

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Profesional De Psicología



*Una Institución Adventista*

**Efecto del programa de entrenamiento “MarMo” sobre el burnout  
en los trabajadores de seguridad ciudadana  
del distrito de Tarapoto, 2018”**

Por:  
Marjory Mori Inga

Asesor:  
Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes

**Tarapoto, abril de 2019**

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

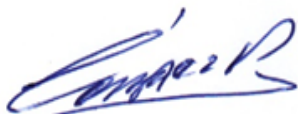
Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes, asesor de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulada: "EFECTO DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO "MARMO" SOBRE EL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2018" constituye a la memoria que presenta la Bachiller Marjory Mori Inga, para aspirar al título Profesional de Psicólogo, cuya tesis ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Tarapoto, a los 04 días del mes de abril del año 2019.



---

Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes  
Asesor

Efecto del Programa de entrenamiento "MarMo" sobre el burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018

# TESIS


Presentada para optar el título profesional de Psicólogo

## JURADO CALIFICADOR

  
Mg. Renzo Felipe Garranza Esteban  
Presidente

  
Mg. Rosa Mercedes Ramírez Guerra  
Secretario

  
Psic. Celina Ramírez Vega  
Vocal

  
Mg. Ricardo Alberto Gómez Paredes  
Asesor

Tarapoto, 04 de abril del 2019

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada con mucho amor y cariño a mis padres que día a día me dan su amor y apoyo incondicional, a mi hijo quien es la mayor bendición que Dios me pudo dar, mi mayor inspiración y el motor para lograr todo cuanto me propongo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar por concederme la vida, salud, sabiduría e inteligencia, a mis padres Leonardo Mori y Gloria Inga hermano Allisters por el apoyo incondicional recibido, por animarme a seguir y confiar en que podía lograrlo y a mi hijo Daniel Junior quien es mi mayor motor para lograr cada meta que me propongo, por ser mi mejor amigo y compañero.

A la municipalidad distrital de Tarapoto y personal administrativo de Seguridad ciudadana que me permitió el ingreso para ejecutar este programa, a los trabajadores que laboran en esta institución por su colaboración y participación activa mostrando siempre respeto, responsabilidad y compromiso.

A los docentes que estuvieron guiándome en este camino de manera directa o indirecta, en especial el Mg. Ricardo Alberto Gómez, Mg. Rosa Mercedes Ramírez, Mg. Renzo Carranza, y a la Lic. Celina Vegas

A mis muy queridos amigos por su apoyo constante y darme siempre palabras de aliento y motivación para continuar y finalizar este proceso, José Junior López, Gustavo Vásquez.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
SÍMBOLOS USADOS.....	X
Resumen .....	XI
Summary .....	XII
CAPÍTULO I.....	13
El problema .....	13
1. Planteamiento del problema .....	13
2. Pregunta de investigación .....	17
2.1 Pregunta general .....	17
2.2 Preguntas específicas.....	17
3. Justificación.....	18
4. Objetivos de la investigación .....	19
4.1 Objetivo general .....	19
4.2 Objetivos específicos .....	19
CAPÍTULO II.....	20
Marco teórico .....	20
1. Presuposición filosófica .....	20
2. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1 Antecedentes internacionales .....	23
2.2 Antecedentes nacionales .....	25
3. Marco conceptual .....	26
3.1 Burnout .....	26
3.1.1 <i>Definiciones</i> .....	26
3.1.2 Características .....	30
3.1.3 Modelos teóricos .....	32
3.2 Marco teórico referente a la población de estudio .....	35
4. Definición de términos.....	37
5. Hipótesis de investigación .....	38
5.1 Hipótesis general .....	38
5.2 Hipótesis específicas .....	38
CAPÍTULO III .....	39
Materiales y métodos.....	39

1. Diseño y tipo de investigación .....	39
2. Variable de investigación .....	40
2.1 Variable dependiente: Burnout.....	40
2.2 Variable independiente: Programa de entrenamiento .....	40
3. Delimitación geográfica y temporal .....	41
4. Participantes.....	42
4.1 Características de la muestra .....	42
4.2 Criterios de inclusión y exclusión .....	42
5. Instrumentos .....	42
6. Proceso de recolección de datos .....	44
7. Procesamiento y análisis de datos .....	44
<b>CAPITULO IV</b> .....	46
<b>Resultados y discusión</b> .....	46
1. Resultados.....	46
2. Discusión.....	50
<b>CAPITULO V</b> .....	52
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	52
1. Conclusiones.....	52
2. Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54
Anexos .....	61

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable .....	40
Tabla 2: operacionalización del programa de entrenamiento .....	41
Tabla 3: Nivel de burnout en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test.....	46
Tabla 4: Nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test .....	46
Tabla 5: Niveles de despersonalización en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test .....	47
Tabla 6: Niveles de realización personal en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test .....	47
Tabla 7: Burnout en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test. ....	48
Tabla 8: Agotamiento emocional en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test.....	48
Tabla 9: Despersonalización en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test. ....	49
Tabla 10: Realización personal en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test. ....	49



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo a: Carta de presentación para ejecución de la tesis .....	61
Anexo B: Propiedades psicométricas del Burnout .....	62
Anexo C : Guía de calificación para el experto.....	63
Anexo D: Juez N°1 .....	64
Anexo E: Juez N° 2 .....	65
Anexo F: Juez N° 3.....	66
Anexo G: Juez N°4.....	67
Anexo H: Juez N° 5.....	68
Anexo I: Test de burnout.....	69
Anexo J: Validez por criterio de jueces.....	70
Anexo K: Matriz de consistencia.....	71
Anexo l : Fotografías tomadas durante la ejecución del plan terapéutico .....	74

## SÍMBOLOS USADOS

OMS	: Organización Mundial de la Salud
BOURNOT	: Síndrome de desgaste profesional
CETEP	: Centro Tecnológico de Educación Profesional
OPS	: Organización Panamericana de la Salud
AAP	: Asociación Panamericana de Psicología
OIT	: Organización Internacional de Trabajo
IE	: Institución Educativa
INEI	: Instituto Nacional de Estadística
APA	: Asociación de Psicólogos Americanos
MCP	: Mente Carácter y Personalidad
MC	: Ministerio de Curación
MBI	: Inventario de Burnout de Maslach
MarMo	: Marjory Mori

## **Resumen**

La presente investigación fue desarrollada en el establecimiento denominado Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto; con el propósito de demostrar el efecto de genera un programa de entrenamiento sobre burnout “MarMo” en trabajadores de Seguridad ciudadana. A través del diseño pre experimental, la cual se aplica un pre test y un post test, a un solo grupo de estudio. La población estuvo constituida por 57 trabajadores de la antes mencionada institución, a los cuales se les administró el cuestionario de burnout (pre test), posteriormente dicho grupo recibió 11 sesiones teórico practico sobre estrategias de cómo reducir el burnout en el ambiente laboral, finalmente al mismo grupo de estudio se volvió a aplicar el mismo test (post test) para demostrar el efecto del programa. Los resultados obtenidos se analizaron mediante la prueba T-Student en el programa estadístico SPSS 22, donde se evidenció que el programa de entrenamiento “MarMo”, disminuyó los niveles de burnout y sus dimensiones en un porcentaje muy significativo.

**Palabras clave:** programa, entrenamiento, burnout, sesiones, MarMo.

## Summary

The present investigation was developed in the establishment called Citizen Security of the district of Tarapoto. In order to demonstrate the effect of generating a training program on burnout "MarMo" in citizen security workers. Through the pre-experimental design, which applies a pre-test and a post-test, to a single study group. The population was constituted by 57 workers of the aforementioned institution, who were administered the burnout questionnaire (pre test), later said group received 11 practical theoretical sessions on strategies of how to reduce the burnout in the work environment, finally to the same study group the same test was applied again (post test) to demonstrate the effect of the program. The results obtained were analyzed by means of the T-Student test in the statistical program SPSS 22, where it was evidenced that the "MarMo" training program decreased the levels of burnout and its dimensions in a very significant percentage.

**Keywords:** program, training, burnout, sessions, MarMo.

## **CAPÍTULO I**

### **El problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

Desde años atrás y hoy en día se manifiesta preocupación con respecto al estrés por cuanto afecta tanto en la salud física como mental. Martínez y Díaz (citado por Pereira, 2009) afirman que el problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas.

Todas las personas necesitan aprender a controlar y manejar el estrés, quién no lo haga podría adquirir enfermedades poniendo en peligro su vida ya que con el pasar del tiempo estas se agravan, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas podrá prevenirlo y afrontarlo teniendo como resultado un estilo de vida más sano y satisfactorio.

El estrés es un problema que se ha incrementado año tras año, actualmente se documentan cifras considerables, a tal punto de considerarse un problema mundial, adquiriendo el nombre de la enfermedad del siglo XXI ya que no discrimina sexo, edad o el nivel socioeconómico, sociocultural en países desarrollados y subdesarrollados, entre los primeros lugares a nivel mundial se encuentra China según el International Business Report (IBR, 2007) con un porcentaje de 76% seguido por el país de México con 75%, Turquía 72%, Vietnam 72%, Grecia 68% y Argentina 54% en la tasa de estrés laboral.

Así mismo, según un estudio realizado por el Centro Tecnológico de Educación, llamado “El termómetro de la salud mental” mostró cifras alarmantes las cuales indican que un 80% de la población chilena sufre de estrés laboral, además una entidad especializada en temas

laborales “Regus” manifestó que el 38 % de los trabajadores Colombianos se ven afectados por el problema de estrés laboral (Rehbein, 2016).

A nivel mundial los porcentajes son similares entre países desarrollados y subdesarrollados por tal manera la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) declaró al estrés como una epidemia global, además de ser el único riesgo capaz de afectar a cualquier trabajador.

Según Kirschbaum, 2006 quienes padecen de estrés son tres veces más propensos a sufrir un infarto agudo de miocardio así mismo tres de cada diez personas no pueden dominar su ansiedad y viven estresadas, debido a este denominador esta enfermedad es conocida como el mal del nuevo siglo el cual también es asesino que ha ocasionado muchas muertes de manera silenciosa.

De igual modo la organización internacional del trabajo (OIT, 2000) en Alemania, Estados Unidos, Polonia, Finlandia y Reino Unido encontraron que uno de cada diez trabajadores sufría de estrés, además que el 7% de jubilaciones prematuras se debía a consecuencia de la misma, lo cual produce niveles de ausentismo laboral .

Según la asociación de psicólogos americanos (APA) el 33% de los estadounidenses nunca habla con sus proveedores de salud de estrategias de afrontamiento frente al estrés, así mismo señala que las del 40 % de adultos dicen que el estrés no les permite conciliar el sueño.

De acuerdo con Radio Programas del Perú (RPP, 2015) En una encuesta realizada a una población de 2200 peruanos en 19 departamentos por el Instituto Integración (I.I) señala que el 58% de los peruanos sufre de estrés, es decir que 6 de cada 10 personas se siente estresadas en su diario vivir, así mismo el estudio reporta que el 63% las mujeres sufre de estrés es decir que tiene mayores niveles de estrés, y solo el 52% de los hombres sufre de este mal, por lo tanto se concluye que las mujeres viven más estresadas que los hombres. de la misma manera el centro de estudios sobre estrés humano de Canadá y la asociación

americana de psicología de E.E.U.U. (A.A.P) indica los mismos niveles, mostrando que las mujeres tienden más a estresarse que los varones lo cual desencadena problemas de salud física y mental, por otro lado uno de cada tres peruanos considera que los problemas de salud son originados por el estrés, así mismo señala la investigación que solo el 8% de la población encuestada vive relajada y sin estrés, es decir sin problemas económicos o de salud.

Conforme a (Coto, Ramírez, & Castro, 2012), afirman que las personas estresadas tienen el doble de probabilidad de sufrir un infarto agudo de miocardio, de tal modo se lo considera un factor de riesgo al igual que a la hipertensión y la obesidad. El 16% de enfermedades cardiovasculares en hombres y el 22% de las enfermedades cardiovasculares en mujeres se deben al estrés, así mismo se dice que si se pudiera eliminar el estrés en la sociedad se reduciría así mismo el 12% de muertes provocadas por infartos.

En estudios llevados a cabo países extranjeros con población docente, se ha encontrado prevalencia del Síndrome de Burnout (SB) que se extiende desde el 12,5% hasta el 80%. Esta variación puede atribuirse a las labores que desempeña en docente. En Colombia se han realizado dos estudios que buscaban medir el Síndrome de Burnout en docentes. El primero se llevó a cabo en Medellín, Antioquia, en el año 2005; encontrando que aproximadamente el 23% de 239 docentes evaluados podrían presentarlo. El segundo estudio se hizo con una población de 343 docentes de colegios oficiales de la ciudad de Bogotá; aquí se encontró 15,6%, que podía aumentar al 29,7%, según el punto de corte que se estableciera para la medición (Padilla et. al., 2009).

En el Perú se han realizado investigaciones parecidas, como Fernández (2002), quien investigó sobre “Burnout” en profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana, en una muestra de 264 profesores de todas las dependencias educativas de educación básica regular (EBR) y utilizó el Inventario de Maslach para docentes, y detectó que 43% presentaban niveles altos de “Burnout” en todas los indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Estudió las diferencias encontradas en

cada una de las dimensiones en relación con una serie de variables sociodemográficas en las que se encuentra envuelto el docente.

El síndrome de burnout es frecuente en trabajadores, pero especialmente en quienes llevaban a cabo oficios con alta responsabilidad ética y social como, por ejemplo, profesores, médicos, enfermeras, trabajadores de las fuerzas armadas y vigilantes penitenciarios (Quiceno y Vinaccia, 2007).

En el Perú, el 70% de los trabajadores de empresas privadas y estatales padecen de estrés; Pero pocas empresas prestan atención a esta problemática. Un estudio muestra que el 61,6% de los empleadores refiere que en sus empresas no existan actividades para reducir el estrés. Según la organización internacional del trabajo es necesario aumentar la satisfacción laboral para de ese modo prevenir o reducir el estrés que podría generar el trabajo.

Un programa de entrenamiento es aquel en el que se realizan periodos de recuperación mediante ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular, dialogo, dinámicas distribuidos por sesiones que son ejecutadas en un periodo de tiempo las cuales sirven para aliviar situaciones de tensión de carácter fisiológico y psicológico originados por el trabajo, con ello se pretende mejorar el estado de ánimo y evitar la fatiga.

Por lo tanto “es importante conocer este problema en los trabajadores de seguridad ciudadana a fin de poder reducir los niveles de estrés a los cuales se encuentran inmersos los miembros de esta institución ya que son estos los que a diario cuidan del bienestar y el orden de nuestra sociedad”. (pág. 112).



## **2. Pregunta de investigación**

### **2.1 Pregunta general**

¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” sobre burnout en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?

### **2.2 Preguntas específicas**

¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” en la disminución de cansancio emocional en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” en la disminución de la despersonalización en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” para el incremento de los sentimientos de realización personal en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?

