



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y MODOS DE AFRONTAMIENTO AL
ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

AUTOR:

VELASQUE SAMAME, KATHERINE YAHAIRA

LIMA – PERÚ

2017

A mis padres, por ser los pilares en mi proceso de aprendizaje brindándome apoyo y amor incondicional. A mi esposo, ejemplo de amor y comprensión demostrada día a día. Tu amor me hace crecer. Gracias mi amor. ¡Te amo! Y a mi bella hija, por ser la motivación más hermosa hacia los sueños que aún me quedan por cumplir.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis, en primer lugar, me gustaría agradecerle a Dios por haberme bendecido con la vida y su compañía en este largo camino universitario.

A la Universidad Alas Peruanas, por darme la oportunidad de estudiar y abrirme las puertas para lograr ser una profesional de éxito.

Al director de la escuela de Psicología Humana, por ser una pieza importante en la elaboración de este trabajo, al no desistir en la apertura del I Taller de tesis.

A mi asesor de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con su experiencia profesional, sus conocimientos y su paciencia lograron orientar mis ideas transformándolas en este trabajo.

A mis profesores, marcaron con su enseñanza y apoyo constante mi carrera profesional.

A mi hermana, prima y cuñada por estar cuando más he necesitado de su presencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
INTRODUCCIÓN
RESUMEN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2	Formulación del problema.....	4
1.2.1	Problema principal.....	4
1.2.2	Problemas secundarios.....	4
1.3	Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1	Objetivo general.....	5
1.3.2	Objetivos específicos.....	5
1.4	Justificación de la investigación.....	6
1.4.1	Importancia de la investigación.....	6
1.4.2	Viabilidad de la investigación.....	6
1.5	Limitaciones de estudio.....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	13
2.2	Bases teóricas.....	16
2.2.1	Estrés.....	16
2.2.2	Síndrome de burnout.....	18
2.2.3	Afrontamiento.....	23
2.3	Definición de términos básicos.....	28

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

3.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	29
3.2	Variables, dimensiones, indicadores y definición conceptual y operacional.....	30

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1	Diseño metodológico.....	36
4.2	Diseño muestral.....	36
4.2.1	Matriz de consistencia.....	38
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40

4.3.1 Inventario de burnout de Maslach (MBI).....	40
4.3.2 Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE).....	42
4.4 Técnicas de procedimiento de la información.....	44
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	44
4.6 Aspectos éticos contemplados.....	45
 CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
5.1 Análisis descriptivo.....	46
5.2 Análisis inferencial.....	60
5.3 Comprobación de hipótesis.....	65
5.4 Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	71
 ANEXOS	 81
ÍNDICE DE TABLAS	90
REFERENCIAS	92

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, estamos en una época llena de múltiples cambios, en el que nuevos aportes, nuevas metas, el incremento del uso de la tecnología, entre otros aspectos han cambiado totalmente el ritmo de vida que mucho tiempo atrás se observaba en las personas. El medio laboral requiere mayor compromiso por parte del trabajador, no sólo en el tiempo que demandará la labor que debe realizar, sino también en la calidad del trabajo que presentará; es por ello que la auto exigencia en los empleados ha incremento considerablemente.

Esta realidad ha ocasionado que los seres humanos se involucren inconscientemente a situaciones que generan estrés, afectando su estado de salud físico y emocional, que lo llevarán directo al camino cargado de estrés crónico, el cual es denominado como síndrome de burnout.

Cuando estos episodios cargados de emociones incontrolables generan cambios en las personas que lo padecen, su habilidad para enfrentarlas es puesta a prueba, en el sentido de hacer el mayor esfuerzo posible para adaptarse, el cual puede resultar de manera positiva logrando la adaptación a la situación, sin embargo, al no suceder lo mencionado, surgen actitudes negativas en el trabajo, afectando así su desempeño laboral y la relación profesional con sus compañeros de trabajo.

Los trabajadores del área de seguridad de los establecimientos penitenciarios, enfrentan a diario situaciones consideradas como factores de riesgo a un mal clima laboral, debido a las características de las personas con las que tiene contacto en su horario de trabajo.

La presente investigación titulada: “Síndrome de burnout y modos de afrontamiento al estrés en trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima –

2017”, tiene como objetivo: determinar la presencia de síndrome de burnout en los trabajadores de un establecimiento penitenciario y determinar los modos de afrontamiento que aplican ante situaciones de estrés, con el propósito de mejorar la percepción que se tiene sobre la salud mental, tomándola como un factor primordial en el medio laboral que permita el buen desempeño de los trabajadores al conocer alternativas y/o medios de afrontar situaciones desgastantes, así como contar con información que sirva como antecedente en investigaciones acerca del síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad penal.

El estudio consta de Capítulo I: El planteamiento del problema, en el que se describe la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación; Capítulo II: Marco teórico, en el cual se expone los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos; Capítulo III: Hipótesis y variables de investigación, donde se encuentra la formulación de la hipótesis principal, así como las variables, dimensiones, indicadores y las definiciones conceptual y operacional; Capítulo IV: Metodología, el diseño metodológico y muestral, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, las técnicas de procedimiento y análisis de la información así como los aspectos éticos contemplados; Capítulo V: Análisis y discusión, donde forman parte el análisis descriptivo e inferencial así como la comprobación de hipótesis y las conclusiones. Finalmente se presentan los anexos, el índice de tablas y las referencias bibliográficas.

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima. Se realizó un estudio descriptivo de tipo correlacional, corte transversal. El diseño fue no experimental. Se recoge información en 104 trabajadores de ambos sexos con el inventario de burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de modos de afrontamiento (COPE). Entre los principales resultados, se encontró presencia alta, media y baja en las dimensiones de burnout y que al verse relacionados con los modos de afrontamiento al estrés solo agotamiento emocional y despersonalización, se relacionan con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

PALABRAS CLAVE: Burnout. Afrontamiento. Funcionarios.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between burnout syndrome and stress coping in workers in the security area of a prison in Lima. A descriptive cross-sectional, correlational study was performed. The design was non-experimental. Information is collected on 104 workers of both sexes with the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Coping Mode Questionnaire (COPE). Among the main results, there was a high, medium and low presence in the burnout dimensions and, when related to the modes of coping with stress, only emotional exhaustion and depersonalization, are related to the emotion-focused coping mode.

KEYWORDS: Burnout. Coping. Officials

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A través de la historia, la delincuencia ha sido considerada como amenaza entre las personas y un obstáculo para el desarrollo socioeconómico de cada país. Las modalidades en lo que se refiere a su ámbito de operaciones han ido aumentando, así como la intensidad en el uso de la fuerza para cometer el acto ilícito planeado, realidad que nos lleva a pensar que este fenómeno ha ido desarrollándose a pasos agigantados.

Según la encuesta realizada por el Barómetro de las Américas (2015), Perú lideró la mayor tasa de victimización por la delincuencia con un 30% superando a Ecuador, Argentina y Venezuela.

Muchos profesionales encargados de la seguridad ciudadana, han intentado combatirla de raíz alcanzando altos índices de captura y detención para luego seguir con el proceso judicial que corresponde, siendo éste el internamiento en un establecimiento penitenciario que sea acorde al perfil de la persona y/o grado de delito que se cometió, donde encontrará sujetos con características de personalidad similar, así también, con profesionales penitenciarios a cargo de la población penal.

Estos expertos capacitados en el comportamiento penal de sujetos antisociales, atraviesan por situaciones desgastantes al “convivir” no solo con los internos a su cargo, sino también con las emociones que surgen ante determinados acontecimientos ocurridos durante el servicio.

La problemática del estrés en los trabajadores penitenciarios afecta de por sí las esferas de su vida, tal como lo señala Kalinsky & Cañete (2005), el ámbito laboral es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varias situaciones conflictivas: como la relación con cada uno de los reclusos, (riesgo de sufrir algún tipo de agresión verbal y/o física por las conductas poco asertivas que los caracteriza); el vínculo de los internos entre sí (“bienvenida” a un recluso nuevo, conflictos entre compañeros de celda, jerarquías internas establecidas según tiempo de antigüedad), la relación con los colegas de mismo rango y/o superiores (ambiente laboral poco agradable), así como la familia (la carga del trabajo y los sucesos que ocurren a lo largo del día saturan la tranquilidad del trabajador y se corre el riesgo de alterar también su clima familiar). Además, se encargan de trasladar internos de alto riesgo a otros penales por regresión a su tratamiento, a diligencias judiciales y hospitales, así como controlar el ingreso de visitas, cercos perímetros y puertas de ingreso. Entonces, se deduce que los (as) trabajadores (as) del área de seguridad del establecimiento penitenciario estudiado se encuentran altamente presionados en cumplir eficazmente su trabajo, puesto que la labor que desempeñan implica diversas y complejas tareas.

El Diario Gestión - Diario de Economía y Negocios de Perú – Regus (2014) refiere que en el 2012, el 33% de los peruanos señaló que sus niveles de estrés han aumentado en el último año siendo el trabajo uno de los factores que más influye en un 61%, además de los clientes en un 39%.

En el desgaste ocasionado por las situaciones conflictivas mencionadas anteriormente, la salud es uno de los aspectos comprometidos en los trabajadores, así como la calidad de atención brindada hacia los internos. Al haber síntomas que evidencian estrés en estos profesionales, se determina uno específico denominado síndrome de burnout, y comenzó a ser estudiado desde hace años atrás en el que buscar dar una explicación al proceso de deterioro de los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios, era la prioridad. (Esparza, Guerra & Martínez, 2000). Se observan sentimientos negativos o de rechazo hacia las personas con quien se trabaja; mal cumplimiento de tareas profesionales y desenvolvimiento laboral de baja calidad debido a la manera en que se ha ido desarrollando su forma de trabajo.

En países como Alemania, se ha estudiado la prevalencia del síndrome y los resultados indican que esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por la TNS Emnid – Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania- en diciembre de 2010, donde plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Díaz y Gómez, 2016)

En este caso los trabajadores penitenciarios de seguridad, como todas las personas nos encontramos predispuestos a sufrir acontecimientos que impliquen un cambio en las actividades usuales de nuestras vidas, lo que ocasiona un sobreesfuerzo generado por el organismo para adaptarnos a las nuevas exigencias que se presenten (Sandín, 1989). Ante esto, se pone en práctica mecanismos de defensa que nos van a permitir manejar la gravedad de las consecuencias que origine una situación estresante y afrontarla debidamente utilizando tácticas para controlar o contener los efectos de una forma menos dañina posible, estos esfuerzos individuales son llamados estilos de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986)

Se cree que los trabajadores penitenciarios tienen los recursos necesarios para sobrellevar situaciones estresantes ocurridas en su horario laboral, sin embargo, al estar frente a situaciones poco agradables se sienten impedidos de alcanzar el buen uso de su afrontamiento creando así una señal de alarma en la institución penitenciaria al estar frente a la posible presencia del síndrome de burnout.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?

1.2.2 Problemas secundarios

1) ¿Cuál es la prevalencia de síndrome de burnout expresado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal presente en trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?

2) ¿Cuáles son los principales modos y estrategias de afrontamiento al estrés que emplean los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?

