujeres trabajadoras de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de la Plata. Tesis para optar el título de Magíster en Salud Pública. Argentina; 2014.
16. Vásquez Del Campo, K. "Factores Asociados a la toma de Papanicolaou de Mujeres en Edad Fértil en El Hospital Sergio E. Bernales, Marzo – mayo 2016, [Tesis para Optar el título de Licenciada en Obstetricia]. Perú: Repositorio Académico USMP; 2016. Disponible en:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2359/3/vasquez\\_k.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2359/3/vasquez_k.pdf)
17. Roque AK. "Conocimientos y actitudes sobre cáncer de cuello uterino relacionados con la toma de papanicolaou en las usuarias del Centro de P á g . 73 de 90
18. Taruchain P., L. F., Mayorga A., M. . Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la provincia Tungurahua. Revista científica Centros, 9(2), 1-19. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros>
19. Cruz, D. Puentes S. Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. (2017)  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372017000200268&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372017000200268&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
20. Morales Sánchez, J. L. Síndrome de Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911 del cantón Ambato, octubre 2015-marzo 2016 (Bachelor's thesis)
21. Liz Carla Maria, Cirimbelli da Silva Leonardo, Arab Claudia, da Silveira Viana Maick, Brandt Ricardo, Itibere Cunha Vasconcellos Diego et al . Características ocupacionais e sociodemográficas relacionadas ao estresse percebido de policiais militares. Rev Cub Med Mil [Internet].

2014 [citado 2022 Mar 09] ; 43( 4 ): 467-480. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572014000400007&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572014000400007&lng=pt).

22. De la Fuente, S., Aguayo, E., Vargas, P. y Cañadas, D.. Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*,(2016) 25 (4), 488-493. doi: 10.7334/psicothema .
23. Bautista, O., Tombé, P. y Victoria, M. Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, (2016) 3(4), 20-24.
24. Palomino D, Taboada C. Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020 - Universidad Cesar Vallejos (Tesis) Facultad de ciencias de la salud-2020.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56163/Palomino\\_SDA-Taboada\\_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56163/Palomino_SDA-Taboada_)
25. Cáceres, J. Relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39613>
26. Valladares, I. Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].(2017) Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6193>
27. Mebus, S. Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policía Nacional del Perú, [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. (2017) Repositorio

28. Carlin, Maicon, Garces de los Fayos, Ruiz, Enrique J. El síndrome de Burnout : evolución histórica desde el contexto laboral .Anales de psicología (internet) .2010,26(1):169-180. .  
<https://www.redaluc.org/articulo.oa?id=16713758020>
29. Carlin, Maicon, Garces de los Fayos, Ruiz, Enrique J. El síndrome de Burnout : evolución histórica desde el contexto laboral .Anales de psicología (internet) .2010,26(1):169-180. .  
<https://www.redaluc.org/articulo.oa?id=16713758020>
30. Carlin, Maicon, Garces de los Fayos, Ruiz, Enrique J. El síndrome de Burnout : evolución histórica desde el contexto laboral .Anales de psicología (internet) .2010,26(1):169-180. .  
<https://www.redaluc.org/articulo.oa?id=16713758020>
31. Carlin, Maicon, Garces de los Fayos, Ruiz, Enrique J. El síndrome de Burnout : evolución histórica desde el contexto laboral .Anales de psicología (internet) .2010,26(1):169-180. .  
<https://www.redaluc.org/articulo.oa?id=16713758020>
32. Tudela Carrillo Francisco -La prevención y el afrontamiento del síndrome de burnout en los docentes de Educación Primaria - Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación. [nvassat.gva.es/documentos/161660384/161741933/4f8f888-58c6-40d7-a1d3-ab98eab14940](http://nvassat.gva.es/documentos/161660384/161741933/4f8f888-58c6-40d7-a1d3-ab98eab14940)
33. Tudela Carrillo Francisco -La prevención y el afrontamiento del síndrome de burnout en los docentes de Educación Primaria - Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación. [nvassat.gva.es/documentos/161660384/161741933/4f8f888-58c6-40d7-a1d3-ab98eab14940](http://nvassat.gva.es/documentos/161660384/161741933/4f8f888-58c6-40d7-a1d3-ab98eab14940)

34. Gil Monte, Pedro R, Piero, Jose Ma. Perspectivas técnicas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo, *Anales de Psicología* [internet]. 1999;15 (2):261-268. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16715210>.
35. Karasek R, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990
36. Beck A, Mendelson M, Mock E. Inventory for measuring depression. *Arch Gen Psychiatry* 1961; 4: pp. 561-571.
37. Spielberg C D, Gorsuch RL, Lushene RE. STAI. Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo. Manual. Madrid: TEA Ediciones.
38. Garcés de Los Fayos, E.J., López Soler, C. y García Montalvo, C. (1997). El Síndrome de "burnout" y su evaluación: Una revisión de los principales instrumentos de medida. 41 Poster presentado en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid
39. Naranjo Pereira. María Luisa. Una Revisión Teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación* [Internet] 2009-33(2); 171-190 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
40. Londoño Pérez. Constanza. Gonzales Rodriguez. Manuel. Prevalencia de depresión y factores asociados en hombres. *Acta Colombiana de Psicología* [Internet] 2016;19 (2): 315-329-Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79847072013>
41. Arias, W. L. y Jiménez, N. A. Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42),53-76. Arias, (2014)
42. Luceño-Moreno, Lourdes; García-Albuerne, Yolanda; Talavera-Velasco, Beatriz; Martín-García Jesús. Estrés en policías españoles

según rango ocupacional, sexo, edad y turno de trabajo. *Psicothema* (Oviedo); 28(4): 389-393, 2016.