### **3. Justificación**

No existe salud sin salud mental lo cual resulta de la salud y la calidad de vida, por tal motivo se pone énfasis en crear estrategias que ayuden en la promoción y prevención de la salud mental en las personas que laboran en entidades (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

En pleno siglo XXI las estadísticas no muestran investigaciones internacionales, nacionales ni locales que analicen el síndrome de burnout en trabajadores que presten servicio en la institución denominada Seguridad Ciudadana (SERENAZGO), no obstante se le ha prestado bastante atención a sectores como el de salud (enfermeros y enfermeras).

El burnout es una afección que se presenta en el ámbito laboral en profesionales y no profesionales disminuyendo el rendimiento laboral, las relaciones interpersonales e incluso la calidad de vida.

Sabiendo esto se realiza el presente programa de entrenamiento ya que se considera que el burnout dentro del ambiente laboral repercute en la vida intrapersonal e interpersonal del ser humano, el desarrollo de esta investigación permite una mejor capacidad de enfrentar la vida diaria del colaborador dentro de su centro de labores.

El desarrollo de esta investigación permitirá elaborar nuevos programas con las correcciones necesarias, sobre todo servirá como una guía para los psicólogos que laboran en diversas áreas; Así mismo el programa “MarMo” se convertirá en una herramienta útil y eficaz para entrenar al personal que labora en seguridad ciudadana y reducir el estrés laboral al cual se ven expuestos, consecuentemente mejorarán el desempeño en sus centros de labores.

Con el estudio que se realizará se beneficiarán los trabajadores de personal de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, los administrativos, familiares de estos, todas las personas con las que se interrelacionan diariamente y la ciudad, ayudando así a incrementar

sus conocimientos sobre manejo de estrés laboral favoreciendo la forma de comportarse ante diversas situaciones.

#### **4. Objetivos de la investigación**

##### **4.1 Objetivo general**

Determinar el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” sobre el burnout en trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.

##### **4.2 Objetivos específicos**

Determinar el efecto del Programa de entrenamiento-“MarMo” sobre el cansancio emocional en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.

Determinar el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” sobre la despersonalización en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018

Determinar el efecto del programa de entrenamiento - “MarMo” sobre los sentimientos de realización personal en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1. Presuposición filosófica

Todo mal adquirido en este planeta es por causa del pecado que existió mucho antes de que este fuera creado, cuando un ángel (querubín) llamado Lucifer (lucero de la mañana) rechazo a Dios tratando de ser más que él, tal fue el motivo por el cual fue condenado al exilio de los cielos junto con la tercera parte de los ángeles que habitaban junto al creador. Tiempo después se puede observar que como el pecado junto con la maldad fue invadiendo el mundo trayendo consigo enfermedades en la mente, corazón y cuerpo de los seres humanos.

La biblia corrobora el escrito en el libro de Ezequiel 28: 13- 17 “En edén en el huerto de Dios estuviste, de toda piedra preciosa era tu vestidura, de cornerina, topacio, jaspe, crisólito, berilo y ónice, de zafiro carbunclo, esmeralda y oro; los primores de tus tamboriles y flautas estuvieron reparados para ti en el día de tu creación. Tú querubín grande, protector, yo te puse en el santo monte de Dios, allí estuviste, en medio de las piedras de fuego te paseabas. Perfecto eras en todos tus caminos desde el día que fuiste creado, hasta que se halló en ti maldad. A causa de la multitud de tus contrataciones fuiste lleno de iniquidad, y pecaste; por lo que yo te eché del monte de Dios, y te arrojé de entre las piedras del fuego, oh querubín protector. Se enalteció tu corazón a causa de tu hermosura, corrompiste tu sabiduría a causa de tu esplendor; yo te arrojé por tierra, delante de los reyes te pondré para que miren en ti.

Isaías 14:12-15 “¡Cómo caíste del cielo, oh lucero, hijo de la mañana! cortado fuiste por tierra, tú que debilitabas a las naciones. Tú que decías en tu corazón: subiré al cielo; en lo alto, junto a las estrellas de dios, levantaré mi trono, y en el monte del testimonio me sentaré, a los lados del norte. Sobre las alturas de las nubes subiré, y seré semejante al altísimo.

Mas tú derribado eres hasta el seol, a los lados del abismo. Apocalipsis 12:7-10 “Después hubo una gran batalla en el cielo: Miguel y sus ángeles luchaban contra el dragón; y luchaban el dragón y sus ángeles; pero no prevalecieron, ni se halló ya lugar para ellos en el cielo. Y fue lanzado fuera el dragón, la serpiente antigua, que se llama diablo y satanás, el cual engaña al mundo entero, fue arrojado a la tierra, y sus ángeles fueron arrojados con él. Entonces oí una gran voz en el cielo, que decía: ahora ha venido la salvación el poder, y el reino de nuestro Dios, y la autoridad de su Cristo; porque ha sido lanzado fuera el acusador de nuestros hermanos, el que nos acusaba delante de nuestro Dios día y noche.

Según los escritos de la iglesia católica el ser humano nace ya siendo pecador, es decir desde ese momento es privado de la santidad y de todos los privilegios que ameritan ser santo. El pecado introduce en el mundo cuatro rupturas entre las cuales se tienen: la ruptura del hombre con Dios (el hombre no puede escuchar a Dios), consigo mismo (atentar contra su integridad física), con los seres humanos (no poder llevarse bien con los de su especie) y con la creación (destruir la creación) en su totalidad. Producto de todo el pecado del mundo aparecen las enfermedades tanto mentales como físicas.

En el estudio de la biblia podemos encontrar muchas citas que mencionan este tipo de condición en el ser humano manifestando como angustia, empezando por las cartas de pedro redactadas a los filipenses en las que insta a su pueblo a no estar afanosos, más bien que oraran y suplicaran así mismo que dieran gracias, de tal modo se diera a conocer a Dios todos y cada uno de nuestras necesidades con el fin de hallar paz en nuestro creador quien sobrepasa nuestro entendimiento , guarda nuestros corazones y nuestras mentes ( Filipenses 4:6-7).

El rey Salomón en el libro de los proverbios describe este estado diciendo “la ansiedad en el corazón del hombre lo deprime, más la buena palabra lo alegra (Proverbios 12:25)

El rey David cuando escribió el libro de los salmos afirmaba que el estrés es una forma de inquietud, angustia, desánimo, ansiedad debido a las innumerables pruebas y pecados cometidos durante el ciclo de la vida e insta a la humanidad a confiar en Dios y ore para ser tranquilizado de toda aflicción y estrés. (Salmos 94:18-19)(Salmos 102: 2)(Salmos 120:1) (Salmos 107:6)(Salmos 119:143)(Salmos 61:2-3)(Salmos 29:11)

El apóstol Pedro en su libro también hace un aporte a este mal que en el último siglo lo denominamos con el nombre de estrés, nos insta a confiar el Dios echando nuestras cargas (problemas, aflicciones, etc.) porque él cuida de nosotros (1 Pedro 5:7)

El discípulo amado de Jesús hace un llamado a creer en el Señor para que nuestro corazón permanezca tranquilo (Juan 14:1).

El siervo Job también se manifiesta cuando atravesaba dificultades fuertes en su vida con aflicción e insomnio sin embargo llama a los cristianos a tener fe en nuestro creador ya que en él está la paz (Job 30:27).

De esta manera también Jonás nos entrega la cura para toda angustia mientras estaba dentro del estómago del leviatán diciendo “Invoqué en mi angustia a Jehová y él me oyó, desde el seno del seol clamé y mi voz oíste” (Jonás 2:2)

Después de haber mencionado algunos textos bíblicos sobre el estrés al cual es sometido el ser humano a menudo, se puede afirmar que no existe mejor medicina y solución para cualquier cosa en este mundo que la sola presencia de nuestro señor Jesucristo en nuestras vidas (Mateo 8:24)

Así mismo nuestro señor Jesús en el libro de proverbios 17:22 nos dice que “El corazón alegre hará bien como una medicina; más el espíritu triste seca los huesos” lo cual nos enseña que debemos ver nuestro diario vivir como algo bueno pese a las dificultades que podamos afrontar.

Finalmente cabe recalcar a la profetisa (White, 1890) en el libro *Mente Carácter y personalidad* (MCP) nos dice “Hay una estrecha relación entre la mente y el cuerpo, y para alcanzar un alto nivel de dotes morales o intelectuales, debemos acatar las leyes que gobiernan nuestro físico”. Así mismo lo recalca en el libro *MCP Muchas enfermedades son el resultado de la depresión mental*. Las penas, la ansiedad, el descontento, remordimiento, sentimiento de culpabilidad y desconfianza, menoscaban las fuerzas vitales, y llevan al decaimiento y a la muerte.

## **2. Antecedentes de la investigación**

### **2.1 Antecedentes internacionales**

Franco y Justo (2011) crearon en España un programa para reducción de estrés laboral Mindfulness en profesores de educación secundaria en la Universidad de Almería, España. La muestra estuvo constituida por 31 profesores, los cuales fueron aleatoriamente asignados; 16 formaron el grupo experimental y 15 restantes del grupo control. El grado de estrés docente fue evaluado mediante la escala de Estrés Docente (ED-6) desde el inicio hasta el final de la ejecución del proyecto. Los análisis estadísticos muestran la reducción significativa de estrés docente así como también en tres de las seis dimensiones que evalúan la Escala ED-6 (presiones, desmotivación, y mal afrontamiento) en el grupo vivencial a diferencia del grupo control.

Por otro lado Gonzales (2014) hizo un estudio en Guatemala titulada “estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense de Quetzal Tenango”. Para mencionado estudio se contó con la participación de 100 personas sin discriminación de sexo de entre 25 a 50 años de edad, la cual se dividió en tres áreas que fueron administración, ventas y mecánica. Para la evaluación del estrés y desempeño laboral se utilizó la escala de apreciación del estrés (EAE) Fernández y Mielgo (1986), los resultados fueron 0.05 en el alpha con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) demostrando así que los factores

ambientales afectan el desempeño laboral variando el grado de afección de un área a otra, del mismo modo los trabajadores inmersos en estudio mostraron niveles elevados de estrés lo cual afecta la comunicación y la productividad laboral.

Medeiros y Pulido (2011) hicieron un estudio en Chile titulada “Programa de Reducción de Estrés basado en Mindfulness para funcionarios de la salud: experiencia piloto en un hospital público de Santiago de Chile”. El estudio evalúa la aplicabilidad y eficacia de dicho programa, se tomó 12 funcionarias, heterogéneas en variables socio-demográficas y clínicas, participaron en taller consistente en 9 sesiones (27 horas) de carácter educativo-experimental. Se mide OQ-45 (cambio en Psicoterapia), WHOQOL (calidad de vida) y FFMQ (Habilidades en Mindfulness) previo a la ejecución del plan terapéutico para posteriormente evidenciar resultados positivos que indican mejoría significativa en la sintomatología ansiosa, depresiva, y somática, en las distintas áreas que envuelven en nivel de vida de las personas y en destrezas Mindfulness..

Guerra (2016) realizó un estudio en Candelaria- Bogotá titulada “diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales”. Se utilizó una encuesta para el análisis de mercadeo la cual tuvo que ser aplicada en un colectivo de 15 empleados que se dedicaban a hacer llamadas telefónicas para el cobro de cartera. El plan terapéutico fue elaborado en un par de etapas, la primera para diagnosticar mediante la evolución de las variables que causan el estrés laboral con mayor efecto, la segunda etapa que abarcó cuatro sesiones que fueron ejecutadas en el periodo de treinta días, las cuales se llevaron a cabo una vez por semana, con la duración de noventa minutos, a grandes rasgos la intervención maneja el tema que enseña que es el estrés, trabaja en conceptos como la regulación de las emociones y pensamientos, usando técnicas de relajación las cuales sirven para hacerle frente a situaciones que causen malestar, los resultados obtenidos fueron efectivos para la reducción de estrés



## 2.2 Antecedentes nacionales

Yslado, Antúnez y Huaraz (2010) se realizó un estudio en Lima- Perú denominado “Diagnostico y Programa de Intervención Para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria de Distritos de Huaraz e Independencia 2009”. El cual se realizó en profesores de educación primaria del distrito de Huaraz en Independencia teniendo como materia de investigación el síndrome de burnout. Esta investigación estuvo confirmada por 133 docentes, de las cuales se seleccionó a 8 profesoras, según criterios de inclusión. Se utilizó la escala de Maslach estrés docente y un cuestionario para abarcar los aspectos demográficos. Concluyeron que: los docentes presentan “Burnout” en la primera fase se obtuvo 78.2%, en la fase intermedio (2.3%) y al finalizar el estudio se obtuvo 19.5%, además, el plan terapéutico ejecutado en docentes con burnout ha sido efectivo en gran manera ya que redujo el cansancio emocional en 83.3%.

Del mismo modo Cotado e Infantes (2016) realizaron un proyecto denominado “Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del distrito de Juliaca, 2015”. Dicha investigación estuvo conformada por 255 centros educativos pertenecientes a la UGEL San Román, Para evaluar se utilizó la técnica de encuesta aplicando en inventario de burnout de Maslach (MBI) y el inventario de estimación de afrontamiento (COPE). En la tabla 3 se muestra la existencia de asociación entre las variables de estudio, apreciando el 39.0% de los docentes presentan el síndrome de burnout a nivel medio, el 36.7% presentan un alto nivel y el 24.3% de docentes presentan burnout en nivel bajo.

También Díaz y Gavidia (2013) realizaron un estudio titulado “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II- 2 Tarapoto. Mencionado estudio lo conformaron 60 enfermeros de ambos sexos, entre ellos 10 del servicio de medicina, 12 de pediatría, 8 de cirugía, 17 de gineco-obstetricia

y 13 de emergencia, el estrés laboral se evaluó a través del cuestionario de la escala de estrés de enfermería (NSS), y el desempeño profesional a través del formato de evaluación del desempeño profesional. Los resultados evidenciaron que el 90% de la muestra se ve afectada por situaciones lo cual desencadena en estrés y consecuencia de ello se ve afectado a su vez el desempeño laboral.

Alva, y Yanác (2016) realizaron una investigación titulada “Burnout académico y estrategias de afrontamiento en los estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión –Filial Tarapoto, 2016”, cuya muestra tuvo como participantes 163 estudiantes, los instrumentos usados fueron se utilizó la escala unidimensional del burnout estudiantil (EUBE) de Barraza y la escala de afrontamiento del estrés académico (A-CEA) de Cabanach, Valle, Rodríguez, Piñeiro y Freire, el estudio mostró que existe una correlación entre las variables por lo tanto se llega a la conclusión de que si el burnout es menor la capacidad de los estudiantes de utilizar estrategias de afrontamiento será mucho mayor.

### **3. Marco conceptual**

#### **3.1 Burnout**

##### **3.1.1 Definiciones**

A lo largo de la historia el ser humano ha puesto nombre a cada uno de sus malestares dependiendo de las sintomatologías que está presente, tal es el caso de burnout, a continuación se presenta este síndrome como tal dependiendo de la definición que cada autor le atribuya.

Selye (1926) acuñó por primera vez el término estrés dentro del ámbito de la salud, esta partió de un concepto que se usaba para hacer referencia al peso que podía existir sobre un cuerpo y que en la actualidad es un término que llegó a ser muy usado, añadiendo a esto Calderón (2014) afirma que el estrés es la tensión que se genera por el exceso o sobrecarga

de actividades, esta puede estar ligada a las responsabilidades familiares, responsabilidades en el ámbito laboral, etc. Lo cual podría conllevar a una situación de peligro físico por agotamiento muscular.