3) ¿Cómo se diferencia el síndrome de burnout según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?

4) ¿Cómo se diferencian los modos de afrontamiento al estrés según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés a modo de correlación en trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

1) Determinar la prevalencia del síndrome de burnout expresado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima

2) Describir los diferentes modos y estrategias de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima

3) Comparar el síndrome de burnout expresado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima.

4) Comparar los diferentes modos de afrontamiento según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

El estrés ha ido evolucionando con el tiempo no solo en términos conceptuales, sino en la manera tan intensa en que abarca el estilo de vida de una persona al punto de cambiarla en varios aspectos de la misma. El motivo de la realización de esta investigación se basa en el análisis de la situación en que se encuentran los trabajadores de seguridad en su ámbito laboral, siendo presos de un mundo totalmente diferente al que viven día a día. Por medio de este estudio se puede abrir nuevas puertas de investigación, ampliar los conocimientos propios o aprendidos de las personas y trabajar en ello para que por medio de la interacción del conocimiento adquirido recientemente se cuente con un marco teórico de referencia mucho más amplio y así poder aportar mejores ideas en las próximas investigaciones.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La presente investigación, contó con la autorización del establecimiento penitenciario, la participación de los trabajadores de seguridad y su disposición al resolver las pruebas psicológicas que determinaron los resultados de investigación. Así también, con la asesoría de tesis, la que permitió culminar satisfactoriamente el presente estudio.

1.5 Limitaciones de estudio

Una de las grandes limitaciones que se tuvo, fue el turno de servicio de los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario por su horario rotativo. Hubo gran dificultad al momento de la aplicación de pruebas psicológicas, al tener que ir más días de los indicados en primera instancia por la institución, para poder llegar o aproximarse a la población estimada en un comienzo. El tiempo estimado para la evaluación de los trabajadores, excedió lo previsto.

En cuanto a los recursos financieros, se tuvo complicaciones al incrementar los días adicionales para terminar de evaluar al personal de seguridad, puesto que se contaba con el presupuesto exacto para la aplicación de pruebas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Luego de revisar la información relacionada con las variables de estudio, se presentan a continuación los reportes de investigación consultados donde se citan datos bibliográficos, el objetivo, instrumentos, resultados y conclusiones principales de cada investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Bringas, C., Fernández, A., Álvarez, E., Martínez, A., & Rodríguez, F. (2015) desarrollaron un estudio con el fin de investigar las diferencias respecto a la salud (Síntomas Somáticos, Ansiedad/Insomnio, Disfunción social y Depresión grave) con relación al síndrome de quemadura profesional – Burnout – (Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal) que sufren los funcionarios de prisiones, teniendo en cuenta el lugar de trabajo en que desarrollan su actividad laboral (modulo terapéutico vs no terapéutico). Los participantes fueron 222 trabajadores, de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Salud General (GHQ-28), de Goldberg y Hillier (1979) y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981). Entre los resultados encontrados se muestran diferencias significativas entre ambos agrupamientos y se identifican valores predictivos de los factores de burnout sobre los diferentes niveles de salud en ambos modelos penitenciarios. Se discuten las posibles explicaciones para los hallazgos y las implicaciones para la intervención.

Martínez J. (2014) realizó una investigación en España con el objetivo de conocer el modo de defenderse del estrés el profesorado de secundaria, analizando la relación existente entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en una muestra de 221 docentes de centros públicos y centros concertados – privados en el municipio de Murcia. Estudio descriptivo transversal. Para ello, se aplicó un cuestionario sociodemográfico *ad hoc*, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). Los resultados muestran que las estrategias de auto focalización negativa (AFN) y de expresión emocional abierta (EEA) son utilizadas en mayor medida cuando el profesorado presenta indicadores del síndrome. Por otro lado, las estrategias de focalización en la solución del problema (FSP) y la reevaluación positiva (REP) se relacionan con una mayor realización personal en el trabajo y por tanto menores niveles de estrés. En conclusión, el conocimiento de las estrategias más eficaces para combatir el Burnout permitirá diseñar programas de prevención más ajustados a la realidad educativa.

Acosta M., Cruz A. y Torres A. (2013) realizaron una investigación en Colombia con la finalidad de determinar la prevalencia del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en un grupo de trabajadores del sector salud. Estudio correlacional de corte transversal en un grupo de 40 trabajadores involucrados en la atención en salud de una Empresa Social del Estado del Municipio de Guapi (Cauca, Colombia). Se aplicó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) y la escala de modos de afrontamiento de Lazarus. Entre los resultados se encontró una tendencia coincidente entre el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento, sin embargo no se encontró significancia estadística.

Guillén, J. & Santamaría E. (2012) realizaron una investigación en España donde se plantearon como objetivo estudiar el nivel de burnout en una muestra de 32 profesionales del área de tratamiento del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona mediante el cuestionario MBI de Burnout de Maslach y Jackson (1986). En los resultados encontrados no se mostró ninguna correlación significativa entre las escalas del MBI ni en las variables sociodemográficas. Solo se hallaron diferencias significativas en las puntuaciones de la dimensión despersonalización respecto a la variable estado civil ($p=0.0091$ en la prueba de Mann - Withney), obteniendo menores puntuaciones los sujetos casados que los solteros.

Austria F., Cruz B., Herrera L. y Salas J. (2011) desarrollaron un estudio en México, con la finalidad de validar relaciones estructurales y funcionales hipotetizadas entre estrategias de afrontamiento y factores asociados al síndrome de burnout. La investigación es de tipo descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 354 trabajadores de un hospital de tercer nivel y 300 de un hospital de referencia. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (1996) y la Escala de Afrontamiento utilizada por López y Marvan (2004). Los resultados mostraron que el uso de estrategias activas de afrontamiento tiene efectos protectores sobre los factores asociados al síndrome, independientemente de la muestra, del contexto y del tipo de atención hospitalaria.

Muñoz C. y Piernagorda C. (2011) realizaron una investigación en Colombia con el objetivo de identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de Burnout. El diseño fue descriptivo correlacional de tipo transversal. La muestra utilizada fue de 17 docentes de básica primaria y secundaria de una institución educativa privada del municipio de Cartago. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de burnout de Maslach (MBI) y la Escala de

estrategias de Coping modificada (EEC-M). Los resultados indican una presencia del síndrome, con una prevalencia alta en el 12% de la población; media en el 70% y baja en el 18%. Las estrategias de afrontamiento que están relacionadas positivamente con el síndrome son: conformismo, evitación emocional, espera, búsqueda de alternativa y búsqueda de apoyo social.

Reyna, C. & Bracco, C. (2011) realizaron una investigación en Argentina donde el objetivo fue analizar las manifestaciones de síndrome de burnout en un colectivo particular de agentes de salud e indagar las estrategias de afrontamiento empleadas y su relación con los síntomas del síndrome. Estudio correlacional. La muestra estuvo compuesta por 17 acompañantes terapéuticos de la ciudad de Córdoba, convocados a través de dos organizaciones de la ciudad. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Tobin, Horoyd, Reynolds y Kigal en su versión española (2007). Los resultados indicaron que los participantes con mayor resolución de problemas presentan menos agotamiento emocional y más realización personal en el trabajo; probablemente una muestra de mayor tamaño ofrezca mayor heterogeneidad y así permita examinar más en detalle las relaciones de estas variables.

Marsollier R. y Aparicio M. (2010) realizaron una investigación en Argentina, la que tuvo como objetivo indagar acerca de la influencia de las estrategias de afrontamiento como variables explicativas del desgaste laboral o burnout en empleados públicos (universitarios vs. no universitarios). La investigación realizada es de corte comparativo. La muestra estuvo conformada por 100 empleados de una dependencia de la Administración Pública del Gobierno de Mendoza de Argentina. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986) y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (Frydenberg &

Lewis, 1996). Los resultados, obtenidos muestran diferencias entre los sujetos “universitarios” – entre quienes predomina el uso de estrategias vinculadas a la acción y resolución de problemas – y los “no universitarios” – cuyas estrategias se hallan más vinculadas a la acción.

Jenaro, C., Flores, N. & Gonzales, F. (2007) realizaron una investigación en España que tuvo como objetivo evaluar la presencia del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por 64 profesionales de acogimiento residencial de menores que trabajaban en diversas provincias españolas. Los instrumentos empleados fueron el MBI y el Cuestionario de Afrontamiento COPE. Los resultados confirman la existencia de una elevada tasa del síndrome en la muestra estudiada. Así mismo, los análisis correlacionales ponen de manifiesto la existencia de asociaciones significativas entre el empleo de estrategias de afrontamiento y una elevada realización personal. Los análisis de varianza de afrontamiento indican la existencia de diferencias significativas en función de variables sociodemográficas como el género, así como en función de variables organizacionales (existencia de turnos o satisfacción con la remuneración, entre otras). Se obtienen también correlaciones positivas entre variables como la edad, la antigüedad en el puesto y las dimensiones del burnout. El estado civil no parece ejercer ningún impacto en el burnout experimentado por los participantes. Los resultados justifican la necesidad de intervenir con estos profesionales, dotándoles de estrategias que les permitan hacer frente a las demandas de este tipo de trabajos y de realizar mejoras en las propias organizaciones para hacerlas más saludables.

Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. & Contador, I. (2005) realizaron una investigación en un centro penitenciario de Salamanca donde tomaron una muestra de 133 funcionarios de vigilancia divididos en dos categorías laborales: Vigilancia – 1 (V-1), que tienen una mayor

interacción y conflictividad con los internos; y Vigilancia – 2 (V-2), que tienen menor contacto con los reclusos. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI – HS). Entre los resultados se encontró que las variables de cansancio emocional y despersonalización presentan una correlación positiva ($p < 0.01$), por lo que se demuestra que están relacionadas a pesar de ser dimensiones diferentes. Por otro lado, la variable de realización personal no correlaciona significativamente con ninguna de las otras dos. Las puntuaciones medias por escala fueron de 24,67 para cansancio emocional, 21,24 para baja realización personal, y 12,60 para despersonalización, lo que hace destacar una vez más, que son las variables de cansancio emocional y realización personal las que presentan valores más altos, y la despersonalización más bajas. Ello indica que todo parece encaminado al estrés laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez, V. (2016), realizó una investigación en Lima – Perú teniendo como objetivo analizar la relación entre Síndrome de Agotamiento profesional (SAP) y Bienestar en un grupo de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima. Para lograr este fin se evaluó a 131 técnicos de seguridad utilizando el Inventario de Burnout creado por Maslach y Jackson (1986) y las Escalas de Bienestar (Afecto positivo, Afecto negativo y Florecimiento elaborado por Diener et al. (2010)). En relación a los resultados del SAP, se encontró que un 55,73% de los participantes se ubican en la categoría de no presentar riesgo y un 23,66% presentaría el síndrome. Finalmente se hallaron diferencias significativas en relaciones a las escalas de bienestar y el SAP en las siguientes variables laborales: tiempo que dedica al trabajo directo con internos, satisfacción y carga laboral, espacio laboral, trato con el jefe y colegas y la capacitación.