43. Sánchez, Sanz, Apellaniz Pascual. Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*.2001. Vol. 1 - Nº 4

## **ANEXOS**

**Anexo N:01 .- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Código

Fecha.../.../.....

**RESPONSABLE:**.....  
.....

**1.1.-CUESTIONARIO DE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICOS Y  
LABORALES**

**INSTRUCCIONES:** Sr(a) participante, agradezco anticipadamente su colaboración, a continuación, encontrará una serie de preguntas sobre las características socio demográficas y laborales. Sírvase colocar con un aspa (x) o rellene la respuesta en el casillero correspondiente. El presente cuestionario es estrictamente anónima y confidencial. Cualquier duda puede consultar al responsable.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

1.- ¿Cuántos años tiene, en años?      Sexo: masculino  femenino

1) Edad:  años

**DATOS SOCIALES**

2.- ¿Cuál es su estado civil?

Soltero (a)

Casado (a)

Conviviente

Viudo(a)

Divorciado (a)

3.- ¿Cuál es su Grado de Instrucción?

Sin estudio

Primaria

Secundaria

Superior

Técnico

**DATOS LABORALES:**

4.- ¿Cuánto tiempo labora como Serenazgo en Amarilis?

años       meses       días

5.- ¿Cuál es su horario de trabajo habitual?

Mañana  Tarde  Noche

¿Cuántas horas por semana trabaja?

horas

**1.2.- CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY PARA PROFESIONALES DE SERVICIOS HUMANOS (MBI-HSS)**

**INSTRUCCIONES:** Sr(a) participante, agradezco anticipadamente su colaboración, a continuación, encontrará una serie de preguntas sobre su día a día como personal de Serenazgo. Sírvase colocar con un aspa (x) en el casillero correspondiente. El presente cuestionario es estrictamente anónima y confidencial. Cualquier duda puede consultar al responsable.

Código

Fecha.../.../...

**RESPONSABLE.....**

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

## **ANEXO N:02. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE DE LA INVESTIGACIÓN**

Tenga Ud. un cordial saludo de todo el equipo de investigación; el propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante en la investigación titulada: **SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMARILIS- 2021**

La presente investigación es conducida por investigador JOSE MARTIN DIAZ PEREZ, de la Universidad de Huánuco tiene como objetivo principal determinar el nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en el Personal de Serenazgo de la Municipalidad de Amarilis-2021

Si usted accede a participar en este estudio se pedirá que responda a un Cuestionario llamado MASLACH BURNOUT INVENTORY para Profesionales de Servicios Humanos (MBI-HSS) que consta de 22 ítems, que tendrá una respuesta según una escala del 0 al 6, que le será explicada por un entrevistador; esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el investigador José Martín Díaz Pérez.

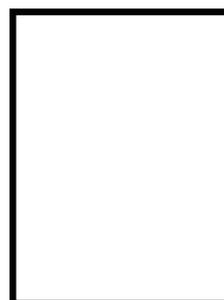
Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al Sr. José Martín Díaz Pérez. o al teléfono celular 950690102.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar Sr. José Martín Díaz Pérez teléfono anteriormente mencionado.

.....

**Firma del Participante**



Huánuco..... De .....del 2022

## ANEXO N:03. GUIA PARA EL EVALUADOR

**EL SINDROME DE BURNOUT** puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en trabajadores que se desempeñan en el sector servicios, los cuales trabajan en contacto directo con clientes y/o usuarios de este tipo de organizaciones.

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno

### MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

- Agotamiento Emocional corresponde a las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización corresponde a las preguntas 5,10,11,15,22
- Realización Personal corresponde a las preguntas 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

**Subescala o dimensión de agotamiento emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54.

**Subescala o dimensión de despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30.

**Subescala o dimensión de realización personal:** evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

**Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.**

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

CODIGO DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE POR DIMENSION	BAJ	MED	ALT
AE	1,2,3,6,8,13,14,16,20		0-18	19-36	37-56
DP	5,10,11,15,22		0-10	11-20	21-30
RP	4,7,9,12,17,18,19,21		0-16	17-33	34-48
		<b>TOTAL:</b>			

#### LEYENDA:

**AE:** DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL

**DP:** DIMENSION DESPERSONALIZACION

**RP:** DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL

**BAJ:** NIVEL BAJO DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN DIMENSION

**MED:** NIVEL MEDIO DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN DIMENSION

**ALT:** NIVEL ALTO DE SINDROME DE BURNOUT SEGÚN DIMENSION

## ANEXO N: 04 IMÁGENES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS



Personal de Serenazgo de la Municipalidad de Amarilis, recibiendo instrucciones previo a la entrevista



El encargado de la investigación, coordinando con los directivos encargados de la seguridad ciudadana de la Municipalidad de Amarilis



**Colaboradores y participantes ejecutando la recolección de datos**



**Colaboradores dando instrucciones a los participantes**