A principios de los años setentas Freudemberger (1974) describe al burnout como el sentimiento de vacío en sí mismo provocado por la sobre exigencia del ser humano, lo que lo llevó a afirmar que el burnout es el resultado de la adicción al trabajo.

Al hacer la traducción del inglés al español esta se dio a conocer como el síndrome del quemado (Maslach, 1981), lo cual expandió su definición como síndrome, llegando a ser el resultado de la suma de síntomas de cansancio emocional, físico y cognitivo a consecuencia de la repetición prolongada de eventos estresantes (Barraza, 2011).

Por otro lado Gil-Montes (2003) entiende al burnout como el estado avanzado de desgaste profesional o cansancio emocional.

Walter Cannon, citado por Ivancevich y Matteson (1989), afirmó que los niveles crónicos de estrés no pueden provocar debilidad en el organismo interno del cuerpo. Así mismo Hernández (2004). Afirma que la actividad continua en personas que laboran de 8 a más horas diarias puede llegar a presentar índices de estrés lo cual a su vez podría llegar a afectar su salud física y mental de este modo también su desempeño dentro de una empresa siguiendo con estas afirmaciones Wallace y Szelagi (1982) Sostienen que para que un individuo posea estrés, este estará influenciado por condiciones ambientales.

De otro modo para Párraga (2005) considera que el burnout es un crisis a nivel general entre el profesional y su trabajo, del mismo modo sostiene que el burnout nace de la falta de reconocimiento por parte de la entidad donde labora ya que el individuo pasa gran parte de su tiempo en la entidad donde brinda sus servicios.

Ante una situación de estrés hay que tener en cuenta los estresores y el valor que le brinda la persona. Las asociaciones que realiza -sujetas a las emociones y afectos con respecto a la acción y las estrategias de afrontamiento conductuales y cognitivos realizados (Lazarus y Lazarus, 1994). Por lo tanto, el afrontamiento puede estar dirigido: hacia el desarrollo de actividades centradas en la resolución de problemas desde un punto de vista lógico, o hacia las respuestas emocionales las cuales por lo general duelen ser ira, tristeza, enojo, etc. (Endler y Parker, 1990). Si se aplica un método de afrontamiento incorrecto o pasivo existe la probabilidad de que este aumente la intensidad de la respuesta de tal modo que se puede provocar consecuencias negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento (Lazarus, 1990).

Para Shirom (2002), concluye que el síndrome de burnout es el resultado de un proceso gradual de pérdida de responsabilidad laboral, desinterés por los compañeros de labores en respuestas emocionales que afectan a profesionales de ayuda. Posteriormente Maslach y Jackson, entendieron este síndrome como la respuesta al estrés crónico producto del cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

La aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos en el estrés crónico es el resultado de un inadecuado- afrontamiento en situaciones de estrés agudo (Escamilla, Rodríguez y González, 2009), de tal modo se puede llegar a padecer de síndrome del quemado o como se le llama comúnmente Burnout (Wheaton, 1997), al padecer de síndrome del quemado o burnout se ven alteradas las capacidades para la toma de decisiones.

(Selye, 1956) importó el término estrés para la psicología el estrés ha sido entendido como:

- a) Reacción o respuesta de índole fisiológica, emocional o conductual del individuo.
- b) Como la respuesta a un estímulo.
- c) Como el resultado de la interacción entre los recursos del individuo y las características que posee el estímulo.

Actualmente se acepta como el más completo al- último planteamiento ya que se considera que la falta de equilibrio en las demandas ambientales que pueden ser de naturaleza interna o externa junto con la falta de recursos para afrontamiento con los que dispone el sujeto conllevan al estrés. De este modo, podemos considerar elementos tales como: variables situacionales y variables individuales del sujeto.

El concepto de estrés según la opinión de diferentes autores vendría a ser la respuesta de Fisiológica del organismo por encontrarse sobrecargado o expuesto a situaciones cambiantes que el individuo no estaba adaptado

En diferentes aspectos de nuestras vidas estamos expuestos a experimentar situaciones que nos producen estrés. Una de ellas viene a ser la actividad laboral, repercutiendo mucho en nuestra salud física y mental. Según Selye, H. (1930). Define a estrés como un “síntoma general de adaptación”. El estrés sería la reacción del -organismo ante cualquier estímulo que genere sobrecarga, también se podría definir como la “respuesta fisiológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” El desajuste entre el empleado, el puesto en el que labora y la organización propiamente dicha conlleva a la aparición de estrés laboral. .

El síndrome de desgaste personal o síndrome del quemado (burnout), se caracteriza por ser un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, derivado de la mezcla de situaciones laborales en las características personales, produciendo un desequilibrio entre las expectativas de la trabajadora o trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral.

El burnout o desgaste profesional, es la conclusión de un proceso de estrés crónico laboral generada dentro el ambiente organizacional la cual finaliza con el estado de agotamiento emocional y de fatiga el cual desmotiva al empleado para realizar las tareas laborales.

*Influencia del género en respuestas emocionales ante el estrés*

Resulta resaltante la existencia de diferencias de género en la aparición de efectos adversos durante la etapa de estrés. Tales diferencias-son-desde los inicios de la edad adulta hasta finales la vida misma, el género femenino a diferencia del masculino posee mayor probabilidad -de experimentar impresiones negativas ante etapas de estrés.

Múltiples investigaciones señalan que, existe mayor número de mujer con trastornos interiorizados, tales como la depresión (Gilman y Anderman, 2006; Jiménez y López-Zafra, 2008; Khawaga y Bryden, 2006), pobre concepto de sí mismas (Inglés et al., 2009b), niveles elevados de ansiedad social (Inglés et al., 2008) y enojo (Jiménez y López-Zafra, 2008). Sin embargo, otras investigaciones han demostrado que el género femenino presenta un grado mayor de empatía, asertividad y conducta social positiva, dichas habilidades se han dado a conocer gracias a la capacidad de ayudar a los demás (Inglés et al., 2008; Sánchez-Queija, Oliva y Parra, 2006). Citado en Austin (2010), Piqueras (2009)

Existen pocos conocimientos sobre la relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento frente al estrés, las diferencias que se le atribuyen al género. Marcar la relación que existe entre inteligencia emocional y sus estrategias de afrontamiento permitirá hacer uso de un mayor conocimiento para de ese modo se pueda generar nuevos estudios científicos

### **3.1.2 Características**

Con frecuencia la permanencia constante en el ambiente laboral genera afecciones en la salud y desempeño en los colaboradores.

Una forma eficaz de responder al estrés significa tener una adaptación exitosa. Es bien sabido que cada persona es un universo diferente, por lo tanto no todos los organismos de los individuos van a reaccionar de manera adecuada es ahí donde se obtienen resultados negativos en físico.

La falta de adaptación puede en muchas ocasiones afectar el sistema cardiovascular, renal así mismo generar artritis y lesiones en la piel.

Así mismo el estrés causa efectos en la salud mental tales como problemas de frustración, alteración en el sistema nervioso, y desánimo. En ocasiones puede manifestarse con la ingesta de alcohol, dependencia a los fármacos, el internamiento del paciente dentro de hospitales y en casos extremos quitarse la vida. Incluso, las habilidades mentales se ven afectadas ya que la persona se vuelve incapaz de concentrarse o tomar decisiones eficaces lo cual puede llevar a una empresa en el área de organización a generar un costo elevado Macías, Madariaga, Valle & Zambrano (2013).

Para Párraga (2005) el burnout está acompañado de diversas sintomatologías las cuales tienen consecuencias negativas en la salud del ser humano:

- Síntomas emocionales: sentimiento de fracaso, pesimismo irritabilidad y falta de tolerancia.
- Síntomas cognitivos: ausencia de expectativas, pérdida de valores y creatividad, cinismo.
- Síntomas conductuales: ausentismo, incremento de la ingesta de cafeína, alcohol y drogas.
- Síntomas sociales: conflictos interpersonales, acoso,

Según el informe realizado por la comisión europea, en el año 2000, muestra que existen factores psicosociales que conllevan a adquirir estrés laboral:

1. Quedarse sin empleo o tener una sobrecarga laboral.
2. No completar las metas de la empresa en un tiempo adecuado.
3. Falta de información sobre los roles del trabajo.
4. Ausencia de incentivos por los logros adquiridos dentro de la empresa.
5. Ausencia de planteamiento de malestares.

6. Incapacidad para la toma de decisiones por la falta de autoridad sobre las responsabilidades delegadas.
7. Pobre apoyo de los colaboradores con sus superiores
8. Insatisfacción por los resultados del trabajo.
9. Inestabilidad laboral.
10. Exposición a los prejuicios y discriminación social.
11. Ser víctima de amedrentamientos.
12. Precarias condiciones de trabajo.
13. No tener la oportunidad de utilizar las capacidades personales para realizar las actividades laborales.
14. Posibilidad errores con consecuencias desastrosas.

Es de suma importancia considerar las condiciones ambientales, psicológicas y sociales para poder realizar una buena evaluación del estrés laboral.

### **3.1.3 Modelos teóricos**

- a) Modelo tridimensional de Maslach 1982

Sostiene su propuesta teórica afirmando que el burnout tiene tres etapas iniciando con la aparición del agotamiento emocional, luego surge la despersonalización y finalmente la disminución de sentirse realizado.

Maslach divide los síntomas en tres ejes: el primero agotamiento emocional: situación que se manifiesta a nivel emocional en la que los colaboradores manifiestan agotamiento de manera progresiva sintiendo que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Situación que se define como agotamiento o disminución progresiva de la energía o de los recursos emocionales propios. El segundo despersonalización que se manifiesta a nivel actitudinal desarrollando sentimientos y actitudes de cinismo, distanciamiento a nivel emocional y, en general, de carácter negativo hacia su entorno laboral y el tercero baja



realización personal en el trabajo lo cual se desarrolla a nivel cognitivo, el individuo se evalúa de manera negativa, especialmente en relación a la habilidad para realizar sus labores y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden.

b) Modelo de competencias de Harrison 1983

Afirma que el altruismo es mayor en personas que tienen profesiones de servicio ya que están motivados por el hecho de ayudar a los demás, existen factores que ayudan como también factores que barrera los cuales dificultan el servicio a los demás tales como la existencia de objetivos impuestos por la organización, tener que ajustar los valores propios a un sistema de trabajo, en nivel de capacitación profesional recibido, tener que tomar decisiones, etc.

Afirma que el trabajador es eficaz y puede lograr los objetivos laborales positivos a través de la motivación para ayudar, es decir si su motivación es mayor, mayor será su eficacia dentro del ambiente laboral, así mismo sostiene que redundaran los sentimientos de competencia dentro del ambiente laboral debido a que se elevaran los sentimientos de eficacia, de modo que estos influirán de forma positiva en la motivación para ayudar. (Fernando, 2005)

c) Modelo de Edelwich y Brodsky 1980

Este modelo define el burnout como la desilusión del sujeto con respecto a su lugar de trabajo lo cual conlleva a la falta de entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

d) Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli 1993

Este modelo plantea que la aparición de burnout se da debido a la adaptación frente a cambios sociales que son: 1) Incertidumbre; falta de claridad para poder enfrentar una determinada situación. 2) Percepción de equidad; refiere al equilibrio o balance entre lo que se da o recibe en sus relaciones. 3) Falta de control; explica las destrezas del colaborador para controlarse en sus centros de labores. Así mismo estos autores afirman que los

trabajadores generalmente no buscan ayuda en otros con el fin de no ser catalogados como incompetentes.

e) Modelo de Pines 1993

Sostiene que el burnout aparece cuando el colaborador busca encontrar un sentido existencial a su trabajo involucrándose en servicios de voluntariado en temas humanistas, estas personas generalmente inician sus ciclo de trabajo con altas expectativas laborales.

f) Modelo de conservación de recursos de Hobfoll Y Freedy 1993

Este modelo afirma que si el estímulo del colaborador se ve amenazada o negada, esta desencadenará en el burnout, así mismo esta teoría indica que para poder reducir el burnout es necesario dotar al trabajador con recursos y herramientas para hacer frente a esta problemática a fin de no llegar perder el personal.

Según esta teoría cuando el trabajador se ve expuesto a situaciones prolongadas de mucha demanda harán que el trabajador se agote emocional y físicamente.

g) Modelo de Prince y Murphy 1984

Plantean el burnout como un proceso de adaptación lo cual lleva a un malestar personal (incertidumbre), interpersonal (apatía) y social (renuncia a actividades). Para los autores de este modelo teórico el burnout se desarrolla a través de cinco etapas: desorientación, labilidad emocional, culpa, soledad y tristeza.

h) Modelo teórico de Gil- Monte 1999

Manifiesta que el burnout es el resultado de la interacción entre emociones y cogniciones que se da en las áreas del funcionamiento del ser humano la cual se refleja en dos fases: la primera es el deterioro cognitivo que se aprecia a través de la desilusión, deterioro de afecto, desencanto profesional, baja realización personal, distanciamiento, cansancio emocional y físico, la segunda fase se manifiesta con los síntomas que acompañan al sentimiento de culpa.

i) Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter 1988

Propone que determinadas situaciones progresivamente ayudan o precipitan el desarrollo de burnout la cual sigue la secuencia de tres fases las cuales son: despersonalización seguida por la realización personal disminuida, debido al incremento de agotamiento emocional.

Golembiewski (1986) afirma que para entender el burnout es necesario poder estudiar los procesos mentales de cada individuo realiza ante situaciones o procesos aversivos generadores del síndrome.

### **3.2 Marco teórico referente a la población de estudio**

El 01 de junio del 2013 el alcalde de la provincia de San Martín, Don Walter Grundel Jiménez, presidente del comité provincial de seguridad ciudadana - San Martín, clausuro el primer curso de capacitación de serenazgo de la municipalidad provincial de San Martín, con 60 efectivos, que conforman la primera promoción de servicio de serenazgo que desde la fecha iniciaron sus actividades luego de haber recibido un mes de capacitación y entrenamiento, para una eficiente y efectiva labor de serenazgo, que garantice la seguridad del ciudadano sanmartinense en el marco de la constitución política del Perú, ley orgánica de la Municipalidades y la ley de sistema nacional de seguridad ciudadana.

Así mismo gracias a la gestión del alcalde, los servicios de patrullaje preventivo se desarrollan en forma integrada con la policía nacional del Perú, mediante un plan de patrullaje integrado (policía – serenazgo y juntas vecinales)

Así mismo el Sr. Alcalde, manifiesta que este proyecto es la primera etapa de la inversión por seguridad ciudadana, siendo la segunda etapa la adquisición de equipos de cámaras de vigilancia y captación del Personal para operar dichas cámaras, inaugurando el 8 de Enero 2014, y que hasta la fecha gracias a cámara de video vigilancia, se realizó 1468 intervenciones.

Así mismo se cuenta con el apoyo de Técnicos Enfermeros, capacitados profesionalmente para brindar los primeros auxilios en momentos que la emergencia lo requiera.