Arias W., Muñoz E. y Velarde O. (2014) realizaron una investigación en Arequipa –Perú donde su objetivo era el estudio de las manifestaciones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en una muestra de 110 psicólogos (31.8% varones y 68.2% mujeres), que radican en la ciudad de Arequipa. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en situaciones de Estrés, y se encontró que el 17.27% de los psicólogos evaluados presentan altos niveles de Burnout. Además la despersonalización se relacionó con el estilo pasivo y evitativo, mientras que la baja realización personal se relacionó positivamente con el estilo pasivo. La baja realización personal se relaciona negativamente con el agotamiento y la despersonalización, y el síndrome de Burnout se relaciona con el estilo de afrontamiento evitativo.

Quiroz, S. (2013) realizó una investigación en Lima – Perú con el fin de determinar los niveles de Burnout y la relación que existe entre sus componentes y los estilos y estrategias de afrontamiento empleados por un grupo de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto de este país. Para ello se empleó la prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Se encontró que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de Burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo representaban el 25% y el 26% respectivamente. Esto resulta alarmante por las consecuencias físicas y psicológicas que este síndrome conlleva. Por otro lado, se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativo se relacionan con todas las dimensiones del Burnout.

Tello, J. (2010) realizó una investigación en Lima – Perú que tuvo como objetivo identificar el Nivel de Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento e identificar el agotamiento

emocional, despersonalización y realización profesional, así como las estrategias de afrontamiento más aplicadas por los profesionales. La investigación tiene método descriptivo de corte transversal. La muestra está conformada por 48 profesionales de enfermería de los Servicios críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (HNDAC) donde se utilizó el MBI (Maslach Burnout Inventory) así como el Inventario sobre Estimación de Afrontamiento (COPE). Los principales resultados permiten afirmar que la mayoría 54.17% de los profesionales presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, a predominio de las dimensiones agotamiento emocional (54.17%), despersonalización (54.17%) y realización personal (52.1%). Las estrategias de afrontamiento son aplicadas por la mayoría (79.20%) de los profesionales de enfermería. Estos valores indican que la población se encuentra en un proceso de Burnout, que gradualmente busca superar por lo que es importante intervenirla

Investigación realizada en Arequipa por Ticona, A. (2006) “Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería –UNSA Arequipa. 2006”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento, para tal efecto se realizó un estudio de tipo transaccional con diseño correlacional, la muestra en estudio fue de 234 estudiantes de primero a cuarto año, seleccionada mediante un muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de información se utilizó como método, la encuesta; técnica el cuestionario y como instrumentos: la Escala de Estrés de Holmes y Rahe y el Cuestionario de estimación de Afrontamiento de COPE, que considera estrategias enfocadas al problema, emoción y percepción. Como conclusiones se obtuvo que: 1) la mayor parte de la población estudiada fue de sexo femenino, con rango de edad de 19 a 20 años, el año de estudio que apuntó mayor número de estudiantes y mayor nivel de estrés fue el primer año, seguido de segundo, tercero y

cuarto año; además la gran mayoría de estudiantes registra matrícula regular, 2) El nivel de estrés se encontró severo (29.91%). 3) Las estrategias más utilizadas orientadas al problema fueron: “planificación” y “enfrentamiento activo”; orientadas a la emoción: “reinterpretación positiva y crecimiento” y “negación” y orientadas a la percepción: “desentendimiento mental” y “enfocar y liberar emociones”. Finalmente, se hizo uso de la prueba estadística de correlación del estadístico F para la comprobación de la hipótesis, concluyendo que existe relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés

Una de las funciones más importantes que tienen que cumplir los profesionales de la salud, es salvaguardar el bienestar físico personal del ser humano interviniendo en situaciones de urgencia para la solución de la misma. En el caso del psicólogo, su función es ver por el bienestar mental donde utiliza diferentes mecanismos de ayuda para que las personas logren expresar una vida plena. Ante esto, el estrés se hace presente, al manifestarse como un fenómeno que se vive a diario y que origina la presencia de tensión y obstáculos para lograr el bien ser personal (Bulnes, 2003)

Naranjo (2009), menciona que el estrés es un tema que para investigadores de la conducta humana ha resultado interesante y preocupante a la vez por las consecuencias que presenta en la salud, al verse afectado no solo nuestro organismo mediante signos fisiológicos, sino también nuestra psique al interferir en el desarrollo de un buen rendimiento laboral y/o académico de la persona; con el tiempo provoca preocupación y angustia y puede lentamente llegar a traer trastornos personales, desordenes familiares e incluso sociales.

Según la definición de Bruce McEwen (citado por Daneri, 2012) “el estrés puede considerarse una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”.

Esta afirmación resulta interesante y muy cierta a la vez, puesto que ante una situación estresante, no importa lo que suceda a nuestro alrededor, lo que verdaderamente importa es lo que uno cree que está sucediendo. Esto conlleva a que nuestra percepción de la situación, genere en nosotros una respuesta inmediata ya sea como respuesta fisiológica y/o como mecanismo de defensa reflejado en conducta.

Así también, López (2013) menciona que “el estrés es un mecanismo normal de nuestro organismo y tan antiguo como el hombre mismo”. La activación del estrés se ha dado desde tiempos remotos; como cuando se presentaba la idea de hacer frente a una situación incómoda, tomar una decisión que definiera el destino de un hecho, e innumerables ejemplos que escenifican bien el término, sólo que no estaba contextualizado ni estudiado como lo está ahora.

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés como la relación entre la persona y el medio social en el que está inserto. Este término se produce cuando el individuo percibe lo que sucede como una amenaza ante su bienestar personal. Según los autores, la presencia de estrés es únicamente originada por la evaluación cognitiva que realiza el sujeto junto al aspecto emocional que va determinado según el contexto en que se hace presente la situación estresante.

Por otro lado, Hans Selye (citado por Daneri, 2012, p.4) planteó una respuesta al estrés en 3 etapas:

- Fase inicial (alarma): En esta primera fase se detecta la presencia del estresor

- Segunda fase (adaptación o resistencia): Proceso donde el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener el equilibrio; algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

- Tercera fase (agotamiento): Si el estresor se prolonga en el tiempo, se entra en esta última fase, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Como se sabe, el estrés produce cambios psicológicos que dan lugar a alteraciones conductuales y habituales; donde se ve reflejado un desajuste en el equilibrio individuo – ambiente y tendrá como consecuencia el estrés crónico si se ve prolongada en el tiempo (López, 2013)

Esto sucede en el ámbito laboral, cuando las expectativas creadas inicialmente, sobre una base real o imaginaria, se destruyen a causa del ritmo de trabajo percibido como no acorde al perfil de la persona o por la fuerte demanda que hay sobre el desempeño laboral esperado. Esto muchas veces empieza por solo un episodio desagradable, después se vuelve más frecuente hasta volverse crónico.

Entonces, la producción se verá perjudicada si el rendimiento de los trabajadores se ve afectado por estímulos estresores externos. El ámbito laboral, en razón de su complejidad y de las obligaciones, constituye una importante fuente potencial de estrés (López, 2013).

2.2.2 Síndrome de burnout

El término burnout, que en principio fue utilizado en el mundo del deporte para describir la situación experimentada por los deportistas cuando, a pesar de duros entrenamientos y

esfuerzos no conseguían los resultados buscados, ha sido traducido al castellano de varias maneras: Síndrome del “trabajador quemado”, Síndrome del desgaste profesional (SDP), denominación debida a Vega, Pérez Urdániz y Fernández Cantí, Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT), planteada por Gil – Monte, Síndrome de profesional exhausto o sobrecargado, Enfermedad de Tomas, nombre dado por Gervás y Hernández, en referencia al personaje – un neurocirujano frustrado – de la novela de M. Kundera La insoportable levedad del ser. Este último término es el que menos ha prosperado en la comunidad de habla castellana, y en la actualidad se le sigue denominando por su nombre en inglés o bien por los de “estar quemado” o “síndrome de desgaste profesional” (Bosqued, 2008)

Moreno, Gonzales & Garrosa (2001) mencionan que el mismo término de desgaste profesional (burnout) lleva implícito la referencia a un proceso disfuncional de deterioro y consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza.

Este término fue descrito por primera vez en el ámbito clínico por Herbert Freudenberger en 1974, quien trabajó como asistente voluntario en una clínica para toxicómanos situado en la ciudad de Nueva York. Al paso de un año, observó que la mayoría de sus colegas presentaba una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, falta de interés por el trabajo, agresividad con los pacientes junto con síntomas de ansiedad y depresión (Kohen, 2005)

Es entonces que Freudenberger (1974), describe el síndrome como “un conjunto de síntomas médico – biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva energía” (Bosqued, 2008)

Específicamente “Burnout” fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974 para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue Maslach quien dio a conocer la palabra en forma publica en 1977 en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos, haciendo referencia a situaciones cada vez más frecuentes entre los trabajadores de los servicios humanos que, después de meses o años de trabajo y dedicación, terminaban “quemándose” o agotándose (Bustos, 2015)

Al estar en constante trato con las personas, la calidad de atención iba aminorándose llegando al punto de trabajar por trabajar; se perdía la vocación de servicio que se tenía al comienzo corriendo el riesgo de no cumplir con uno de los principios éticos de aquellos profesionales que tienen como fin, buscar y lograr el bienestar de la persona atendida.

Maslach y Jackson (citado por Marsollier & Aparicio, 2010) proponen una definición de Burnout como “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”, considerando que solo aparece en individuos que trabajan con personas (enfermeros, médicos, trabajadores sociales, docentes, etc). Esta definición tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras habían ido desarrollando (Rubio, 2003)

López (2013) señala que el término “burnout”, se aplica particularmente en el ámbito laboral; ya que es en él donde se expresa su real magnitud y donde observamos la triada sintomática que lo caracteriza.

Probablemente gran parte del éxito que ha tenido el termino procede del hecho de que un número considerable de profesionales, asistenciales y no asistenciales, se reconocían en los términos descritos. El “burnout” se presentaba como la descripción de un problema generalizado

en múltiples profesiones, que afectaba a la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad laboral (Moreno et al., 2001).

Así también, Izquierdo (citado por Carlín, 2014) comenta que el burnout es un problema característico de los trabajos de “servicios humanos”, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el “cliente”. Profesionales, sin duda, más expuestos a riesgos psico – emocionales.

Esto sucede porque por lo general, las personas cuando están frente a situaciones problemáticas y van en busca de ayuda, están cargados de sentimientos y emociones fuertes, que al manifestarlas ante una persona ajena al problema, que en este caso es el profesional, lo hacen sin freno alguno. Esto en ocasiones, puede herir susceptibilidades colocando en riesgo el nivel de atención que se brindará.

Por otro lado, Pines (citado por Oramas, 2013) desarrolla una definición distinta que contrasta el burnout como un síndrome tridimensional. Fue definido como un estado de agotamiento físico, mental y emocional ocasionado por un periodo extenso donde las situaciones emocionales de demanda se ven involucrados.

Maslach y Schaufeli (citado por Martínez, 2010) intentaron una ampliación del concepto aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las que destacan:

- Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos se señalan, el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el cansancio emocional
- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna psicopatología anteriormente.