En la actualidad se tiene como gerente de seguridad ciudadana al Comandante de la policía nacional del Perú en retiro Carlos Ramírez Neyra y como jefe de serenazgo Técnico de la policía nacional del Perú en retiro Caleb Mora Reynoso.

Para poder formar parte de Serenazgo, una persona debe cumplir con ciertos requerimientos que conforman el perfil establecido por la institución, dichos requerimientos son:

- Contar con experiencia en materia de seguridad, de preferencia con el grado de licenciado o estar en retiro de la FFAA o PNP.
- Tener edad mínima de 20 años y como máximo 35 años.
- Tener talla mínima de 1.70mt.
- Contar con una buena condición física
- Contar con conocimientos en cultura general así mismo contar con habilidades psicológicas para trabajar en grupo y bajo presión, mostrar valores como la responsabilidad, disciplina y honestidad.
- Haber concluido con los estudios secundarios.
- Contar con licencia de conducir Clase: A1 como mínimo.
- No haber sido expulsado y/o retirado de otro servicio similar por falta grave y/o conducta.
- Declaración jurada y certificado de no tener antecedentes policiales ni penales.
- Declaración jurada de no estar impedido para contratar con el estado.
- Contar con capacitación en primeros auxilios, relaciones Públicas y procedimientos en intervenciones.

#### **4. Definición de términos**

##### **Síndrome burnout**

Factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida (OMS, 2000)

##### **Estrés laboral**

Grupo de reacciones psicosomáticas que sufre un empleado cuando es sometido a múltiples situaciones, que superan su capacidad de hacerles frente (OMS, 2000).

##### **Serenazgo**

Grupo organizado de personas que se dedican a cuidar y preservar la vida del ciudadano civil, este grupo es conocido también como seguridad ciudadana.

##### **Estrés**

Conjunto de reacciones que preparan al organismo para su reacción, lo que funciona como una alarma para la supervivencia tensión que se genera por el exceso o sobrecarga de actividades, esta puede estar ligada a las responsabilidades (OMS, 1994)

##### **Agotamiento emocional**

Sentimientos del individuo que se manifiesta a través de falta de entusiasmo, anhedonia, desmotivación los cuales se generan cuando está emocionalmente exhausta por el trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

##### **Despersonalización**

Sentimientos que se manifiesta a través del trato indiferente y la cosificación de las personas, (Maslach y Jackson, 1981).

##### **Realización personal**

Sentimiento de plenitud que se alcanza a través de la superación de obstáculos (Maslach y Jackson, 1981).

## **5. Hipótesis de investigación**

### **5.1 Hipótesis general**

El programa de entrenamiento MarMo” tiene efecto sobre el burnout en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018

### **5.2 Hipótesis específicas**

El programa de entrenamiento MarMo tiene efecto sobre el cansancio emocional en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.

El programa de entrenamiento MarMo tiene efecto sobre la despersonalización en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.

El programa de entrenamiento MarMo tiene efecto sobre los sentimientos de realización personal en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 1. Diseño y tipo de investigación

La investigación corresponde al diseño experimental porque posee una estructura donde se manipulará una variable, aleatoria a los distintos niveles de la variable y el tipo de investigación corresponde a pre experimental debido a que el grado de control es mínimo, consiste en administrar una prueba previa al programa de entrenamiento MarMo y finalmente se aplicará nuevamente la prueba posterior a la ejecución del programa (Campbell & Stanley, 1966).

G	O1	X	O2
---	----	---	----

G: Grupo seleccionado (trabajadores de seguridad ciudadana)

O1: Pre test

X: Tratamiento (Programa de entrenamiento)

O2: Post Test

## 2. Variable de investigación

### 2.1 Variable dependiente: Burnout

Un inadecuado afrontamiento en una etapa de estrés agudo puede desencadenar en estrés crónico por ende pueden aparecer estados emocionales y psicológicos negativos (Escamilla, Rodríguez y González, 2009; Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009), a padecer un síndrome de quemarse o burnout (Wheaton, 1997), así como a una alteración de la capacidad para tomar decisiones (Gottlieb, 1997; Smith, 1986).

TABLA 1

*Operacionalización de burnout*

Definición	Dimensión	Ítems	Categoría de respuesta
En 1980, Freudenberger entiende al burnout como el “vaciamiento de sí mismo”, provocado por la expectativa no Realista que ha sido impuesta por los valores de la sociedad.	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto: 67 a 99 Medio: 34 a 66 Bajo: 1 a 11
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

### 2.2 Variable independiente: Programa de entrenamiento

El programa de entrenamiento sobre estrés laboral “MarMo” en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2017.

Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001) Describe al burnout como un síndrome clínico caracterizado por agotamiento entre las personas que laboran, así mismo elaborar estrategias adecuadas de afrontamiento tendrían consecuencias importantes en cuanto a la identidad profesional y conductas laborales así mismo quienes padecen de estrés son tres veces más propensos a sufrir un infarto agudo de miocardio así mismo tres de cada diez personas no pueden dominar su ansiedad y viven estresadas, debido a este



denominador esta enfermedad es conocida como el mal del nuevo siglo el cual también es asesino que ha ocasionado muchas muertes de manera silenciosa Según Kirschbaum, (2006)

TABLA 2

*Operacionalización del programa de entrenamiento*

Definición operacional	Dimensión	Nombre	Unidad operacional	
Conjunto de actividades vivenciales teóricos prácticos, desarrolladas con el objetivo de disminuir los niveles de burnout en los trabajadores que laboran en seguridad ciudadana	Agotamiento emocional	Técnicas de relajación 1	A.A.1.1	
		Técnicas de relajación 2	A.A.1.2	
		Técnicas de relajación 3	A.A.1.3	
		Técnicas de relajacion4	A.A.1.4	
	Despersonalización	Tolerancia		
		Reconociendo nuestros sentimientos	A.A.2.1	
		Autocontrol al expresarme	A.A.2.2	
	Realización personal	Asertividad	A.A.2.3	
		Aprendiendo a vivir	A.A.3.1	
		Perdón	A.A.3.2	
		Toma de decisiones	A.A.3.3	
		Plan de vida	A.A.3.4	
			Análisis FODA	A.A.3.5

### 3. Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se desarrolló dentro de los ambientes de la institución denominada Seguridad Ciudadana, ubicada en la región de San Martín, provincia de Tarapoto, distrito de Tarapoto, Jr. Mateo Pumacahua Cdra.2.

La institución cuenta con el personal y ambientes para realizar de manera efectiva la ejecución del trabajo, tal es el caso de un salón amplio en el primer piso de la construcción donde se ejecutó las sesiones del programa, se utilizó materiales, audiovisuales (laptop, equipo de sonido, parlantes), sillas, bolígrafos y hojas bon. El estudio tuvo una duración de 12 semanas que inició en agosto y concluyó en octubre del 2018.

## **4. Participantes**

### **4.1 Características de la muestra**

Para la aplicación del programa de entrenamiento sobre burnout MarMo para la disminución de burnout, se escogió una población específica que estaba formada por los efectivos de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto.

Participaron 56 Trabajadores de Seguridad ciudadana del sexo masculino, entre las edades de 28 y 50 años de edad, todos la población fue del sexo masculino.

### **4.2 Criterios de inclusión y exclusión**

a) Criterios de inclusión:

- Trabajadores de seguridad ciudadana contratados por la municipalidad
- Efectivos de video vigilancia y patrullaje integrado.
- Estar de acuerdo en participar en el estudio.

b) Criterios de exclusión

- No haber respondido el cuestionario de burnout en su totalidad.
- Ser trabajador de un área ajena a seguridad ciudadana.,
- No estar contratado o con contrato vencido.

## **5. Instrumentos**

### **Inventario de Burnout de Maslach (MBI).**

El inventario de burnout de Maslach que fue desarrollado por Maslach y Jackson (1981). El cual fue definido por Maslach en 1981 como el cansancio emocional que conlleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y de fracaso.

La prueba consta de 22 ítems, constituida por 3 dimensiones. La primera dimensión se caracteriza por englobar el agotamiento emocional, esta abarca los ítems 1,2,3,6,8,13, 14 ,16

y 20, la segunda dimensión es la despersonalización y abarca los ítems 5,10,11, 15,22 y la tercera dimensión es la de realización personal la cual abarca los ítems 4,7,9,12,17,18,19 y 21. ; La frecuencia utilizada por la autora cuenta con siete grados de frecuencia, del 0 que representa la categoría “nunca” al 6 “diariamente” (García, 2007).

El instrumento denominado inventario de burnout fue validado por vela (2001) teniendo como participantes a 160 trabajadores del hospital de Essalud de la ciudad de Trujillo- Perú. Para demostrar su validez se utilizó la correlación Ítem-test empleando la fórmula de momento de momento de Pearson, se encontró que 99% de nivel de confianza en los ítems, del mismo modo se encontró un alpha de 0.72 en la dimensión de cansancio emocional, 0.74 en despersonalización y 0.72 en realización personal.

Del mismo modo vela (2001) ejecuto un estudio sobre el inventario de burnout en el hospital II- 2 de la ciudad de Lambayeque teniendo como participantes a 50 trabajadores asistenciales de la salud, en los resultados obtenidos se aprecia que existe validez de contenido con un nivel de significancia (0.001) en las tres dimensiones, del mismo modo el alpha de cronbach determinó un nivel de alto significancia (0.001), así mismo para la consistencia interna se utilizó el alpha de cronbach obteniendo un nivel de significancia 0.85 en cansancio emocional, 0.80 en despersonalización y 0.85 en realización personal, por lo tanto bajo estos resultados se afirma que el instrumento psicométrico es válido tanto a nivel general como en sus dimensiones.

## **6. Proceso de recolección de datos**

Una vez recibido el documento otorgado por la universidad se visitó la institución denominada Seguridad Ciudadana a fin de cumplir con los protocolos establecidos por la institución antes mencionada, así mismo se procedió a realizar las coordinaciones respectivas para poder acordar las fechas y horarios de los cuales podía disponer para la aplicación del instrumento test de Maslach Burnout, posterior a la aplicación del test se ingresaran los datos en un programa denominado SPSS 20 el cual se usa para poder obtener resultados estadísticos con lo cual se puede visualizar cuáles son los niveles de burnout a los que se ven sometidos los trabajadores que laboran en esta institución. Luego se procedió a la ejecución del programa de entrenamiento-MarMo correspondiente a los resultados obtenidos. Finalmente se realizó un post test, es decir se volvió a aplicar el Test de Maslach Burnout para poder de ese modo saber cuál fue el efecto tuvo el programa de entrenamiento creado por mi persona.

## **7. Procesamiento y análisis de datos**

Para iniciar el estudio se solicitó la autorización correspondiente a la municipalidad mediante un documento que ingresó a través de mesa de partes, para posteriormente llegar a las oficinas de seguridad ciudadana, lo cual me permitió tener acceso a las instalaciones y trabajadores de mencionada institución. Para la recolección de información se aplicó el test de Maslach burnout que había sido adaptada previamente, una vez recaudada la información se procedió a ingresarla a la base de datos de un programa denominado SPSS22 en el que se pudo realizar los análisis estadísticos correspondientes, mediante los resultados obtenidos se evidenció que existía burnout en los trabajadores de la institución.

Seguidamente a los resultados del test se procedió a crear un plan de entrenamiento que consistía en 12 sesiones que fueron aplicadas una sesión semanal que se repitió durante tres veces por semana ya que existen tres grupos de trabajo con diferente horarios. Al finalizar

la fase de aplicación del programa de entrenamiento, se volvió a aplicar el test (post test) y los resultados obtenidos se volvieron a introducir en la base de datos del Programa SPSS 22, para de ese modo poder visualizar los resultados y determinar si el programa de entrenamiento “Reducción de burnout MarMo” tuvo efectos positivos o no surgió ningún efecto.

Finalmente, los datos obtenidos se presentan mediante tablas organizadas con sus interpretaciones correspondientes.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Resultados

En la tabla 3 se muestra los resultados de la presencia de burnout en los trabajadores de Seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto obtenidos en el pre y post test.

TABLA 3

*Nivel de burnout en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test*

		<i>presencia de Burnout</i>			
		n	Pre test	n	Post test
Burnout	Presencia	7	12.5%	3	5.4%
	Ausencia	49	87.5%	53	94.6%
	Total	56	100.0%	56	100.0%

En la tabla N° 3 el pre test muestra que un 12.5% de participantes tiene burnout, mientras que en el post test se evidencia un 5.4%, lo cual indica que hubo disminución del burnout en los trabajadores de Seguridad Ciudadana.

TABLA 4

*Nivel de agotamiento emocional en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test*

		<i>Nivel de agotamiento emocional</i>			
		n	Pre test	n	Post test
Agotamiento Emocional	Bajo	25	44.6%	13	23.2%
	medio	16	28.6%	27	48.2%
	alto	15	26.6%	16	28.6%
	Total	56	100.0%	56	100.0%

Se percibe en la tabla N° 4 en el pre test muestra que el mayor porcentaje de trabajadores siente un bajo nivel de agotamiento emocional con un 44.6%, seguido de un 28.6% que posee un nivel medio y finalmente un 26.8% obtiene un nivel bajo de agotamiento emocional,

mientras que en el post test el 48.2% de trabajadores pertenece a un nivel medio, el 28.6% se ubica en un nivel medio y finalmente el 23.2% se encuentra en un nivel bajo, lo cual indica que hubo un incremento de agotamiento emocional en los trabajadores.

TABLA 5

*Niveles de despersonalización en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test*

	<i>Nivel de despersonalización</i>			
	n	Pre test	n	Post test
Bajo	16	28.6%	22	39.3%
medio	26	46.4%	20	35.7%
alto	14	25.4%	14	25.0%
Total	56	100.0%	56	100.0%

Se percibe en la tabla N° 5 en el pre test muestra que el mayor porcentaje de trabajadores siente un nivel medio de despersonalización con un 46.4%, seguido de un 28.6% que posee un nivel bajo y finalmente un 25.4% que obtiene un nivel alto de despersonalización , mientras que en el post test el 39.3% de trabajadores pertenece a un nivel bajo, el 35.7% se ubica en un nivel medio y finalmente el 25.0% se encuentra en un nivel alto, lo cual indica que hubo una disminución de despersonalización en los participantes.

TABLA 6

*Niveles de realización personal en los trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto en el pre y post test*

	<i>Nivel de realización personal</i>			
	n	Pre test	n	Post test
Bajo	16	28.6%	13	23.2%
medio	13	23.2%	19	33.9%
alto	27	48.2%	24	42.9%
Total	56	100.0%	56	100.0%

Se percibe en la tabla N° 6 en el pre test muestra que el mayor porcentaje de trabajadores siente un nivel alto de realización personal con un 48.2%, seguido de un 28.6% que posee un nivel bajo y finalmente un 23.2% que obtiene un nivel medio de realización personal,

mientras que en el post test el 42.9 % de trabajadores pertenece a un nivel alto, el 33.9% se ubica en un nivel medio y finalmente el 23.2% se encuentra en un nivel bajo, lo cual indica que hubo un aumento de realización personal entre los trabajadores que se encontraban ubicados en el nivel bajo de esta dimensión

A continuación, se muestra la tabla 8 con los resultados del nivel de burnout, con respecto a la prueba t en el pre y post test.

TABLA 7

*Burnout en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test.*

Burnout	N	media	DS	t	gl	p
Pre test	56	51.71	16.072	-1.250	55	.217
Post test	56	55.82	19.559		55	

En la tabla 7 se aprecia la existencia de diferencia significativa en el pre y post test según el grupo experimental de manera global ( $t = -1.250$ ,  $gl = 55$ ,  $p = .217$ ) los valores de la media indican que el programa los trabajadores de seguridad ciudadana en el post test presentan un nivel ligeramente mayor de burnout, así mismo se aprecian diferencias en la desviación estándar en cuanto al pre y pos test.

A continuación, se muestra la tabla 8 con los resultados del nivel de burnout en la dimensión de agotamiento emocional.

TABLA 8

*Agotamiento emocional en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test.*

Agotamiento emocional	N	media	DS	t	gl	P
Pre test	56	13.05	9.094	-2.413	55	.019
Post test	56	17.16	11.861		55	

En la tabla 8 se aprecia la existencia de diferencia significativa en el pre y post test según el grupo con el que se trabajó el plan terapéutico, en la dimensión de agotamiento emocional ( $t = -2.413$ ,  $gl = 55$ ,  $p = .019$ ) los valores de la media indican que los trabajadores de seguridad



ciudadana en el post test presentan un nivel ligeramente mayor de agotamiento, así mismo se aprecian diferencias en la desviación estándar en cuanto al pre y pos test.

A continuación, se muestra la tabla 9 con los resultados del nivel de burnout en la dimensión de despersonalización

TABLA 9

*Despersonalización en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test.*

Despersonalización	N	media	DS	t	gl	P
Pre test	56	5.54	4.790	.484	55	.631
Post test	56	5.13	5.117		55	

En la tabla 9 se aprecia la existencia de diferencias significativas en el pre y post test según el grupo con el que se trabajó el plan terapéutico, en la dimensión de despersonalización ( $t = .484$ ,  $gl = 55$ ,  $p = .631$ ) los valores de la media indican que los trabajadores de seguridad ciudadana en el post test presentan un nivel menor de despersonalización, así mismo se aprecian diferencias en la desviación estándar en cuanto al pre y pos test.

A continuación, se muestra la tabla 10 con los resultados del nivel de burnout en la dimensión de realización personal

TABLA 10

*Realización personal en el grupo experimental con respecto a la prueba t, en el pre y post test.*

Realización personal	N	media	DS	t	gl	P
Pre test	56	33.13	11.780	-.169	55	.867
Post test	56	33.54	11.841		55	

En la tabla 10 se aprecia la existencia de diferencia significativa en el pre y post test según el grupo con el que se trabajó el plan terapéutico, en la dimensión de realización personal ( $t = -1.250$ ,  $gl = 55$ ,  $p = .217$ ) los valores de la media indican que los trabajadores de seguridad ciudadana en el post test presentan un nivel mayor de realización personal, así mismo se aprecian diferencias en la desviación estándar en cuanto al pre y pos test.

## 2. Discusión

El objetivo de la investigación fue determinar si el programa de entrenamiento sobre burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto tuvo efecto, los resultados mostraron ( $p < .217$ ) lo que indica que el programa aplicado a los trabajadores de seguridad ciudadana en el post test tuvo efecto. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Israel, Franco Justo, & Justo Martínez (2011) elaboraron un programa para reducción de estrés laboral Mindfulness, la cual obtuvo resultados favorables lo que indica que aplicar un programa de entrenamiento ayuda a reducir los índices de estrés laboral y burnout.

Por otro lado, un estudio realizado por Medeiros & Pulido (2011) titulada “Programa de Reducción de Estrés basado en Mindfulness para funcionarios de la salud: experiencia piloto en un hospital público de Santiago de Chile”, al finalizar la investigación se evidenció resultados positivos que indican mejoría significativa en la sintomatología ansiosa, depresiva, y somática, del mismo modo un estudio realizado en Lima por Yslado, Antúnez, & Huaraz (2010), denominado “Diagnostico y Programa de Intervención Para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria de Distritos de Huaraz e Independencia 2009” obtuvo resultados que demuestran efectividad en el programa, apoyando a estos resultados, Guerra Baquero, (2016) sostiene que el estrés es un tema que se puede prevenir, diseñando un plan terapéutico en prevención el tema que enseña que es el estrés, trabaja en conceptos como en manejo de la emoción-pensamiento, en técnicas de relajación y estrategias de afrontamiento la cual obtuvo resultados favorables en los participantes.

Al evaluar la dimensión de agotamiento emocional se puede apreciar resultados no favorables, de acuerdo con Barrios, Arechabala y Valenzuela (2012) acotan que si un individuo trabaja más de 9 horas consecutivas y atender por lo menos a cinco pacientes simultáneamente modulaba la respuesta ante el estrés, ocasionando agotamiento emocional,

despersonalización y baja satisfacción, esto se cumple en la muestra ya que los trabajadores de seguridad ciudadana trabajan jornadas de 12 horas, estas afirmaciones son respaldadas por el modelo de conservación de recursos de Hobfoll Y Freedy (1993), que sostiene el trabajador se ve expuesto a situaciones prolongadas de mucha demanda harán que el trabajador se agote emocional y físicamente.

Al evaluar la dimensión de despersonalización de obtuvo resultados efectivos ya que mediante el proceso de ejecución del programa de entrenamiento se tocó temas relacionados a sentirse bien consigo mismo y evitando críticas, el modelo teórico de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) afirma que los trabajadores generalmente no buscan ayuda en otros con el fin de no ser catalogados como incompetentes.

Al evaluar la dimensión de realización personal obtuvo resultados efectivos ya que aumento la realización personal, estos resultados son apoyados por el modelo teórico de competencias de Harrison (1983) el cual Afirma que el trabajador es eficaz y puede lograr los objetivos laborales positivos a través de la motivación para ayudar, es decir si su motivación es mayor, mayor será su eficacia dentro del ambiente laboral, así mismo sostiene que redundaran los sentimientos de competencia dentro del ambiente laboral debido a que se elevaran los sentimientos de eficacia, de modo que estos influirán de forma positiva en la motivación para ayudar. (Fernando, 2005).

Con los resultados obtenidos se demuestra la efectividad el programa de entrenamiento sobre burnout “MarMo” ya que hubo una modificación significativa en los sesgos cognitivos con respecto a su propia persona, así mismo los sujetos tratados experimentaron una reducción de los síntomas psicológicos de sentir apatía frente a su entorno, del mismo modo se pudo apreciar un aumento significativo en el sentimiento de sentirse realizado personalmente.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

Luego de la interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye:

- Respecto al objetivo general, se aprecia que el programa de entrenamiento sobre burnout “MarMo” tuvo efecto sobre el burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto.
- Respecto al primer objetivo específico, el programa de entrenamiento “MarMo” no tuvo efecto sobre el cansancio emocional en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto ya que aumentaron sus niveles de 28.6% a 48.2%.
- Respecto al segundo objetivo específico, el programa de entrenamiento “MarMo” tuvo efecto sobre la despersonalización en los trabajadores de Seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, ya que en un inicio se evidenció que el 28.6% de personas se encontraban con un nivel bajo de realización personal y al concluir el estudio el 39.3% de participantes se encontraban en el nivel bajo de despersonalización.
- Respecto al tercer y último objetivo específico, el programa de entrenamiento “MarMo” tuvo efecto sobre la realización personal en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, ya que al inicio del estudio el 23.2% de los participantes se encontraba en un nivel medio de realización personal y al concluir la muestra aumento el porcentaje obteniendo 33.9% de participantes en el nivel medio.

## 2. Recomendaciones

Al finalizar la presente investigación se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Replicar la presente investigación en otros distritos de San Martín, porque esto ayudará en la disminución y mejora del burnout dando como beneficio un mejor ambiente laboral.
- Extender el tiempo de aplicación del programa ya que la repetición constante de las acciones hace que estas se vuelvan parte del ser humano.
- Promover un espacio psicológico en el cual los trabajadores puedan desenvolverse mediante el diálogo y la ejecución de talleres.
- Promover la enseñanza de técnicas de relajación para que los trabajadores tengan conocimiento de estas y las puedan aplicar en su vida cotidiana.
- La institución debe implementar en sus horas de trabajo un tiempo para la práctica en talleres terapéuticos que generen la disminución del sentimiento de carga laboral y burnout.
- Aumentar el número de sesiones en futuras investigaciones.
- Motivar el interés de los investigadores para realizar estudios utilizando este diseño y tipo de investigación, puesto que es un aporte de relevancia en la manera de intervenir psicológicamente en las poblaciones vulnerables.

## Referencias

- Agustín, M., Piqueras, J. A., & Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. *Clinica Psicológica Mayor y tratamiento Psicológica*, 1-24.
- Alva López Vilma, R., y Yánac Cierto, Elí. (2016). Burnout académico y estrategias de afrontamiento en los estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Filial Tarapoto, 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Austin, E.J., Saklofske, D.H., y Mastoras, S.M., (2010). Emotional intelligence, coping and exam-related stress in Canadian undergraduate students. *Australian Journal of Psychology*, 62, 42-50.
- Barraza, A. (2011). Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil. *Intercontinental de Psicología Y Educación*, 13(2), 51–74.
- Campbell, D. & Stanley, J. (1966). Diseños experimentales y cuasi experimentales para la investigación. Chicago, III.: Rand McNally y Company.
- Centro tecnológico de educación. (2017). El termómetro de la salud mental. Recuperado a partir de <http://www.cetep.cl/web/?tag=termometro-de-la-salud-mental>
- Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Luxemburgo: Autor. Recuperado de: [http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/health\\_safety/publicat/stress\\_es.pdf](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress_es.pdf)
- Cotrado, E., & Infantes, U. (2016). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca, 2015, 1–103. Retrieved from

[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach\\_Evelyn\\_M\\_Cotrado\\_Macedo\\_y\\_Ubaldina\\_J.\\_Infantes\\_Mamani.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach_Evelyn_M_Cotrado_Macedo_y_Ubaldina_J._Infantes_Mamani.pdf)

Coto, C. P., Ramírez Muñoz, J., & Castro Vargas, F. (2012). Infarto agudo del miocardio por estrés laboral. *Medicina Legal de Costa Rica*, 112.

Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. España: Mac Graw Hill.

Escamilla, M., Rodríguez, I. y González, G. (2009). El estrés como amenaza y como reto: un análisis de su relación. *Ciencia y Trabajo*, 32, 96-101.

Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*, 6 (1-2), p. 106. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555/4534>

Fernando, M. I. (2005). Reseña de: " El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la Sociedad del bienestar" de Pedro R. Gil- Monte. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 151-154. Obtenido de Psicología en Online.

Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima Metropolitana. *En Persona*, 5, 27-66.

Fernández Losa N. Síndrome de burnout: Sus efectos y prevención en las Organizaciones. BDN Training. Prevención de Riesgos laborales específicos [en línea]. *Capital Humano*. 2002 ene [citado: 23 feb 2009]; (151). Disponible en: <http://www.bdntraining.com/web/noticias/repo26.asp>. Consultado: 24 junio 2018.

- Freuderberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.  
recuperado a partir de : <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Guerra Baquero, J. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para. *Creative Commons*, 1-77.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Publica de Mexico*, 44(1), 33–40.  
<http://doi.org/10.1590/S0036-36342002000100005>
- Gil-Monte, P. R. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una perspectiva histórica. En Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez B. (Comps.). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo* (en prensa). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú Medicina Experimental y Salud Pública*, Lima, 29(2), 237-241.
- Gilman, R., & Anderman, E. M. (2006). The relationship between relative levels of motivation and intrapersonal, interpersonal, and academic functioning among older adolescents. *Journal of School Psychology*, 44(5), 375-391.
- González, M. (2014). "Estres y desempeño laboral" (estudio realizado en servetica altense de quetzatenango), 83. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>



- Gottlieb, B. H. (1997). Conceptual and measurement issues in the study of coping with chronic stress. En B. H. Gottlieb (Ed.), *Coping with chronic stress* (pp. 3-42), Nueva York: Plenum Press.
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press
- Inglés, C. J., Martínez-Monteagudo, M. C., Delgado, B., Torregrosa, M. S., Redondo, J., Benavides, G., García-Fernández, J. M., y García-López, L. J. (2008). Prevalencia de la conducta agresiva, conducta pro social y ansiedad social en una muestra de adolescentes españoles: Un estudio comparativo. *Infancia y Aprendizaje*, 31, 449-461
- Inglés, J.C., Pastor, Y., Torregrosa, M. S., Redondo, J. y García-Fernández, J.M. (2009b). Diferencias en función del género y el curso académico en dimensiones del auto concepto: Estudio con una muestra de adolescentes españoles. *Anuario de psicología*, 40, 2, 271-288
- Israel, M. M., Franco Justo , C., & Justo Martinez , E. (2011). Reducción de los Niveles de Estrés Docente y los Días. *Clinica y Salud*, 121.
- IBR (18 de marzo de 2010). *Para 54% de los empresarios argentinos, su estrés aumentó en el último año*: <https://www.ambito.com/para-54-los-empresarios-argentinos-su-estres-aumento-el-ultimo-ano-n3613157>
- Jiménez, M. I. y López-Zafra, E. (2008). El auto concepto emocional como factor de riesgo emocional en estudiantes universitarios: Diferencias de género y edad. *Boletín de Psicología*, 93, 21-39.


- Khawaja, N. G., & Bryden, K. J. (2006). The development and psychometric investigation of the university student depression inventory. *Journal of Affective Disorders*, 96, 21-29.
- Kirschbaum, R. (20 de 04 de 2006). *Descubren que el estrés genera más afecciones de lo que se creía*. Obtenido de Descubren que el estrés genera más afecciones de lo que se creía: [https://www.clarin.com/sociedad/descubren-estres-genera-afecciones-creia\\_0\\_ryqkISyCKg.html](https://www.clarin.com/sociedad/descubren-estres-genera-afecciones-creia_0_ryqkISyCKg.html)
- Macías, M., Amarís, M., Orozco, C., Valle, A., Zambrano, J., (2013) Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico *Psicología desde el Caribe*, vol. 30, núm. 1, pp.123-145 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia
- Mañas, I. M., FRANCO JUSTO, C., & Justo Martines, E. (2011). Reducción de los Niveles de Estrés Docente y los Días. *Clinica y Salud*, 121-137.
- Martinez Selva, J. M. (2004). Estres Laboral. En M. S. Maria, *Estres Laboral* (pág. 240). Maslach, Ch y Jackson, S. (1981) the measurement of experienced burnout. *journal of occupational behavior* 2 (99).Madrid: Pearson Educación.
- Maslach, Ch y Jackson, S. (1986). *Maslachburnout inventory* (2ªed.) Palo alto, ca. consulting psychologist press.
- Maslach, C.;Leiter, P. Y Schaufeli (2001) “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pgs. 397- 422
- Medeiros, S., & Pulido, R. (2011). Programa de Reducción de Estrés basado en Mindfulness para funcionarios de la salud: experiencia piloto en un hospital público de Santiago de Chile. *Revista Chilena de neuro-psiquiatría*, 251-257.