- Se lo clasifica como un síndrome clínico – laboral
- Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

En general, se admite que el burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a que se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos procesuales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio (Martínez, 2010)

Síndrome de burnout desde una perspectiva psicosocial

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome de Burnout se ha definido como respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por pensamientos de fracaso profesional, vivencia de agotamiento emocional y actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja, a lo que Maslach y Jackson (citado por Gil – Monte y Peiró, 1999) definen estos síntomas como dimensiones del Inventario de Burnout de Maslach, las cuales se denominan: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización, respectivamente.

El síndrome de quemarse viene de la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado el interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, ya que de ellos depende el buen funcionamiento de la organización (Gil – Monte y Peiró, 1999)

Foz (2008), refiere que durante todo el proceso del síndrome intervienen elementos cognitivos, emocionales y actitudinales ocasionando un deterioro cognitivo (con apariciones de bloqueos, disminución del rendimiento y del compromiso), deterioro afectivo (con estados de cansancio, poco interés por actividades sociales, creencia de incapacidad para ejercer la profesión acompañado de sentimientos de culpa) y deterioro conductual (en forma de deshumanización, conductas adictivas...)

Este proceso puede ser reversible si el sujeto emplea estrategias de afrontamiento adecuadas para equilibrar las situaciones del estrés laboral, de lo contrario podría convertirse en una situación irreversible, ocasionando dificultades en la situación laboral como el abandono del trabajo o incluso de la misma profesión; por eso la ayuda de un profesional especializado sería de vital ayuda (Foz, 2008)

Como es de esperar, una vez establecido el diagnóstico de burnout, se impone una rápida intervención correctiva, ya que este desajuste propende fuertemente a la profundización de los síntomas y desequilibrios psicosomáticos que conducen a la enfermedad (López, 2013)

2.2.3 Afrontamiento

Se ha afirmado de manera general, que los hechos son interpretados en nuestra mente, constituyendo así la idea de ellos o su percepción. López (2013), señala que este proceso, por el cual un hecho es percibido, es decir, interpretado por nuestra mente, constituye, claro está, el mecanismo más complicado que existe en la naturaleza.; por ello menciona que los mecanismos psicológicos que actúan en la evaluación y en la defensa ante potenciales estresores se

denominan mecanismos de defensa, que pueden obrar a nivel consciente u originarse en nuestro inconsciente.

Ante determinadas situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p.164). Estos mecanismos son los que ayudan a manejar de forma calmada el problema que desencadena el estrés y que a su vez, ocasionan respuestas altamente emocionales y conductuales. Cabe señalar que el afrontamiento tiene aspectos positivos que buscan principalmente mejorar la relación entre el individuo y su contexto, el cual sirve como vehículo a la solución de los problemas (Reynoso, 2005). Entonces, es de esta forma, que abrimos las puertas al estudio de los estilos o modos de afrontamiento, que van a actuar como mediadores a la solución de un problema que trae como consecuencia respuestas cargadas de estrés.

Rodríguez (1995) define el afrontamiento como un proceso donde se utilizan recursos para disminuir la tensión en situaciones estresantes, entre las que se encuentran las creencias personales que tienen que ver con las ideas y autoafirmaciones positivas que forman parte de la cosmovisión de las personas. Lazarus & Folkman (1986) refieren que este proceso depende principalmente del contexto, es decir de las circunstancias presentes que dan origen a una estrategia en particular, siendo solamente algunas más estables y consistentes.

Se habla entonces de dos tipos de valoraciones que son tomadas como base para la aparición del afrontamiento. Una de ellas y la primera; es la consecuencia que la situación tiene para la persona (valoración primaria) y, en caso de que ésta sea percibida como amenaza, el sujeto analiza los recursos que tiene para evitar o reducir las consecuencias negativas de la

situación (valoración secundaria) Lazarus y Folkman (1986) Se puede entender entonces que, la última valoración mencionada puede definirse como la capacidad de afrontamiento, viéndola como proceso que se inicia cuando las situaciones que ocurren en el entorno, son percibidas como amenazantes.

Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuán & Rueda (2012) consideran que de las estrategias afrontamiento se pueden considerar las siguientes características:

- Representan lo que el individuo piensa, hace y siente con el objetivo de conseguir adaptarse.
- Es necesario considerar que son acciones que no ocurren en el vacío, sino que se ponen en marcha ante las demandas que plantea cada situación particular.
- La estrategia empleada puede variar conforme se va desarrollando la interacción estresante, o por cambios temporales.

De igual forma, López (2013) piensa que cuando la persona tiende a usar una determinada estrategia de afrontamiento es porque tiene tendencia a usar, por lo general, la misma por lo menos en primera instancia, dejando los otros para las situaciones en que el sujeto lo crea conveniente.

Entonces, por eso se cree conveniente diferenciar los estilos de afrontamiento de las estrategias de afrontamiento. Fernández – Abascal (citado por Alcoser, 2015) refiere que “los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes”

Se quiere decir entonces que, los estilos tienen la característica de ser relativamente estables usados para manejar el estrés, mientras que las estrategias son cambiantes influidas por los estilos que tiene una persona para hacerle frente a los problemas.

El afrontamiento por ende actúa como regulador del disturbio emocional, de modo que, si es efectivo, no va permitir que el malestar se presente de forma permanente; sin embargo, de ocurrir lo contrario, puede afectar la salud, aumentando el riesgo de morbilidad y mortalidad para el sujeto (Alcoser, 2015)

Existen más de dos formas principales de afrontamiento, la que se orienta al problema o la que se orienta principalmente a la emoción y las otras que buscan evadir el problema como fuente de estrés (Carrillo, 2016)

- Afrontamiento enfocado en el problema

Este estilo de afrontamiento se caracteriza por contar con recursos personales que tienen como finalidad hacer frente a las situaciones, los cuales ayudan a la elección de una solución adecuada a la situación presentada realizando una acción directa. Estas técnicas siguen un proceso sistemático que van desde definir operacionalmente el problema hasta la búsqueda de alternativas adecuadas (Nieto, Esteban & Tejerina 2004)

Para Lazarus & Folkman (1986), las estrategias de afrontamiento se conforman de la siguiente manera:

Dentro del estilo de afrontamiento centrado en el problema se encuentran las siguientes estrategias: Afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades, postergación y búsqueda instrumental de apoyo social.

- Afrontamiento enfocado en la emoción

Este estilo de afrontamiento es el encargado de disminuir la emoción que surge ante la aparición de estrés, sobre la persona y el ambiente cambiando la forma como se atiende o se interpreta la amenaza (Oldham, Skodol & Bender, 2007). Sin embargo, según Baron & Kenny (1986), consideran que el modo de afrontamiento centrado en la emoción puede predecir la aparición del síndrome de burnout, mientras que aquel que se encuentra enfocado al problema, se puede convertir en factores protectores.

Entre las estrategias que están incluidas en este estilo de afrontamiento, podemos encontrar a la búsqueda instrumental de apoyo emocional, la reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación (Reynoso, 2005)

- Otros modos de afrontamiento

A diferencia de los anteriores estilos, se considera a este grupo como los menos adecuados para afrontar situaciones estresantes puesto que se caracterizan por la sensación de darse por vencido, y va ocasionar la interferencia con la solución de problemas (Carrillo, 2016). En este estilo, podemos encontrar el desentendimiento conductual, liberación de emociones y el desentendimiento mental.

Para finalizar, se entiende que el estrés y el afrontamiento son procesos unidos entre sí como causa - efecto que implica la evaluación de la situación y depende de cómo sea percibido se utilizará el tipo de estilo y estrategia correspondiente para hacer frente a la situación que desencadena estrés.

2.3 Definición de términos básicos

Síndrome: Conjunto de signos o fenómenos reveladores de una situación generalmente negativa.

Afrontamiento: Hacer cara a un peligro, problema o situación comprometida.

Estrés: Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

Dimensión: Medida de una magnitud en una determinada dirección. Cada una de las magnitudes que fijan la posición de un punto en un espacio

Variable: Magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.

Variable aleatoria: Variable que tiene asociada una determinada ley o distribución de probabilidad, en la que a cada uno de los valores que puede tomar le corresponde una frecuencia relativa o de probabilidad específica.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

Hipótesis general:

Las dimensiones del burnout como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal se encuentran en relación directa con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

Hipótesis específicas:

- El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de manera significativa según sexo.
- El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de manera significativa según grupo de edad.
- El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de manera significativa según tiempo de servicio.
- Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según sexo.

- Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según grupo de edad.
- Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según tiempo de servicio.

3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

A. Síndrome de burnout:

Definición conceptual:

Manifestación comportamental del estrés laboral, entendido como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) en el trato con los clientes y usuarios, y dificultad para el logro/ realización personal (RP) (Maslach y Jackson, 1981)

Dimensiones:

1) Agotamiento emocional

Definición conceptual: Sensación de no ser capaz de entregar más de sí mismo a los demás.

Definición operacional: Si agotamiento emocional se puntúa de:

0-18, la categoría es baja

19-36, la categoría es media

37 a más, la categoría es alta

2) Despersonalización

Definición conceptual: Desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, frías y distantes tanto hacia los usuarios, como hacia los colegas de trabajo.

Definición operacional: Si despersonalización se puntúa de:

0-10, la categoría es baja

11-20, la categoría es media

21 a más, la categoría es alta

3) Falta de realización personal:

Definición conceptual: Surgen respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su trabajo, hay sentimientos de fracaso personal, carencias de expectativas laborales y una insatisfacción generalizada.

Definición operacional: Si falta de realización personal, se puntúa de

32 a más, la categoría es baja

16 a 31, la categoría es media

0 a 15, la categoría es alta

B. Modos de afrontamiento al estrés

Definición conceptual:

Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1986)

Dimensiones:

1) Modos de afrontamiento focalizado en el problema

Definición conceptual: Se manifiesta cuando el individuo busca modificar la situación existente, se va alejando o disminuyendo el impacto de la amenaza (Lazarus y Folkman, 1986)

Definición operacional: Si el conjunto de sus estrategias, puntúan de:

0-25 puntos, muy pocas veces emplea esta forma

50-75 puntos, depende de las circunstancias

100 puntos, forma frecuente de afrontar el estrés

Indicadores: Carver (citado por Díaz, 2015)

Afrontamiento activo: Se define como el conjunto de realizar conductas orientadas a incrementar los esfuerzos con el fin de distancias o evitar el estresor, o minimizar sus efectos negativos.

Planificación: Proceso consiste en pensar cómo manejarse frente al estresor organizando y planificando estrategias de acción, premeditando que escoger y estableciendo cual será la mejor estrategia para manejar el problema.

Supresión de actividades competente: Representa el pasar por alto o subestimar otras posibles actividades evitando ser distraído, con el objetivo de manejar mejor el estresor.

Postergación del afrontamiento: Se define como la capacidad de esperar o postergar el afronte del estreso hasta que se presente a oportunidad apropiada para actuar sobre el problema, impidiendo realizar alguna acción prematuramente.

Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales: Significa buscar en las otras personas consejo, asistencia e información u orientaciones con el fin de solucionar el problema.