- OIT. (10 de 10 de 2000). *Organizacion Internacional del trabajo*. Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008592/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang-es/index.htm)
- Organización mundial de la salud (2005). La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582>
- Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila M., Avella C., Caballero A., Vives A., et al. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38, 50- 65.
- Piqueras, J.A., Ramos, V., Martínez, A.E. y Oblitas, L.A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16, 2, 85-112.
- Pereira, M. L. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 171-190.
- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125
- Rehbein, C. (27 de 10 de 2016). *Mentalizados en tí*. Obtenido de CETEP: <https://www.publimetro.cl/cl/nacional/2016/10/27/80-chilenos-viven-alto-nivel-estres.html?page=1&word=nota&blog=cl&kind=category>
- Radio programas del Perú . (30 de enero de 2015). *RPP -Noticias*. Obtenido de El 58% de los peruanos sufre de estrés: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>

- Sánchez-Queija, I.; Oliva, A. y Parra, A. (2006). Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. *Revista de Psicología Social*, 21(3), 259-271.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY, US: McGraw-Hill. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1957-08247-000>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., y Kladler, A. (2001). on the Clinical Validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & Health*. <http://doi.org/10.1080/08870440108405527>
- Shirom, A. (2002). *Burnout and health: Current Knowledge and Future Research Directions*. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.199.524&rep=rep1&type=pdf>.
- Vela, O. (2001). Síndrome del estrés laboral asistencial y satisfacción -insatisfacción laboral en personal de salud, de los hospitales de Essalud- Trujillo, según situación laboral, tiempo de servicio y tipo de profesión. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.
- Wheaton, B. (1997). The nature of chronic stress. In B. H. Gottlieb (Ed.), *The Plenum series on stress and coping. Coping with chronic stress* (pp. 43-73). New York, NY, US: Plenum Press.
- Yslado, R., Antúnez, S., & Huaraz, P. (2010). Diagnostico y Programa de Intervención Para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria de Distritos de Huaraz e Independencia (2009). *Revista de Investigación en Psicología*, 151-162.

## Anexos

### ANEXO A: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EJECUCIÓN DE LA TESIS



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN MARTÍN**

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Tarapoto, 27 de febrero del 2018

CARTA N° 031 -2018-ORH-GAF-MPSM.

SEÑORA DRA.:  
DAMARIS SUSANA QUINTEROS ZUÑIGA  
COORDINADORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD PERUANA UNION

**ASUNTO** : Brinda facilidades para Proyecto de Tesis  
**Ref.** : CARTA REG. 3000-2018

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades a las estudiantes: MARJORY MORI INGA-Código universitario N° 201220763 y MADELI MIRELLA CRUZ TEJADA-Código universitario N° 201110793, con el fin de realizar trabajo de investigación sobre proyecto de tesis de investigación con el tema "efecto del programa de entrenamiento "MOCRUZ" sobre estrés laboral en los trabajadores de Seguridad Ciudadana distrito Tarapoto"; por lo que le agradeceré apersonarse a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, ubicado en el Jr. Mateo Pumacahua C/2, para coordinar su trabajo con el My. PNP. \* Fernando D. ZAMORA CORRALES, Gerente de la mencionada área.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN MARTÍN**

*Gregorio Oswaldo Carvallo Díaz*  
JEFE (E) OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

GOOD//E/ORH-MPSM  
Liaiso.  
c.c.  
Archive.

Jr. Gregorio Delgado N° 260, Tarapoto  
www.mpsm.gob.pe  
(042)522351 / mpsm@mpsm.gob.pe

## ANEXO B: PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL BURNOUT

### Consistencia interna

En la tabla 1 la escala de burnout (22ítems) obtiene un coeficiente Alpha de Cronbach de .729, lo que indica que muestra una alta fiabilidad

Tabla 1

Índice de consistencia interna global mediante el alpha de cronbach

Alpha de cronbach	N de elementos
.729	22

## ANEXO C : GUÍA DE CALIFICACIÓN PARA EL EXPERTO

### GUIA PARA EL EXPERTO

#### INSTRUCCIONES

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

Nº	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación		
2	Los ítems miden la variable de estudio		
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general		
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos		
5	Las ideas planteadas son representativas al tema		
6	Hay claridad en los ítems		
7	Las preguntas responden a un orden lógico		
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado		
9	El número de ítems por indicador es el adecuado		
10	La secuencia planteada es adecuada		
11	Las preguntas deben ser reformuladas		
12	Debe considerar otros ítems		

Explique al final

Observaciones

Sugerencias

---

---

---

---

---

---

---

Investigador y docente

## ANEXO D: JUEZ N°1

### GUIA PARA EL EXPERTO

#### INSTRUCCIONES

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Los ítems miden la variable de estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Las ideas planteadas son representativas al tema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Hay claridad en los ítems	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Las preguntas responden a un orden lógico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La secuencia planteada es adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Las preguntas deben ser reformuladas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Debe considerar otros ítems	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Explique al final

Observaciones

---

---

---

Sugerencias

---

---

---

Investigador y docente

Carla Dávila



## ANEXO E: JUEZ N° 2

### GUIA PARA EL EXPERTO

#### INSTRUCCIONES

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	A	
2	Los ítems miden la variable de estudio	A	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	A	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	A	
5	Las ideas planteadas son representativas al tema	A	
6	Hay claridad en los ítems	A	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	A	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	A	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	A	
10	La secuencia planteada es adecuada	A	
11	Las preguntas deben ser reformuladas		D
12	Debe considerar otros ítems		D

Explique al final

Observaciones

Sugerencias

---

---

---

---

---

---



Investigador y docente

Anel O. Sánchez Torres

**ANEXO F: JUEZ N° 3**

**GUIA PARA EL EXPERTO**

**INSTRUCCIONES**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas al tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas		✓
12	Debe considerar otros ítems		✓

Explique al final

Observaciones

Sugerencias

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Investigador y docente

*Byron Baquerito Vega*

**ANEXO G: JUEZ N°4**

**GUIA PARA EL EXPERTO**

**INSTRUCCIONES**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas al tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas		✓
12	Debe considerar otros ítems		✓

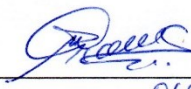
Explique al final

Observaciones

Sugerencias

*El ítem 10: donde dice más  
devo debería decir menos  
sensible.*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



06968833

Investigador y docente

*Rosa Mercedes Ramirez*



## ANEXO H: JUEZ N° 5

### GUIA PARA EL EXPERTO

#### INSTRUCCIONES

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

N°	Aspectos a considerar	A	D
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos	✓	
5	Las ideas planteadas son representativas al tema	✓	
6	Hay claridad en los ítems	✓	
7	Las preguntas responden a un orden lógico	✓	
8	El número de ítems por dimensiones es el adecuado	✓	
9	El número de ítems por indicador es el adecuado	✓	
10	La secuencia planteada es adecuada	✓	
11	Las preguntas deben ser reformuladas		✓
12	Debe considerar otros ítems		✓

Explique al final

Observaciones

Sugerencias

---

---

---

---

---

---

Investigador y docente

Evelim Bravo Huayta

## ANEXO I: TEST DE BURNOUT

### ESCALA DE BURNOUT

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO 2= UNA VEZ AL MES**

**3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.**

**6= TODOS LOS DÍAS.**

N°	PREGUNTA	0	1	2	3	4	5	6
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 las personas en mi trabajo							
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas							
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 las personas con las que trabajo.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que me rodean							
18	Me siento apreciado después de haber trabajado							
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 las personas me culpan de algunos de sus problemas							

## ANEXO J: VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES

La validez de contenido del test fue mediante el criterio de jueces, los cuales utilizaron en método conocido como índice de acuerdos (A= acuerdo o D= desacuerdo) (Tinsley y Weiss, 1975; citado por Ecurra, 1988). Según el número de jueces, los cuales en esta ocasión fueron 5, se toma el total de juicios emitidos tomándose como válidos los reactivos cuyos valores superen a 0.80 (Guilford, 1954, citado por escurra, 1988 siendo la fórmula empleada:

$$I.A = A/(A+D)$$

I.A = índice de acuerdos

A= Acuerdos

D= Desacuerdos

Tabla 3

<i>Validez de contenido del instrumento por índice de acuerdo</i>			
N° de jueces	Acuerdo	desacuerdo	Validez
Juez 1	10	2	0.83
Juez 2	10	2	0.83
Juez 3	10	2	0.83
Juez 4	10	2	0.83
Juez 5	10	2	0.83

El instrumento es válido ya que existe unanimidad en la opinión de los expertos para aprobar el contenido con un puntaje de 0.83

**ANEXO K: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

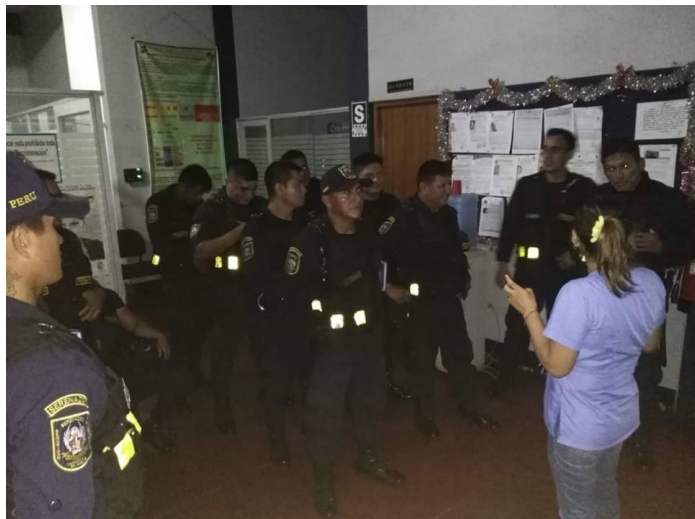
Formulación del Problema	Problemas Específicos	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis General	Hipótesis Específica	Variable	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación
Frente a lo descrito se plantea la siguiente interrogante : ¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” en el manejo de burnout en trabajadores de Seguridad	¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” en la disminución de cansancio emocional en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito	Determinar el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” en el manejo de Estrés Laboral en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?	Determinar el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” para la disminución de cansancio emocional en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2017.  Determinar el efecto del programa de entrenamiento-	El programa de entrenamiento-“MarMo” tiene efecto en el manejo del estrés laboral en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.	El programa de entrenamiento-“MarMo” tiene efecto en la disminución del cansancio emocional en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.  El programa de	V. Independiente: Programa de entrenamiento-“MarMo”  V. Dependiente: Estrés laboral	Pre experimental	experimental

<p>Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?</p>	<p>de Tarapoto, 2018? ¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento- “MarMo” en la disminución de la despersonalización en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?</p>		<p>“MarMo” para la disminución de despersonalización en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018</p> <p>Determinar el efecto del programa de entrenamiento- “MarMo” para el incremento de los sentimientos de realización personal en trabajadores de Seguridad Ciudadana del</p>		<p>72entrenamiento-“MarMo” tiene efecto en la disminución de la despersonalización en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018</p> <p>El programa de entrenamiento- “MarMo” tiene</p>			
--	---	--	---	--	---	--	--	--



	<p>¿Cuál es el efecto del programa de entrenamiento- “MarMo” para el incremento de los sentimientos de realización personal en trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018?</p>		<p>distrito de Tarapoto, 2018.</p>		<p>efecto en el incremento de los sentimientos de realización personal de trabajadores de Seguridad Ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018.</p>			
--	--	--	------------------------------------	--	---	--	--	--

**ANEXO L : FOTOGRAFÍAS TOMADAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO**







"Seguridad ciudadana  
Tarapoto"

# PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO "REDUCCIÓN DE BURNOUT - MarMo"



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
Facultad de Ciencias de la Salud

RA:

ri Inga Marjory

## PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE BURNOUT “MarMo”

### I. DATOS GENERALES:

- DIRIGIDO : Trabajadores de Seguridad Ciudadana del Distrito de Tarapoto
- DURACIÓN : 11 sesiones
- FECHA DE INICIO : 05/08/2018
- FECHA DE TÉRMINO : 14/10/2018
- REAPONSABLES : Mori Inga Marjory

### II. JUSTIFICACIÓN

El síndrome de burnout o también conocido como síndrome del quemado proviene del afrontamiento inadecuado en situaciones de estrés agudo lo cual conlleva a la aparición de emociones negativas y psicopatológicas ((Escamilla, Rodríguez y González, 2009; Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009) lo cual a su vez genera alteración en la capacidad de tomar decisiones (Gottlieb, 1997; Smith, 1986).

Según Caballo (1986): la conducta socialmente habilidosa es un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Teniendo en cuenta lo que refieren los autores antes mencionados el presente programa tiene como objetivo; reconocer las emociones frente a situaciones del diario vivir, así mismo promover un dialogo asertivo, dar a conocer técnicas y

ejercicios de relajación para mejorar el clima laboral frente a situaciones problemáticas que puedan presentarse en situaciones diversas.

### III. Objetivos

#### A) Objetivo General:

- Disminuir el nivel de burnout para de este modo le permitan un mejor clima laboral y desempeño en su centro de labores

#### B) Objetivos específicos:

- Reducir el estrés pensando cosas positivas
- Enseñar a relajar los músculos de las extremidades superiores y los músculos de la cara
- Enseñar a relajar el cuello, los hombros y la espalda
- Promover la práctica de la tolerancia para el manejo de situaciones difíciles en la vida diaria
- Hacer entender la importancia de reconocer nuestros sentimientos en la vida cotidiana
- Detener los pensamientos negativos que generalmente causan estrés
- Practicar la comunicación asertiva haciendo consciente las palabras antes de expresarlas
- Promover la buena toma de decisiones para situaciones por resolver en la vida cotidiana
- Aprender a perdonar y sus beneficios en la vida cotidiana
- Realizar un plan de vida para poder organizar mejor el tiempo y trazar metas que puedan ser concluidas.
- Reforzar las Fortalezas y Oportunidades así mismo, superar sus Debilidades y Amenazas

#### IV. METODOLOGÍA

- Cada sesión específica de manera clara como se desarrolla y las técnicas a usar.
- Se realizará dinámicas las cuales servirán de apoyo para el tema, motivación y para ver la participación de forma activa entre los participantes.
- Se dejarán ampliaciones terapéuticas luego de cada sesión.

#### V. RECURSOS

- Humanos
- Materiales
- Presupuesto

#### VI. CRONOGRAMA

Cronograma descriptivo: el programa de entrenamiento consta de 12 sesiones, las cuales será ejecutadas en un periodo de 2 meses y medio, aplicándolas 1 vez por semana los días Domingos utilizando entre 30 min a 55 min aproximadamente según corresponda a cada sesión en horario de 7:00 a 8:00 am





PLAN  
TERAPÉUTICO  
SESIONES  
PSICOLÓGICAS

**AGOTAMIENTO**

**EMOCIONAL**

## SESIÓN I: “DEJANDO MI MOCHILA I- ANTÍDOTO PARA EL ESTRÉS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Reducir el estrés pensando cosas positivas

FECHA: 05 de Agosto

TIEMPO DE SESIÓN: 40 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica de relajación mental	Sacar al individuo de la tensión dentro de su ambiente laboral	Se pondrá una música suave, instrumental con sonidos de aves y el modelador ira indicando como seguir el ejercicio	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Laptop</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Pregunta escalada	Identificar si existe mejora en los participantes	Se entregará la ficha de la pregunta escalada la cual afirma si en una escala de 0 a 10 existen mejoras en los participantes donde 0 es ninguna mejora y 10 en mucho mejora	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> </ul>
Tema	Informar sobre la importancia de los ejercicios de relajación mental	Explicación de la importancia de practicar ejercicios de relajación mental	10 min	Recursos humanos
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se le recomienda a los participantes practicar el ejercicio en casa luego del trabajo poniendo una música suave recordando momentos felices en su vida	5min	

## SESIÓN II: “DEJANDO MI MOCHILA II- ANTÍDOTO PARA EL ESTRÉS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Enseñar a relajar los músculos de las extremidades superiores y los músculos de la cara

FECHA: 12 de Agosto

TIEMPO DE SESIÓN: 45 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica de relajación muscular extremidades superiores e inferiores	Tensar y relajar los músculos de los brazos y piernas	Para empezar el ejercicio se pone una música instrumental de tono suave posteriormente se les pide a los participantes que se concentren y sigan las instrucciones brindadas por el facilitador.	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Dinámica de relajación músculos del rostro	Tensar y relajar los músculos del rostro	Para empezar el ejercicio se pone una música instrumental de tono suave posteriormente se les pide a los participantes que se concentren y sigan las instrucciones brindadas por el facilitador.	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Pregunta escalada	Identificar si existe mejora en los participantes	Se entregará la ficha de la pregunta escalada la cual afirma si en una escala de 0 a 10 existen mejoras en los participantes donde 0 es ninguna mejora y 10 en mucho mejora	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> </ul>
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se le recomienda a los participantes practicar el ejercicio en casa luego del trabajo poniendo una música suave	5 min	

### SESIÓN III: “DEJANDO MI MOCHILA III– ANTÍDOTO PARA EL ESTRÉS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Enseñar a relajar el cuello, los hombros y la espalda

FECHA: 19 de Agosto

TIEMPO DE SESIÓN: 45 min

ACTIVIDADES	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica de relajación de los músculos del cuello	Tensar y relajar los músculos del cuello	Para empezar el ejercicio se pone una música instrumental de tono suave posteriormente se les pide a los participantes que se concentren y sigan las instrucciones brindadas por el facilitador.	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Dinámica de relajación de los músculos de los hombros	Tensar y relajar los músculos de los hombros	Para empezar el ejercicio se pone una música instrumental de tono suave posteriormente se les pide a los participantes que se concentren y sigan las instrucciones brindadas por el facilitador.	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Dinámica de relajación de los músculos de la espalda	Tensar y relajar los músculos de la espalda	Para empezar el ejercicio se pone una música instrumental de tono suave posteriormente se les pide a los participantes que se concentren y sigan las instrucciones brindadas por el facilitador.	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Parlantes</li> <li>• Música</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Pregunta escalada	Identificar si existe mejora en los participantes	Se entregará la ficha de la pregunta escalada la cual afirma si en una escala de 0 a 10 existen mejoras en los participantes donde 0 es ninguna mejora y 10 en mucho mejora	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> </ul>
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se le recomienda a los participantes practicar el ejercicio en casa luego del trabajo poniendo una música suave	5 min	

## SESIÓN IV: “DEJANDO MI MOCHILA I- ANTÍDOTO PARA EL ESTRÉS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Reducir el estrés pensando cosas positivas

FECHA: 26 de Agosto

TIEMPO DE SESIÓN: 45 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica de relajación El cebichito	Hacer que el individuo se relaje mediante la interacción con sus compañeros de trabajo	Se pondrá una melodía suave y se pedirá a los participantes ponerse de pie y formar una fila, seguidamente se dirá vamos a hacer un cebichito, pero para ello necesitamos cortar del pescado entonces ustedes pondrán su mano sobre el hombro de su compañero y harán el ademán de cortar el pescado, la cebolla, el limón (5 min) luego de ello tenemos que echar limón al pescado para ello hacemos el ademán sobre el hombro de su compañero de exprimir el limón ( 5 min) ahora nos damos la vuelta y le hacemos lo mismo al compañero que estaba tras nuestro. 5 min por ejercicio.	25 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Voz del facilitador</li> </ul>
Pregunta escalada	Identificar si existe mejora en los participantes	Se entregará la ficha de la pregunta escalada la cual afirma si en una escala de 0 a 10 existen mejoras en los participantes donde 0 es ninguna mejora y 10 en mucho mejora	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> </ul>
Tema	Informar sobre la importancia de los ejercicios de relajación mental	Explicación de la importancia de practicar ejercicios de relajación mental	10 min	Recursos humanos
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se le recomienda a los participantes practicar el ejercicio en casa luego del trabajo poniendo una música suave recordando momentos felices en su vida	5min	

## SESIÓN V: “DIFÍCIL PERO NO IMPOSIBLE”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Promover la práctica de la tolerancia para el manejo de situaciones difíciles en la vida diaria

FECHA: 26 de Agosto

TIEMPO DE SESIÓN: 30 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
Dinámica : el espejo	Divertir a los participantes	Se elegirá un miembro del grupo para que haga las veces del espejo es decir imitar lo que los demás miembros del grupo hagan cuando estén delante de él, cada participante pasara y se colocará delante del compañero elegido y hará gestos y movimientos que el compañero que hace las veces de espejo tendrá que imitar, la dinámica acabará cuando todos hayan pasado por el “espejo”	15 min	Recursos Humanos
Tema	Recopilar información de los participantes y reforzar sus conocimientos	Se preguntará a los participantes que entienden por TOLERANCIA luego de ello se pasará a la explicación del tema	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Holas bon</li> </ul>
Ampliación terapéutica	Aumentar el nivel de tolerancia dentro y fuera del ambiente laboral	Ir al súper mercado o a un negocio a hacer compras y colocarse en la fila más larga, ponerse a tararear, escuchar una canción o dialogar con alguien mientras espera.	5 min	

# DESPERSONALIZACIÓN



## SESIÓN V: “RECONOCIENDO MIS SENTIMIENTOS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Hacer entender la importancia de reconocer nuestros sentimientos en la vida cotidiana

FECHA: 02 de septiembre

TIEMPO DE SESIÓN: 45 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
Dinámica rompe – hielo: “Se murió Chicorita”	Identificar el nivel de comunicación verbal y no verbal de la emociones que rigen a la población de estudio	Colocamos en un círculo a los participantes, elegimos a un participante para que empiece, el cual tiene que decir a su compañero riendo ”se murió chicorita” o haciendo gestos exagerados actuando del sentimiento que se le indique, la noticia tiene que continuar pasando hasta llegar al último participante	10 min	Recursos humanos
Relato de las vivencias en el trabajo	Reconocer los sentimientos que generan ciertas situaciones dentro del ambiente laboral	Se entrega la ficha “reconociendo mis sentimientos frente a situaciones laborales” en la cual se muestran situaciones dentro del trabajo y ellos deben escribir que sentimientos les causan estas.	10 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> <li>• Lápiz</li> </ul>
tema	Recopilación de los saberes previos de los participantes acerca del tema	Recolección de saberes previos de los participantes. Posteriormente se realizará la exposición del tema	15 min	Trípticos con información básica relacionada al tema
feedback	Los participantes expongan sus ideas de lo captado sobre el tema	El grupo realizará las conclusiones mediante lluvia de ideas	5 min	
Ampliacion terapéutica	Retroalimentar lo aprendido	Durante la semana tratar de hacer consiente sus sentimientos (ira, tristeza, miedo, etc.)	5 min	

## SESIÓN VI: UN FRENO PARA MIS PENSAMIENTOS

OBJETIVO ESPECÍFICO: Detener los pensamientos negativos que generalmente causan estrés

FECHA: 09 de Septiembre

TIEMPO DE SESIÓN: 45 minutos

Actividad	Objetivo	Procedimiento	Tiempo	Recursos
Dinámica: cielo, mar y tierra	Captar la atención de los participantes y lograr que se diviertan	Se podrá una música alegre y se les pedirá a los participantes que formen una fila, posteriormente se les indicara que a sus manos derecha está el cielo a sus manos izquierdas está el mar y en el centro es la tierra Luego se indicara, la Reyna de Inglaterra envió a decir que quiere que todos se pongan en el mar, cielo, tierra hasta que alguno de los participantes se equivoque	15 min	Recursos Humanos
Detención del pensamiento	Detener los pensamientos que son contraproducentes	Se le pide a los participantes que recuerden y comenten una situación en las cuales su nivel de enojo haya sido grande, cuando el compañero logre sentir tensión en su compañero, este aplaudirá con el fin de sacarlo de esa situación diciendo ALTO, se invertirán los papeles	15 min	Recursos Humanos
Pregunta escalada	Identificar si existe mejora en los participantes	Se entregará la ficha de la pregunta escalada la cual afirma si en una escala de 0 a 10 existen mejoras en los participantes donde 0 es ninguna mejora y 10 en mucho mejora	10 min	• Ficha
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se les entregara una liga a los participantes y se les recomienda a los practicar el ejercicio dentro y fuera del trabajo	5 min	

SESIÓN VII: “LIKE A MIS PALABRAS”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Practicar la comunicación asertiva haciendo consiente las palabras antes de expresarlas

FECHA: 16 de Septiembre

TIEMPO DE SESIÓN: 55 minutos

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
Dinámica “canasta revuelta”	Integrar a los participantes y formar grupos	Se solicitará a cada participante de repita el nombre de las frutas ( pera, mango, casho, uva y fresa) luego se les pedirá caminar en círculos, hasta que se dirá hoy fui al mercado y me compré peras, mangos y cashos, de pronto la canasta de las frutas se rompió entonces tienen que ir a sus lugar todas las personas, finalmente una vez que todos estén activos se les dirá que formen grupos según la fruta que dijeron al inicio de la dinámica	10 min	Recursos Humanos
Dinámica “la fotografía”	Permitir expresarse al grupo frente a determinadas situaciones	Se le entregará una imagen que contiene una historia a cada grupo en cual deberá relatar la mejor manera de actuar sobre las situaciones que se presentan en la imagen, luego el grupo elegirá a un miembro del grupo para exponer lo dialogado con sus compañeros.	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de imágenes</li> </ul>
Tema	Recopilar los saberes previos sobre el tema	Se recopilara los saberes previos de los participantes, posteriormente que explicara el tema “acerbidad”, definición, ventajas, características y lo referente al tema.	15 min	
feedback	Resumir el tema	Se les preguntara cuales son las ventajas de la asertividad dentro de su ambiente laboral y como pueden aplicar esto en otros lugares	10 min	Recursos Humanos
Ampliación terapéutica	Poner en práctica lo aprendido	Se le pedirá a los participantes que hagan consientes sus palabras antes de expresarlas y piensen en cual podría ser la reacción de la persona que los escucha	5 min	

REALIZACION

PERSONAL

### SESIÓN VIII: "UN DIA A LA VEZ"

OBJETIVO ESPECÍFICO: Promover la buena toma de decisiones para situaciones por resolver en la vida cotidiana

FECHA: 23 de Septiembre

TIPO DE SESIÓN: 50 min

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica "El naufragio"	Incentivar la toma de decisiones ante una situación de riesgo	Se pide a los participantes que se junten en grupo de 5 por afinidad, luego se les indica que los grupo son botes salvavidas que quedaron varados el en océano pacífico y que actualmente el agua está filtrando, para que todos puedan salvarse tienen que votar a un miembro del grupo, el grupo tiene que debatir a quien sacar del bote para que todos puedan vivir, posteriormente uno de los miembros del grupo tiene que exponer por que se decidió que el compañero salga, luego se le preguntará al compañero que fue elegido para salir como se sintió y que opina de la decisión de los demás integrantes.	15 min	Recursos Humanos
Lectura	interpretar las enseñanzas que nos trae esta lectura	Se les entregará la lectura "el Problema" luego se discutirá sobre las enseñanzas que esta lectura nos presenta	15 min	FICHA
Tema	Informar sobre la importancia de tomar decisiones asertivas	Se recopilara los saberes previos de los participantes, preguntando sobre que situaciones críticas han vivido donde hayan tenido que tomar decisiones, posteriormente que explicara el tema "a la derecha o ala izquierda", la cual trata de como tomar decisiones asertivas	15 min	FICHA INFORMATIVA
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se les pide a los participantes reflexionar siempre antes de ejecutar una acción siguiendo los pasos para una mejor toma de decisiones	5 min	

## SESIÓN IX: SÓLO PARA VALIENTES

OBJETIVO ESPECIFICO: Aprender a perdonar y sus beneficios en la vida cotidiana

FECHA: 30 de Septiembre

TIEMPO DE SESIÓN: 45 minutos

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
Dinámica: El gato y el ratón	Hacer que los participantes estén activos y se diviertan	Se le pedirá a los participantes formar una ronda posteriormente se elegirá a dos miembros del grupo para ser el gato y el ratón, cuando el gato atrape al ratón se elegirá otros participantes, este juego se repetirá por unas tres veces.	10 min	
Dinámica : perdonando mi pasado parte 1	Destacar la importancia y la mejoría emocional que se siente al perdonar	Se le pedirá a cada participante evocar un recuerdo de una situación que no haya perdonado en el pasado, posteriormente se le pedirá que introduzca la jeringa en el vaso con la esencia de chicha morada y verter algunas gotas en el vaso de agua pura, diciendo lo que paso en el pasado de manera hablada o silenciosa,	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaso</li> <li>• Agua</li> <li>• Esencia de chicha morada</li> </ul>
Tema	Informar y fomentar a la reflexión sobre el perdón	Se explicará la definición de perdonar y sus beneficios.	5 min	Recursos humanos
Dinámica : perdonando mi pasado parte 1	Destacar la importancia y la mejoría emocional que se siente al perdonar	Una vez explicado el tema se procederá a introducir la segunda jeringa en el recipiente de lejía y verter gotas en el vaso de chicha morada diciendo te perdono a ti .. y el nombre de la persona por haber..... en el pasado, al final notaremos que el agua teñida de morado vuelve al color cristalino	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Jeringas</li> <li>• Vaso con lejía</li> </ul>
Ampliación terapéutica	Poner en práctica lo aprendido	Se les pedirá a los participantes que se hagan conscientes de las veces que los ofenden y aprendan a perdonar y pedir perdón		

## SESIÓN X “PLANIFICANDO MI VIDA”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Realizar un plan de vida para poder organizar mejor el tiempo y trazar metas que puedan ser concluidas.