2) Modos de afrontamiento focalizado en la emoción

Definición conceptual: Se dirigen a disminuir o eliminar reacciones emocionales desencadenantes por la fuente estresante (Lazarus y Folkman, 1986)

Definición operacional: Si el conjunto de sus estrategias, puntúan de

0-25 puntos, muy pocas veces emplea esta forma

50-75 puntos, depende de las circunstancias

100 puntos, forma frecuente de afrontar el estrés

Indicadores:

Búsqueda de apoyo social por razones emocionales: Consiste en la búsqueda de apoyo moral, empatía y comprensión en las demás personas, con la finalidad de disminuir la reacción emocional negativa.

Reinterpretación positiva y crecimiento: El individuo evalúa el problema de manera positiva, reconociendo o atribuyendo cualidades favorables a la experiencia estresante en sí misma, es decir, rescatando lo favorable de la situación adversa y asumiéndola como un aprendizaje para el futuro.

Aceptación: Comprende dos aspectos durante el proceso de afrontamiento. El primero consiste en aceptar que la situación estresante realmente existe y acontece durante la fase de evaluación primaria. El segundo tiene lugar durante la evaluación secundaria y consiste en aceptar la realidad como un hecho con el que se tendrá que convivir ya que es inmodificable en el tiempo.

Acudir a la religión: Es la tendencia a volcarse en la religión en situaciones de estrés con la intención de reducir la tensión existente

Centrarse en las emociones y liberarlas: Ocurre cuando el individuo se focaliza en las consecuencias emocionales desagradables; expresando abiertamente dichas emociones.

3) Otros modos de afrontamiento

Definición conceptual: Son aquellos que tratan de evitar aquellas situaciones consideradas estresantes. (Lazarus y Folkman, 1986)

Definición operacional: Si el conjunto de sus estrategias, puntúan de

0-25 puntos, muy pocas veces emplea esta forma

50-75 puntos, depende de las circunstancias

100 puntos, forma frecuente de afrontar el estrés

Indicadores:

Enfocar y liberar emociones: Ocurre cuando el individuo se focaliza en las consecuencias emocionales desagradables o displacetas que se experimentan expresando abiertamente dichas mociiones.

Desentendimiento conductual: Consiste en la disminuci3n del esfuerzo conductual y cognitivo dirigido al estresor, dándose el individuo por vencido sin intentar alcanzar las metas con las que el estresor est3 interfiriendo.

Desentendimiento mental: Ocurre cuando el individuo permite que una amplia diversidad de actividades lo distraiga de su evaluaci3n de los aspectos conductuales del problema, o de la meta con la que el estr3s est3 interfiriendo.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

La investigación es de tipo descriptivo diseño correlacional, de corte transversal. Esto se debe a que el objetivo central es describir y evaluar la presencia de los estilos de afrontamiento al estrés ante la aparición del síndrome de burnout. Tiene el diseño mencionado, porque después se comprobará si los factores del síndrome se relacionan con los modos de afrontamiento a modo de correlación. Es de corte transversal porque mide la prevalencia de una muestra en un momento temporal, por ello no hay forma que se altere el estudio.

4.2 Diseño muestral

Población

Son todos los 156 trabajadores del establecimiento penitenciario de todos los sectores, excepto los del área de administración y recursos humanos.

Tamaño de la muestra

La muestra fue conformada por 104 trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima

Tipo de muestreo

Se empleó el muestro no probabilístico de carácter intencional porque se seleccionó directa e intencionalmente los individuos de la muestra, y se tomó en cuenta el fácil acceso que se tenía a la población. Este tipo de muestreo ayudó a que la muestra sea más representativa.

Criterios de selección de muestra

Trabajadores de seguridad nombrados

Trabajadores de seguridad contratados

Criterio de exclusión

Trabajadores de seguridad que se encuentren de vacaciones, permiso o licencia.

2.1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cuál es relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima	Las dimensiones del burnout como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal se encuentran en relación directa con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.	Variable: Síndrome de burnout Indicadores: - Agotamiento emocional - Despersonalización - Falta de realización Personal Variable: Modos de afrontamiento al estrés Indicadores: - Enfocado al problema - Enfocado a la emoción - Otros modos	Población: Trabajadores de un establecimiento penitenciario en Lima Muestra: Conformado por 104 trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima Diseño: Descriptivo – correlacional Corte: Transversal Muestreo: No probabilístico – tipo intencional Instrumentos: Inventario de burnout de Maslach (MBI) Cuestionario COPE de afrontamiento al estrés
Problemas secundarios:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1) ¿Cuál es la prevalencia de síndrome de burnout expresado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal presente en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?	1) Determinar la prevalencia del síndrome de burnout expresado en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima	1) El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de manera significativa según sexo.		
2) ¿Cuáles son los principales modos y estrategias de afrontamiento al estrés que emplean los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?	2) Describir los diferentes modos y estrategias de afrontamiento al estrés en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima	2) El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de manera significativa según grupo de edad.		
3) ¿Cómo se diferencia el síndrome de burnout según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio	3) Comparar el síndrome de burnout	3) El síndrome de burnout en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ve diferenciado de		

<p>en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?</p> <p>4) ¿Cómo se diferencian los modos y estrategias de afrontamiento al estrés según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima?</p>	<p>según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima</p> <p>4) Comparar los diferentes modos de afrontamiento según sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima</p>	<p>manera significativa según tiempo de servicio.</p> <p>4) Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según sexo.</p> <p>5) Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según grupo de edad.</p> <p>6) Los modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del área de seguridad de un establecimiento penitenciario se ven diferenciado de manera significativa según tiempo de servicio.</p>		
--	---	---	--	--

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Para la evaluación de las variables estudiadas se utilizaron los siguientes instrumentos psicológicos:

4.3.1 Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Ficha técnica:

El inventario de Burnout de Maslach fue elaborado por Cristina Maslach y Jackson en 1981, posteriormente se creó la segunda versión por las mismas autoras, en 1986. Tiene como objetivo medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout (desgaste profesional) Puede ser aplicada de forma individual o colectiva, en un tiempo estimado de 10 a 15 minutos.

Estructura de la prueba:

El MBI, es un cuestionario de 22 ítems tipo Likert redactadas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Tiene un rango de 0 a 6 desde “nunca” a “diariamente”. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Subescala de agotamiento emocional (AE): Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

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

Subescala de falta de realización personal (RP): Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Validez y confiabilidad

Se conoce la investigación de Iwanicki y Schawab de 1981 (cit. Por Gil – Monte y Peiró, 1997), quienes administraron el MBI a una muestra de 469 maestros. Los resultados obtenidos, según cada uno de los factores, son: un alfa 0.90 para realización personal, 0.76 para agotamiento y un 0.76 en despersonalización. Por otra parte, la investigación de Gold, de 1984, realizada con una muestra de 462 maestros (cit. por Gil – Monte y Peiró, 1997) arroja resultados similares, 0.88, 0.74 y 0.72, respectivamente. Una investigación reciente, de García, Herrero y León (2007), obtiene niveles de confiabilidad altos de 0.81 para realización en el trabajo, 0.88 para agotamiento y 0.79 para despersonalización.

Para analizar la validez y confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, se procedió a utilizar la estimación de fiabilidad denominada Alfa de Cronbach en cada uno de los instrumentos que utilizamos para medir las variables estudiadas. En el caso del síndrome de burnout (MBI) se realizó la fiabilidad por dimensiones y de manera general, donde se obtuvo un resultado de 0,804 para agotamiento emocional; 0,752 para despersonalización y 0,803 para baja realización personal. De manera general, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0,805 que indica la fiabilidad del instrumento (Ver Anexos)

4.3.2 Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)

Ficha Técnica:

El COPE fue diseñado por Carver, Scheir & Weintraub (1989) adaptado al Perú por Casuso (1996). La escala tiene trece estrategias de afrontamiento, y cuenta con 52 ítems dicotómicos redactados en primera persona. Su administración es individual o colectiva, siendo aplicable a personas de 16 años a más, en 20 minutos aproximadamente. Su objetivo es la evaluación de los estilos de afrontamiento al estrés.

Estructura de la prueba:

El instrumento incorpora tres modos de afrontamiento al estrés, conformados por subtest:

- *Modos de afrontamiento enfocados en el problema:* afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades competentes, postergación del afrontamiento, búsqueda de apoyo social (por razones instrumentales).
- *Modos de afrontamiento que se centran en la emoción:* búsqueda de apoyo social (por razones emocionales), reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, negación, acudir a la religión.
- *Otros modos de afrontamiento:* enfocar y liberar emociones, desentendimiento conductual, y desentendimiento mental.

Validez y confiabilidad

La validez de constructo del COPE, fue realizado por Carver, et al., (1989) a través del análisis factorial de las respuestas de 978 estudiantes de la Universidad de Miami. El análisis arrojó 12 factores con eigenvalues de valores mayores a 1.0, de los cuales 11 fueron fácilmente

interpretables. El restante, que no llegó a una carga factorial superior a 0.3, siendo excluido del resultado final. La composición de aquellos 11 factores concordó con la asignación de los ítems a las escalas, a excepción de los ítems de las escalas búsqueda de soporte social, afrontamiento activo y de planificación, que aparecieron juntos en un mismo factor, sin embargo, se consideró adecuado mantenerlos como factores independientes de acuerdo a los criterios del modo teórico.

Asimismo, Carver, et al., (1989), obtuvieron la confiabilidad del COPE, mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, el cual fue analizado para cada escala. Los valores arrojados fueron altos, oscilando entre 0.60 y 0.92, a excepción de la escala de desentendimiento cognitivo que alcanzó el valor de 0.45. La confiabilidad test retest tuvo un rango de 0.42 a 0.89 para seis semanas y de 0.46 a 0.86, para ocho semanas, entre ambas aplicaciones (Carver, et al., 1989)

En el Perú, Casuso (1996) realizó la adaptación del instrumento en su versión disposicional, aplicándolo a 817 estudiantes de una universidad privada de Lima y otra pública. Al realizar el análisis de validez encontró una composición factorial de trece escalas con eigenvalues mayores a 1.1 mediante un análisis de rotación varimax con cargas factoriales satisfactorias. En la confiabilidad halló valores alfa de Cronbach de 0.68 para los estilos enfocados al problema, 0.75 para los estilos centrados en la emoción y 0.77 para otros estilos de afrontamiento.

Para analizar la validez y confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, se procedió a utilizar la estimación de fiabilidad denominada Alfa de Cronbach en cada uno de los instrumentos que utilizamos para medir las variables estudiadas.

En el caso del instrumento utilizado para evaluar los modos de afrontamiento al estrés, se utilizó el mismo análisis de estimación de fiabilidad en el que se obtuvo en los tres modos de afrontamiento al estrés y sus estrategias la fiabilidad que se necesitaba para hacer un buen y correcto uso del instrumento. (Ver Anexos)

4.4 Técnicas del procesamiento de la información

Las técnicas que se utilizaron para procesar la información en la presente investigación fueron la clasificación, el registro, la tabulación y el análisis estadístico de datos. Las variables de la investigación se clasificaron de acuerdo al tipo al que pertenecían para poder determinar, más adelante, que técnica estadística se aplicaría.

Los datos fueron procesados con el apoyo de un software estadístico con el fin de recurrir a las técnicas estadísticas descriptivas como inferenciales para dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del estudio.

4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Se aplicó estadística descriptiva para las variables continuas, promedios y desviaciones estándar y para variables categóricas, frecuencias absolutas y porcentajes.

Además, para comparar los niveles de distintas variables categóricas (sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio), se utilizó el estadístico U de Mann – Whitney (para dos variables independientes) y el Coeficiente H de Kruskal – Wallis (para muestras independientes)

El Coeficiente de Correlación de Spearman ρ (rho), se utilizó para correlacionar las variables de estudio. Esta técnica estadística es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

Así también, para hallar la normalidad de las variables estudiadas se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K – S de 1 muestra), y para obtener la validez y confiabilidad del instrumento se aplicó la técnica estadística (Alfa de Cronbach)

4.6 Aspectos éticos contemplados

Para el presente estudio se contó con la autorización respectiva de la institución y el consentimiento de los sujetos de estudio. Se explicó debidamente el procedimiento y objetivo de la investigación, haciendo mención el carácter anónimo y confidencial de los resultados que se obtenga, siendo válidos solo para la investigación realizada.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 1:

Prevalencia del síndrome de burnout según dimensión (Tabla de frecuencia)

	<i>Niveles</i>	F	%
Agotamiento emocional	Bajo	56	53.8
	Mediano	33	31.7
	Alto	15	14.4
Despersonalización	Bajo	63	60.6
	Mediano	37	35.6
	Alto	4	3.8
Falta de realización personal	Bajo	51	49.0
	Mediano	43	41.3
	Alto	10	9.6

En la tabla 1 se presentan las frecuencias y niveles con que se detectaron las diferentes dimensiones del síndrome de burnout entre los participantes de estudio. Entre los hallazgos notables se observa que el 14.4% de los trabajadores de seguridad presentó un nivel alto de agotamiento emocional, el 3.8% presentó un nivel alto de despersonalización y el 9.6% un nivel alto de falta de realización personal

Tabla 2:*Prevalencia del síndrome de burnout*

<i>Severidad</i>	F	%
Ausencia	2	1.9
Bajo	35	33.7
Medio	63	60.6
Alto	4	3.8

En la tabla 2, se observa el grado en que se presenta el síndrome de burnout en los participantes de estudio. Se observa que hay un nivel alto en un 3,8% de la población; un nivel medio reflejado en el 60,6%, bajo en un 33,7% y ausente en un 1,9% de la muestra de estudio; lo que nos lleva a afirmar que en términos generales, los trabajadores de seguridad de la institución penitenciaria presentan una tendencia media, con orientación baja a sufrir el síndrome de burnout.

Tabla 3*Medias y desviaciones estándar*

<i>Síndrome de burnout</i>	\bar{X}	D.S
Agotamiento emocional	12.15	9.32
Despersonalización	7.26	4.69
Falta de realización personal	12.12	9.42

En la tabla 3, se observan las diferentes medidas de tendencia central para el puntaje obtenido en el Inventario de burnout de Maslach (MBI). De este modo, se puede determinar que dos de sus dimensiones están en un rango medio de presencia del síndrome de burnout (agotamiento emocional, $\bar{X}=12,15$ y falta de realización personal, $\bar{X}=12,12$), por otro lado, se observa que la dimensión de despersonalización ($\bar{X}=7,26$) tiene baja presencia dentro de la población aplicada.

Tabla 4:*Modos de afrontamiento al estrés (Tabla de frecuencia)*

<i>Modos de afrontamiento al estrés</i>	F	%
Enfocado en el problema	34	32,7
Enfocado en la emoción	51	49,0
Otros modos	19	18,3
Total	104	100,0

En la tabla 4, se observa que los modos de afrontamiento que predominan en la población son aquellos que se encuentran enfocados en la emoción con un 49%, y en el problema con un 32,7%; mientras que en otros modos de afrontamiento, se observa poca frecuencia con un 18,3%

Tabla 5:*Medias y desviaciones estándar*

<i>Modos de afrontamiento al estrés</i>	\bar{X}	D.S.
Enfocado en el problema	76.97	20.11
Enfocado en la emoción	77.93	18.75
Otros modos de afrontamiento	44.58	20.19

La Tabla 5, muestra que el modo de afrontamiento enfocado en la emoción es el que tiene mayor puntaje ($\bar{X}=77,93$ con D.S.=18,75). De igual forma se observa aquel que se encuentra enfocado al problema ($\bar{X}=76,97$ con D.S.=20,11) Mientras otros modos de afrontamiento ($\bar{X}=44,58$ con D.S.=20,19) es el que obtiene un puntaje menor.

Tabla 6:*Medias y desviaciones estándar*

		<i>Estrategias de afrontamiento</i>	\bar{X}	D.S.
Modo de afrontamiento enfocado al problema		Afrontamiento activo	77.16	31.18
		Planificación	82.45	28.06
		Supresión de actividades competentes	60.09	42.59
		Postergación del afrontamiento	82.21	31.48
		Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	81.87	26.21
Modo de afrontamiento o enfocado en la emoción		Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	86.29	27.40
		Reinterpretación positiva y crecimiento	51.20	42.29
		Aceptación	84.85	30.65
		Acudir a la religión	25.24	34.74
		Centrarse en las emociones y liberarlas	40.86	37.69
Otros modos de afrontamiento		Enfocar y liberar emociones	24.03	35.17
		Desentendimiento conductual	17.78	31.86
		Desentendimiento mental	79.80	31.56

La Tabla 6, indica que en el modo de afrontamiento enfocado en el problema, el mayor promedio se observó en planificación ($\bar{X}=82,45$ con D.S.=28,06). En el modo de afrontamiento enfocado en la emoción, el mayor promedio se observó en búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=86,29$ con D.S.=27,40). En otros modos de afrontamiento el mayor promedio se observó en desentendimiento mental ($\bar{X}=79,80$ con D.S.= 31,56). Entonces, al observar las medias se puede decir que el modo de afrontamiento más utilizado en los trabajadores del área de seguridad de la institución penitenciaria mencionada es el que se centra en la emoción.

Tabla 7*Prevalencia de síndrome de burnout según sexo*

<i>Síndrome de burnout</i>	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Agotamiento emocional	15.35	10.32	9.08	7.06
Despersonalización	6.71	5.10	7.79	4.23
Falta de realización personal	10.75	8.48	13.45	10.14

Según la tabla 7, la media en la dimensión de agotamiento emocional es superior en mujeres ($\bar{X}=15,35$ con D.S.=10,32) que en hombres ($\bar{X}=9,08$), mientras que para la dimensión de despersonalización es mayor en hombres ($\bar{X}=7,79$ con D.S.=4,23) que en mujeres ($\bar{X}=6,71$). Finalmente, en la dimensión de baja realización personal la media indica una prevalencia alta de burnout en el sexo masculino ($\bar{X}=13,45$ con D.S.=10,14)

Tabla 8:*Prevalencia de síndrome de burnout según edad*

<i>Síndrome de burnout</i>	Edad					
	21 a 39 años		40 a 51 años		52 a 65 años	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Agotamiento emocional	12.80	4.82	9.96	7.60	15.35	11.60
Despersonalización	6.00	3.59	7.46	4.83	7.30	4.78
Falta de realización personal	15.80	5.44	10.49	9.18	13.65	9.31

Por su parte, la tabla 8 sugiere que en la dimensión de agotamiento emocional, el mayor puntaje lo obtiene la población que tiene de 52 a 65 años ($\bar{X}=15,35$ con D.S.=11,60), mientras que para la dimensión de despersonalización la población de 40 a 51 años es la que obtiene mayor puntaje

(\bar{X} =7,46 con D.S.=4,83). Por otro lado en la dimensión de falta de realización personal, se observa que la población entre 21 a 39 años obtiene alto puntaje (\bar{X} =15,80 con D.S.=5,44)

Tabla 9:

Prevalencia de síndrome de burnout según estado civil

<i>Síndrome de burnout</i>	Estado civil									
	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Agotamiento emocional	11,56	8,47	12,51	10,30	5,50	6,36	11,75	2,50	15,33	9,68
Despersonalización	7,56	4,87	7,21	4,47	,00	,00	7,50	6,45	8,00	4,14
Falta realización personal	14,97	9,44	10,49	9,04	9,50	3,53	14,75	9,74	7,17	10,57

La tabla 9 evidencia que la dimensión de agotamiento emocional (\bar{X} =15,33 con D.S.=9,68) y despersonalización (\bar{X} = 8,00 con D.S.=4,14) es mayor en personas convivientes. Por otro lado, el nivel de falta de realización personal es más favorable en solteros (\bar{X} =14,97 con D.S.=9,44)

Tabla 10:

Prevalencia de síndrome de burnout según tiempo de servicio

<i>Síndrome de burnout</i>	Tiempo de servicio					
	5 meses a 10 años		12 a 23 años		25 a 40 años	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Agotamiento emocional	10.31	6.88	10.73	7.92	15.68	11.72
Despersonalización	7.08	4.51	7.32	4.76	7.23	4.76
Falta de realización personal	17.23	8.37	10.12	9.42	13.87	8.92

En la tabla 10, se evidencia para la dimensión de agotamiento emocional una tendencia alta en la población que viene laborando de 25 a 40 años ($\bar{X}=15,68$ con D.S.=11,72) y bajo en aquellos que tienen de 5 meses a 10 años de servicio ($\bar{X}=10,31$). Por otro lado, para la dimensión de despersonalización se observa un mayor puntaje en la población que tiene de 12 a 23 años de servicio ($\bar{X}=7,32$ con D.S.=4,76) y bajo en aquellos que tienen de 5 meses a 10 años de servicio ($\bar{X}=7,08$). Sin embargo, en la dimensión de baja realización personal, obtienen mayor puntaje la población que tiene de 5 meses a 10 años laborando ($\bar{X}=17,23$ con D.S.=8,37) y bajo en aquellos que tienen 25 a 40 años de servicio ($\bar{X}=13,87$)

Tabla 11:

Medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según sexo.