FECHA: 07 de Octubre

TIEMPO DE SESIÓN: 45 min

ACTIVIDADES	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica: la estatua	Divertir a los participantes	Se elige a uno de los participantes para empezar la dinámica el cual tiene que hacer las veces de una estatua, es decir tiene que quedarse inmóvil y en la posición que lo pongan sus demás compañeros.	15 min	Recursos Humanos
Tema	Realizar un proyecto de vida con metas a corto, mediano y largo plazo	Se explicará los beneficios de realizar un proyecto de vida , luego se les entregará la ficha Una visión al futuro	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> </ul>
Dinámica: el rompecabezas	Fomentar el trabajo en equipo	Se les entregara palabras recortadas de una frase la cual tiene que ser armada e interpretada	10 min	Rompecabezas
Ampliación terapéutica	Practicar lo hablado en casa	Se les le pide a los participantes pegar la ficha realizada en un lugar visible de sus casa para que de este modo lo plasmado sea una meta más visual y se sienta capaz de poder llegar a ella	5 min	

## SESIÓN XI “ANÁLISIS FODA”

OBJETIVO ESPECÍFICO: Reforzar las Fortalezas y Oportunidades así mismo, superar sus Debilidades y Amenazas

FECHA: 14 de octubre

TIEMPO DE SESIÓN: 50 min

ACTIVIDADES	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSOS
Dinámica “mi mejor producto”	Cada participante logre identificar su mejor fortaleza y talento	Cada integrante recibe una hoja bon en blanco y un lápiz se les pide que coloquen un aviso en la hoja con sus mejores cualidades así como los avisos delos diarios, posteriormente se pegarán las hojas como una exposición en la pared y todos podrán leer, luego debatiremos cual les pareció más atractivo y por que	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas bon</li> <li>• Lápiz</li> </ul>
Tema	Brindar estrategias para superar sus debilidades y amenazas	Se recopilara los saberes previos de los participantes, entregando la ficha de análisis FODA la cual tienen que llenar, posteriormente se les preguntará a algunos participantes que pusieron en sus fichas en la parte de debilidades y amenazas y se le pedirá que exprese soluciones para superarlas.	15 min	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha</li> <li>• Lápiz</li> </ul>
Dinámica: ahora es tu turno	Promover la comunicación en equipo	Se empezará diciendo un pequeño enunciado “ María tiene 8 años u le compraron un perrito” posteriormente se le dirá al compañero del costado que siga la historia confirme el crea conveniente y así sucesivamente cada miembro continuará la historia hasta llegar al último participante	15 min	Recursos Humanos
Ampliación terapéutica	Practicar el ejercicios en casa	Se les pide a los participantes hacer consiente siempre sus debilidades y amenazas para de ese modo poder superarlos	5 min	



## SESIÓN I, II, III Y IV

### EVALUA LA SESIÓN MANIFESTANDO COMO SE SIENTE

Con la sesión aplicada el día de hoy cuanto de mejora consideras que se hizo con respecto a tu malestar. En el siguiente cuadro marque la alternativa según como se sienta indicando que 0 es igual que como empecé y 10 es me siento mucho mejor

1	Me siento igual que como empecé
2	No veo la deferencia
3	Tal vez he mejorado
4	Creo que hace falta más que eso
5	Podría estar mejor
6	He mejorado un poquito
7	Siento que he mejorado en algo
8	Creo que mejorado considerablemente
9	Me siento bien
10	Me siento excelente

## SESIÓN I

### DINAMICA DE RELAJACIÓN

Se pedirá reproducirá una música instrumental de fondo y se pedirá a los participantes cerrar los ojos mientras que van imaginando lo que el modelador va pidiendo, con el fin de relajarse



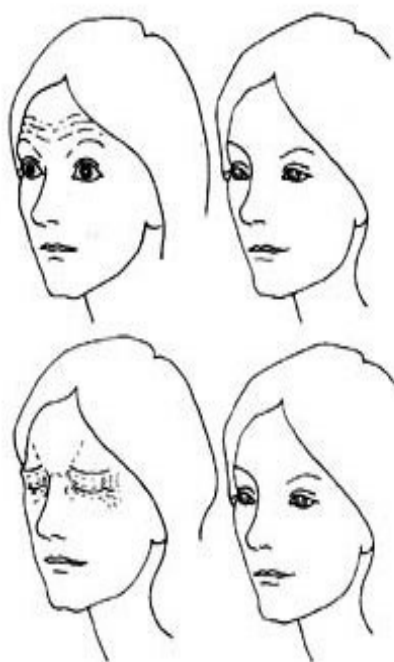
## SESIÓN II

### RELAJANDO LOS MUSCULOS DE LA CARA, BRAZOS Y PIERNAS

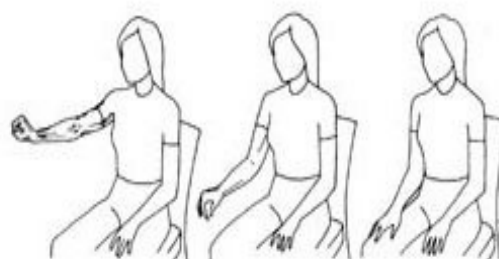
Se pide a los participantes sentarse y se les explica los motivos de este ejercicio y se procede a indicar que deben tensar y relajar los músculos de los brazos luego las piernas y posteriormente los músculos de la cara.



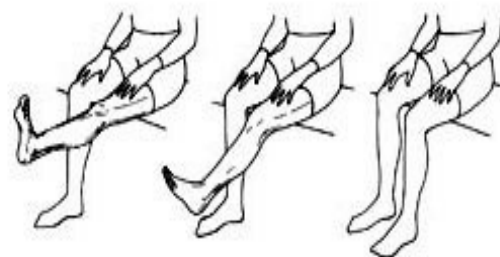
**posición de relajación**



**cara**



**brazos**



**piernas**

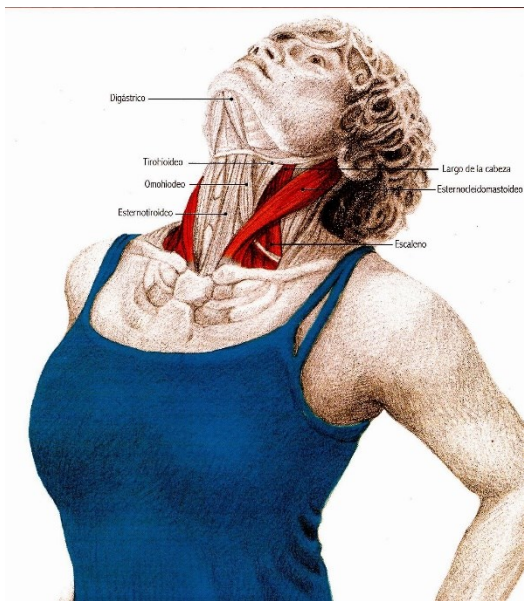
## SESIÓN III

### Relajando los músculos del cuello hombros y espalda

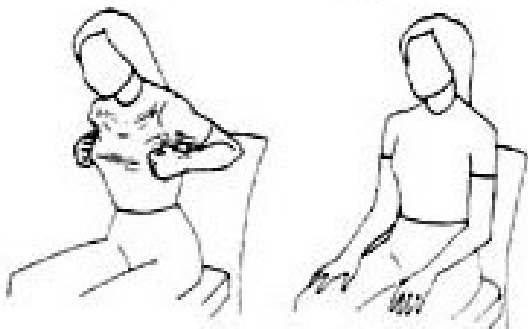
Se les pide a los participantes tensar y relajar los músculos del cuello, hombros y espaldas



Músculos del cuello



Músculos de los hombros



Músculos de la espalda

## SESIÓN IV

### Dinámica de cebichito

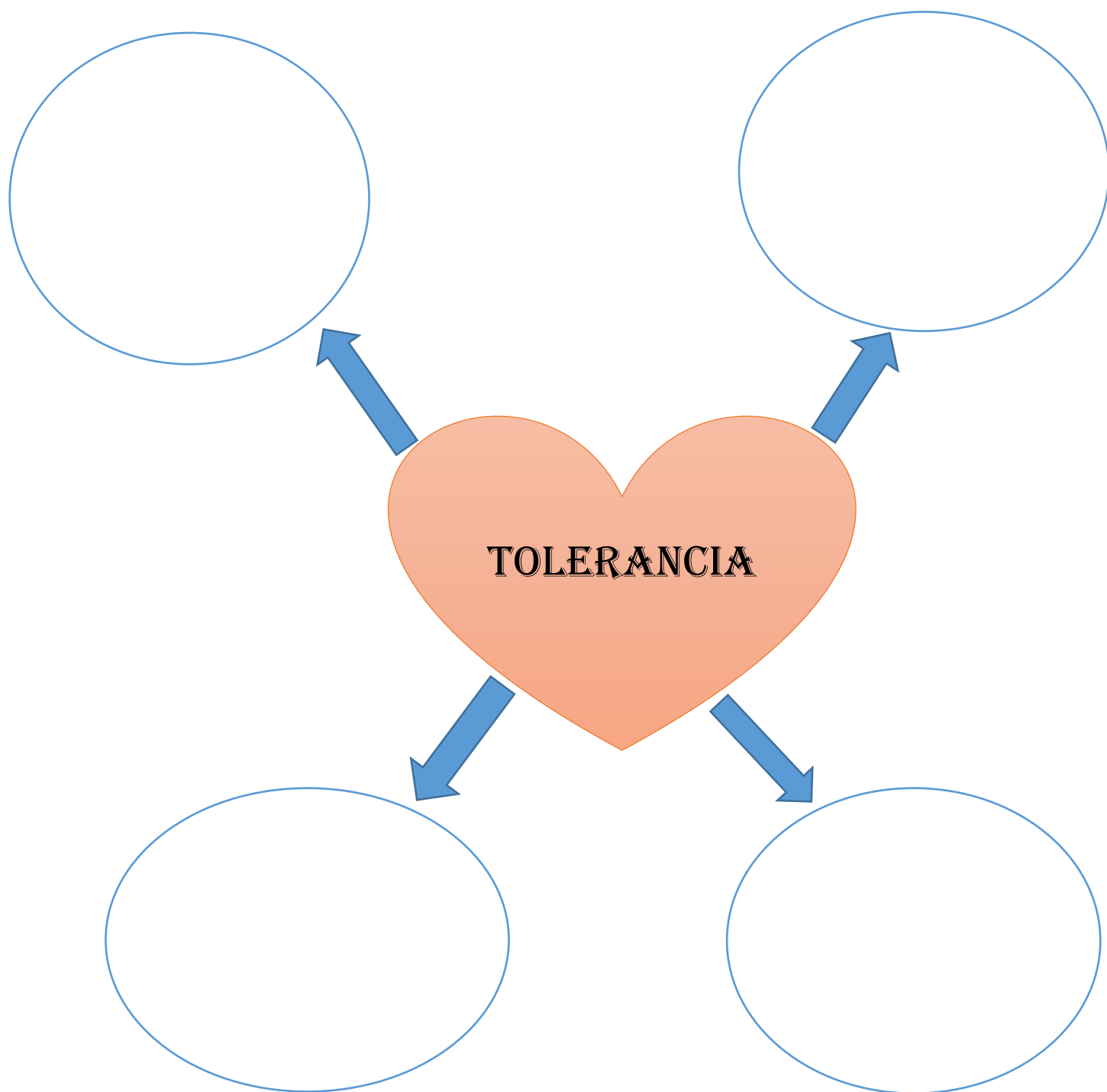
Se les pide a los participantes que se formen en una línea uno tras otro para posteriormente seguir las instrucciones del interlocutor



## SESIÓN V

### Creando conceptos

En cada círculo escribir que significa para ti la palabra tolerancia



# SESIÓN VI

Reconociendo mis emociones: al costado de cada imagen en los espacios en blanco escribir los sentimientos que te generan estas situaciones



.....

.....



.....

.....



.....

.....



.....

.....



.....

.....



## SESIÓN VII

### DETENCIÓN DEL PENSAMIENTO

Se le pide a los participantes agruparse de a dos personas y se coloquen una frente al otro para realizar el ejercicio que consiste en recordar una evento en donde hayan tenido una emoción muy intensa, y cuando se sienta que la emoción se esté volviendo intensa se procede a aplaudir diciendo alto.





## SESION VIII

Se entrega a cada participante una imagen de unas situaciones determinadas, con ella se entrega una pequeña historia, posteriormente el grupo debe dialogar y escoger las palabras y acciones más adecuadas solucionar estas situaciones en el supuesto de que la situación sea real



María es una joven madre que fue golpeada por pedir dinero a su esposo para comprar los alimentos del día



Jaime es un joven adecente que cursa el tercer año de secundaria hoy se enteró que tendrá dos rojos en la libreta y sabe que sus padres reaccionaran de manera violenta, el afirma que sus calificaciones han bajado desde que no se alimenta bien por la separación de sus padres



## SESIÓN IX

# UN DÍA A LA VEZ

Si quieres en la vida triunfar debes  
estos pasos seguir

Existen 6 pasos para tomar decisiones

- ❖ Definir la situación a resolver: delinear bien el problema, luego se buscará información sobre ello y se evaluará
- ❖ Promover alternativas: considerar más de una alternativa de solución
- ❖ Considerar los pro y contra de cada problema : evaluar consecuencia de cada alternativa pensada
- ❖ Ejecutar la mejor alternativa: poner en práctica
- ❖ Evaluar los resultados: los resultados de la toma decisiones serán positivas si el problema a extinguido, y serán negativas si el problema persiste.

# SESIÓN X

## DINÁMICA PERDONO MI PASADO



### MATERIALES:

### PROCEDIMIENTOS:



Ponemos agua limpia en un vaso de vidrio y explicamos que el agua limpia representa a nosotros cuando nacemos



se explica que con la jeringa se debe recordar alguna anécdota o recuerdo negativo que le haya causado daños en su autoestima o personalidad, que aun repercute en el presente y no lo deje estar tranquilo por ejemplo cuando era niño mi mamá siempre me comparaba con mi hermano y me decía que no sabía hacer nada. Al decir las palabras tendrá que succionar el agua del vaso que contiene chicha morada con la jeringa y la pondrá en el otro vaso que contiene el agua limpia, al ir pasando los participantes se notará que el agua que estaba limpia se va tornando de color rojo, al terminar el ejercicio se explicara que es así como ahora nos encontramos por los golpes de la vida y las palabras que a veces decimos sin pensar de qué manera repercutirán en las personas que nos escuchan.



Luego del ejercicio con la chica morada se inicia el ejercicio con la lejía diciendo yo te perdono y el nombre de la persona y el por qué a estas perdonando, por ejemplo yo te perdono mamá por lastimarme con tus palabras y succionamos el contenido del vaso que contiene lejía con la jeringa y vamos echando en el vaso que contiene la chicha morada, al cabo de varios participantes veremos como esta se va tornando transparente una vez más, y explicamos al final de este ejercicio lo importante que es el perdón para los seres humanos ya que esta acción logramos sacarnos un gran peso que nos atormenta y muchas veces no nos deja resolver nuestras vidas de manera normal.

# SESIÓN XI

UN AUTOANÁLISIS: hago un autoanálisis de mis persona y luego coloco en donde se encuentra la F mis fortalezas, O oportunidades, D debilidades y A amenazas

**F**

**O**

**D**

**A**

# SESIÓN XII

MI PLAN DE VIDA: escribe dentro de cada cuadro las metas que te propones dentro del tiempo establecido en la recta numérica

TIEMPO	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	6 AÑOS
METAS						