<i>Modos de afrontamiento</i>	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Enfocado en el problema	75.00	21.16	80.84	19.70
Enfocado en la emoción	77.84	18.44	70.47	21.19
Otros modos	38.39	18.26	46.37	21.28

La Tabla 11, menciona que en el modo de afrontamiento enfocado en el problema los hombres obtienen un mayor puntaje ($\bar{X}=80,84$ con D.S.=19,70) que las mujeres. Todo lo contrario sucede en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción, ya que las mujeres logran alcanzar un puntaje mayor ($\bar{X}=77,84$ con D.S.=18,44) que los hombres. En otros modos de afrontamiento, obtienen un alto puntaje los hombres ($\bar{X}=46,37$ con D.S.=21,28)

Tabla 12:*Medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según sexo*

<i>Modos de afrontamiento al estrés</i>		Sexo			
		Femenino		Masculino	
		\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
<i>Modos de afrontamiento enfocados en el problema</i>	Afrontamiento activo	76.96	34.22	77.35	28.27
	Planificación	82.35	29.70	82.54	26.66
	Supresión de actividades competentes	50.00	43.30	69.81	39.93
	Reinterpretación positiva y crecimiento	76.47	35.50	87.73	26.23
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	91.17	19.88	92.45	22.77
<i>Modos de afrontamiento enfocados en la emoción</i>	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	86.76	30.14	85.84	24.76
	Reinterpretación positiva y crecimiento	51.96	42.38	50.47	42.59
	Aceptación	83.82	33.09	85.84	28.38
	Acudir a la religión	22.05	31.48	28.30	37.67
	Centrarse en las emociones y liberarlas	45.58	38.63	36.32	36.54
<i>Otros modos de afrontamiento</i>	Enfocar y liberar emociones	19.60	28.42	28.30	40.44
	Desentendimiento conductual	11.76	25.17	23.58	36.49
	Desentendimiento mental	83.82	33.47	87.26	30.07

La tabla 12, corrobora las afirmaciones obtenidas en la tabla 11, indicando que los hombres presentaron en el modo de afrontamiento enfocado en el problema, mayor promedio en búsqueda de apoyo social por razones instrumentales ($\bar{X}=92,45$ con D.S.=22,77) que las mujeres. En el modo de afrontamiento enfocado en la emoción, las mujeres obtuvieron mayor promedio en búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=86,76$ con D.S.=30,14), que los hombres. Y en otros modos de afrontamiento, los hombres alcanzaron mayor promedio en desentendimiento mental ($\bar{X}=87,26$ con D.S.=30,07) que las mujeres.

Tabla 13:*Medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según edad*

<i>Modos de afrontamiento</i>	Edad					
	21 a 39 años		40 a 51 años		52 a 65 años	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Enfocados en el problema	81.73	17.29	81.05	15.08	67.08	29.81
Enfocados en la emoción	57.17	16.29	81.57	15.06	72.50	24.13
Otros modos	44.91	19.75	43.27	19.69	38.19	21.83

En la tabla 13, se observa que los trabajadores donde su edad oscila entre 21 a 39 años, predomina el modo de afrontamiento enfocado en el problema ($\bar{X}=81,73$ con D.S.= 17,29), mientras que en la edad de 40 a 51 años, se obtiene mayor puntaje en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción ($\bar{X}=81,57$ con D.S.=15,06). Así también, la edad de 52 a 65 años predomina el modo de afrontamiento centrado en la emoción ($\bar{X}=72,50$ con D.S.=24,13).

Tabla 14:*Medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según edad*

	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	Edad					
		21 a 39 años		40 a 51 años		52 a 65 años	
		\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
<i>Modos de afrontamiento enfocados en el problema</i>	Afrontamiento activo	78.26	29.48	81.14	25.12	66.66	42.77
	Planificación	86.95	22.44	83.33	26.02	76.04	36.47
	Supresión actividades competentes	63.04	43.86	64.47	41.44	46.87	43.18
	Postergación del afrontamiento	91.30	14.31	85.96	28.74	64.58	42.29
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	89.13	26.99	84.03	22.56	69.79	30.37
<i>Modos de afrontamiento enfocados en la emoción</i>	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	88.04	22.44	93.42	16.72	67.70	41.36
	Reinterpretación positiva y de crecimiento	54.34	43.72	53.94	41.93	41.66	42.13
	Aceptación	79.34	34.25	90.35	24.89	77.08	37.53
	Acudir a la religión	18.47	25.24	28.50	37.33	23.95	36.47
	Centrase en las emociones y liberarlas	44.56	39.85	44.29	39.53	29.16	29.17
<i>Otros modos de afrontamiento</i>	Enfocar y liberar emociones	30.43	39.85	21.49	32.88	23.95	36.47
	Desentendimiento conductual	15.21	28.93	21.92	37.52	10.41	14.58
	Desentendimiento mental	89.13	29.02	83.77	30.06	68.75	37.77

La tabla 14, corrobora la información de la tabla 13, donde indica que los trabajadores entre 21 a 39 años presentaron en el modo de afrontamiento enfocado en el problema, mayor promedio en postergación del afrontamiento ($\bar{X}=91,30$ con D.S.=14,31). Los trabajadores entre 40 a 51 años, obtuvieron en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción un mayor promedio en la búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=93,42$ con D.S.=16,72). Al igual que en los trabajadores entre 52 a 65 años presentaron mayor promedio en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción pero en la estrategia de aceptación ($\bar{X}=77,08$ D.S.=37.53)

Tabla 15:*Medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según estado civil*

<i>Modos de afrontamiento</i>	Estado civil									
	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Enfocado en el problema	86.14	12.72	71.00	24.72	81.00	10.83	83.50	10.01	76.25	22.50
Enfocado en la emoción	71.42	19.87	76.40	20.10	57.50	15.00	76.50	16.50	78.00	30.33
Otros modos	43.75	7.97	41.33	20.54	35.00	30.84	33.33	26.64	47.60	15.99

En la tabla 15, se observa que los trabajadores solteros obtienen mayor puntaje en el modo de afrontamiento enfocado en el problema ($\bar{X}=86,14$ con D.S.=12,72). En el modo de afrontamiento enfocado en la emoción, los trabajadores convivientes predominan ($\bar{X}=78,00$ con D.S.=30,33). Así también se observa semejanza en otros modos de afrontamiento con un alto puntaje los convivientes ($\bar{X}=47,60$)

Tabla 16

Medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento, según estado civil

<i>Estrategias de afrontamiento</i>	Estado civil										
	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente		
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	
<i>Modos de afrontamiento enfocados en el problema</i>	Afrontamiento activo	85.00	21.17	70.00	37.45	90.00	13.69	87.50	13.17	56.25	42.69
	Planificación	88.57	19.50	77.50	33.59	90.00	13.69	77.50	29.93	93.75	12.50
	Supresión actividades competentes	72.85	37.06	46.50	44.32	55.00	51.23	87.50	17.67	56.25	51.53
	Postergación del afrontamiento	92.14	18.95	76.50	36.91	90.00	13.69	70.00	38.72	87.50	25.00
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	95.71	17.66	90.00	23.69	80.00	32.59	95.00	10.54	87.50	25.00
	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	88.57	20.42	85.00	30.30	75.00	43.30	87.50	31.73	93.75	12.50
<i>Modos de afrontamiento enfocados en la emoción</i>	Reinterpretación positiva y crecimiento	59.28	42.04	49.00	43.43	30.00	41.07	47.50	36.22	43.75	51.53
	Aceptación	85.00	29.82	86.00	30.78	70.00	44.72	87.50	31.73	81.25	23.93
	Acudir a la religión	20.00	30.19	22.50	32.43	45.00	51.23	52.50	46.32	12.50	14.43
	Centrarse en las emociones y liberarlas	49.28	39.98	37.00	37.19	20.00	27.38	42.50	39.17	37.50	25.00
<i>Otros modos de afrontamiento</i>	Enfocar y liberar emociones	24.28	36.62	23.00	34.93	45.00	51.23	22.50	29.93	12.50	14.43
	Desentendimiento conductual	22.14	37.26	14.00	27.73	35.00	41.83	12.50	31.73	18.75	12.50
	Desentendimiento mental	96.42	10.74	87.00	30.40	25.00	43.30	65.00	45.94	100.00	0.00

En la tabla 16, se corrobora las afirmaciones indicadas en la tabla 15, donde se observa que los trabajadores solteros presentaron en modos de afrontamiento centrado en el problema, mayor promedio en búsqueda de apoyo social por razones instrumentales (\bar{X} =95,71 con D.S.=17,66).

Los trabajadores convivientes, en el modo de afrontamiento centrado en la emoción, presentaron

mayor promedio en búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=93,75$ con D.S.=12,50). Así también, en otros modos de afrontamiento se encuentran con alto índice los trabajadores convivientes en desentendimiento mental ($\bar{X}=100$ con D.S.=0,00)

Tabla 17

Medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento según tiempo de servicio

<i>Modos de afrontamiento</i>	Tiempo de servicio					
	5 meses a 10 años		12 a 23 años		25 a 40 años	
	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
Enfocado en el problema	85.00	12.33	81.60	13.75	65.48	26.99
Enfocado en la emoción	62.39	19.35	80.80	16.60	78.87	21.70
Otros modos	48.26	21.26	44.20	18.14	42.47	22.69

La Tabla 17, muestra que los trabajadores que tienen de 5 meses a 10 años de servicio tienen mayor puntaje en el modo de afrontamiento enfocado en el problema ($\bar{X}=85,00$ con D.S.=12,33). Sin embargo, los trabajadores que tienen de 12 a 23 años de servicio obtuvieron un puntaje mayor en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción ($\bar{X}=80,80$ con D.S.= 16,60). Así también, los trabajadores que tienen de 25 a 40 años de servicio alcanzaron mayor puntaje en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción ($\bar{X}=78,87$ con D.S.=21,70)

Tabla 18:*Medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento, según tiempo de servicio*

<i>Estrategias de afrontamiento</i>		<i>Tiempo de servicio</i>					
		<i>5 meses a 10 años</i>		<i>12 a 23 años</i>		<i>25 a 40 años</i>	
		\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.	\bar{X}	D.S.
<i>Modos de afrontamiento enfocados en el problema</i>	Afrontamiento activo	76.08	28.68	84.50	22.52	66.12	41.10
	Planificación	86.95	22.44	88.50	17.64	69.35	39.63
	Supresión de actividades competentes	57.60	44.87	67.00	40.54	50.80	43.53
	Postergación del afrontamiento	91.30	14.31	87.00	27.77	67.74	40.92
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	88.04	27.04	83.30	23.57	75.00	28.86
<i>Modos de afrontamiento enfocados en la emoción</i>	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	89.13	22.39	92.00	17.81	75.00	38.72
	Reinterpretación positiva y crecimiento	59.78	39.69	52.00	42.51	43.54	43.76
	Aceptación	76.08	38.04	90.50	23.08	82.25	34.27
	Acudir a la religión	23.91	34.93	27.00	34.56	23.38	35.90
	Centrarse en la emoción	33.69	39.60	46.00	37.91	37.90	35.86
<i>Otros modos de afrontamiento</i>	Enfocar y liberar emociones	25.00	37.68	22.00	33.74	26.61	36.47
	Desentendimiento conductual	14.13	29.02	20.00	34.25	16.93	30.54
	Desentendimiento mental	84.78	34.32	78.50	28.57	78.22	34.60

La tabla 18, corrobora las afirmaciones de la tabla 17, donde se indica que los trabajadores que tienen de 5 meses a 10 años de servicio presentan en el modo de afrontamiento enfocado en el problema mayor puntaje en postergación del afrontamiento ($\bar{X}=91,30$ con D.S.=14,31). Los trabajadores que tienen de 12 a 23 años de servicio obtienen en el modo de afrontamiento enfocado en la emoción un puntaje mayor en la búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=92,00$ con D.S.=17,81). Así también, los trabajadores de 25 a 40 años de

servicio en modo de afrontamiento enfocado en la emoción, obtienen mayor puntaje en aceptación ($\bar{X}= 82,25$ con D.S.= 34,27).

5.2 Análisis inferencial

Antes de realizar las pruebas estadísticas correspondientes a evaluar las variables de estudio se realizó el análisis de Kolmogorov – Smirnov para determinar si existe normalidad o anormalidad, el cual determinará la elección de pruebas paramétricas o no paramétricas. En ambas variables se encontró que $p \leq 0,05$. Esto indica la anormalidad en ambos casos, por lo tanto se utilizarán pruebas no paramétricas.

Tabla 19:

Correlación de Spearman (rho) entre modos de afrontamiento al estrés y las dimensiones de Síndrome de Burnout

		<i>Modos de afrontamiento</i>			
			Enfocado en el problema	Enfocado en la emoción	Otros modos
<i>Síndrome de burnout</i>	Agotamiento emocional	r_s	0.122	0.301**	0.186
		p	0.218	0.002	0.058
	Despersonalización	r_s	0.072	0.227*	0.163
		p	0.468	0.020	0.099
	Falta de realización personal	r_s	0.002	0.111*	-0.140
		p	0.042	0.985	0.158

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al analizar la correlación entre los factores resultantes para las dimensiones de la escala de Burnout (MBI), y los factores derivados de la escala de modos de afrontamiento al estrés señalados por el instrumento (COPE), se observa que las 3 dimensiones del MBI, correlacionan

significativamente con los modos de afrontamiento enfocados en la emoción. La dimensión de “agotamiento emocional”, se relaciona positiva y muy significativamente ($r_s=0,301^{**}$). Esto también sucede con la dimensión “despersonalización” al correlacionar de manera positiva y significativamente ($r_s=0,227^*$). De igual forma, la dimensión “falta de realización personal” se relaciona con modos de afrontamiento centrado en la emoción de manera positiva y significativamente ($r_s=0,111^*$).

Tabla 20:

Prueba de Mann – Whitney, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout según sexo

<i>Síndrome de burnout</i>	Sexo		U de Mann-Whitney	Z	p
	Femenino Me	Masculino Me			
Agotamiento emocional	15,35	9,08	878.50	-3.079	0.002*
Despersonalización	6,71	7,79	1174.00	-1.166	0.244
Falta de realización personal	10,75	13,45	1139.00	-1.383	0.167

La tabla 20, contiene el estadístico U de *Mann – Whitney*, la tipificación de Z y el nivel crítico *bilateral*. Se observa que en agotamiento emocional de las dimensiones del síndrome de burnout, existen diferencias significativas según *sexo*.

Tabla 21

Coficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout según edad

<i>Síndrome de burnout</i>	Edad			gl	p
	21 a 39 años	40 a 51 años	52 a 65 años		
	Me	Me	Me		
Agotamiento emocional	12,80	9,96	15,35	2	0.036*
Despersonalización	6,00	7,46	7,30	2	0.321
Falta de realización personal	15,80	10,49	13,65	2	0.109

La tabla 21, contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad (gl) y su nivel crítico. Se observa que en la dimensión de agotamiento emocional, existen diferencias significativas según *edad*.

Tabla 22:

Coficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según estado civil

<i>Síndrome de burnout</i>	Estado civil					gl	p
	Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Conviviente		
	Me	Me	Me	Me	Me		
Agotamiento emocional	11,56	12,51	5,50	11,75	15,33	4	0.765
Despersonalización	7,56	7,21	0,00	7,50	8,00	4	0.418
Falta de realización personal	14,97	10,49	9,50	14,75	7,17	4	0.093

La tabla 22, contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad y su nivel crítico. Se observa que en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, no existen diferencias significativas según *estado civil*.

Tabla 23:

Coefficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según tiempo de servicio

<i>Síndrome de burnout</i>	Tiempo de servicio			gl	p
	5 meses a 10 años	12 a 23 años	25 a 40 años		
	Me	Me	Me		
Agotamiento emocional	10,31	10,73	15,68	2	0.121
Despersonalización	7,08	7,32	7,23	2	0.923
Falta de realización personal	17,23	10,12	13,87	2	0.009*

La tabla 23 contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad (gl) y su nivel crítico. Se observa que en la dimensión de falta de realización personal, existen diferencias significativas según *tiempo de servicio*.

Tabla 24:

Prueba de Mann – Withney, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según sexo

<i>Modos de afrontamiento</i>	Sexo		U de Mann-Whitney	Z	p
	Femenino	Masculino			
	Me	Me			
Enfocado en el problema	75.00	80.84	1041.00	-2.036	0.042*
Enfocado en la emoción	77.84	70.47	1095.50	-1.675	0.040*
Otros modos	38.39	46.37	1042.50	-2.057	0.094

La tabla 24, contiene el estadístico U de *Mann-Whitney*, la tipificación de Z y el nivel crítico *bilateral*. Se observa que en el modo de afrontamiento centrado en el problema y en otros modos de afrontamiento, existen diferencias significativas según *sexo*.

Tabla 25:

Coefficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según edad

<i>Modos de afrontamiento</i>	Edad			gl	Sig.
	21 a 39 años	40 a 51 años	52 a 65 años		
	Me	Me	Me		
Enfocado en el problema	8,73	81,05	67,08	2	0.118
Enfocado en la emoción	57,17	81,57	72,50	2	0.000*
Otros modos	44,91	43,27	38,19	2	0.599

La tabla 25 contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad (gl) y su nivel crítico. Se observa que en el modo de afrontamiento centrado en la emoción, existen diferencias significativas según *edad*.

Tabla 26:

Coefficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según estado civil

<i>Modos de afrontamiento al estrés</i>	Estado civil					gl	p
	Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Conviviente		
	Me	Me	Me	Me	Me		
Enfocado en el problema	86,14	71,00	81,00	81,50	58,75	4	0.024*
Enfocado en la emoción	71,42	76,40	78,00	70,00	86,25	4	0.220
Otros modos	47,60	41,33	35,00	33,33	51,25	4	0.325

La tabla 26 contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad (gl) y su nivel crítico. Se observa que en modos de afrontamiento centrado en el problema, existen diferencias significativas según *estado civil*.

Tabla 27

Coeficiente H de Kruskal – Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según tiempo de servicio

<i>Modos de afrontamiento al estrés</i>	Tiempo de servicio			gl	p
	5 meses a 10 años	12 a 23 años	25 a 40 años		
	Me	Me	Me		
Enfocado en el problema	85,00	81,60	65,48	2	.013*
Enfocado en la emoción	62,39	80,80	75,87	2	.001*
Otros modos	48,26	44,20	42,47	2	.525

La tabla 27 contiene el estadístico H de *Kruskal-Wallis*, sus grados de libertad (gl) y su nivel crítico. Se observa que en los modos de afrontamiento centrado en el problema y los modos de afrontamiento centrado en la emoción, existen diferencias significativas según el *tiempo de servicio*.

5.3 Comprobación de hipótesis

Hipótesis general:

Las dimensiones del burnout como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal se encuentran en relación directa con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

Contraste de hipótesis:

H₀: No existe correlación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento dirigido a la emoción

H₁: Existe correlación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento dirigido a la emoción

Resultados:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman : 0,217
Dirección de asociación : + / (directa)
Significancia : p = 0,027

Contraste:

Puesto que la probabilidad es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que las dimensiones del burnout como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal se encuentran en relación directa con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

Decisión:

Se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 1:

El síndrome de burnout se ve diferenciado de manera significativa según sexo

Contraste de hipótesis

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

U de Mann – Withney

De la tabla 20, se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0,002^*$ (agotamiento emocional), $p=0,244$ (despersonalización) y $p=0,167$ (baja realización personal) queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para agotamiento emocional, mas no para despersonalización y baja realización personal. En síntesis, las mujeres son las que más tienden a pasar por agotamiento emocional en el trabajo.

Hipótesis específica 2:

El síndrome de burnout se ve diferenciado de manera significativa según grupo de edad

Contraste de hipótesis

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

Coficiente H de Kruskal – Wallis

De la tabla 21, se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0.036^*$ (agotamiento emocional), $p=0.321$ (despersonalización) y $p=0.109$ (baja realización personal) queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para agotamiento emocional, mas no para las dimensiones de despersonalización y baja realización personal. Se puede decir entonces que, los trabajadores de 52 a 65 años (adulto mayor) son más propensos a pasar por agotamiento emocional en el trabajo. En las otras dos dimensiones, no se ve diferencia significativa.

Hipótesis específica 3

El síndrome de burnout se ve diferenciado de manera significativa según tiempo de servicio

Contraste de hipótesis

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

Coeficiente H de Kruskal – Wallis

De la tabla 23 se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0,121$ (agotamiento emocional), $p=0,923$ (despersonalización) y $p=0,009^*$ (baja realización personal) queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para realización personal, mas no para agotamiento emocional y despersonalización. Se puede decir entonces que, los trabajadores que han laborado entre 5 meses a 10 años, presentan baja realización personal.

Hipótesis específica 4:

Los modos de afrontamiento al estrés se ven diferenciados de manera significativa según sexo

Contraste de hipótesis:

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

U de Mann - Withney

De la tabla 24, se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0,042^*$ (afrontamiento al problema), $p=0,40^*$ (afrontamiento a la emoción) y $p=0,94$ (otros modos de afrontamiento)

queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para el afrontamiento al problema y emoción, no así para otros modos de afrontamiento. En otras palabras, se puede decir que los hombres tienden a afrontar más al problema, y las mujeres afrontan más a la emoción.

Hipótesis específica 5:

Los modos de afrontamiento se ven diferenciados de manera significativa según grupo de edad.

Contraste de hipótesis:

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

Coefficiente H de Kruskal – Wallis

De la tabla 25, se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0,118$ (afrontamiento centrado en el problema), $p= 0,000^*$ (afrontamiento centrado en la emoción) y $p= 0,599$ (otros modos de afrontamiento) queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para el afrontamiento centrado en la emoción, mas no para el que está centrado en el problema ni para otros modos. Se puede decir entonces, que las personas donde su edad oscila entre 40 a 51 años (adultos), por lo general tienen a afrontar a la emoción. Con los otros dos modos de afrontamiento, no hay evidencia significativa.

Hipótesis específica 6:

Los modos de afrontamiento se ven diferenciados de manera significativa según tiempo de servicio.

Contraste de hipótesis

H₀: No existen diferencias entre las medianas

H₁: Existen diferencias significativas entre las medianas

Si $p \leq 0,05$ entonces se rechaza la H₀

Técnica estadística utilizada:

Coefficiente H de Kruskal – Wallis

De la tabla 27, se tiene que al comparar las medianas, con una $p=0,013^*$ (afrontamiento centrado en el problema), $p=0,001^*$ (afrontamiento centrado en la emoción) y $p= 0,525$ (otros modos de afrontamiento), queda demostrado que las diferencias de medianas son significativas para el afrontamiento al problema y emoción, mas no para los otros modos de afrontamiento. En otras palabras, los trabajadores que han tenido de 5 meses a 10 años de servicio, por lo general suelen afrontar al problema; mientras que los que han trabajado entre 12 a 23 años, afrontan más a la emoción. En otros modos de afrontamiento no se encuentra diferencia significativa.

5.4 Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.4.1 Discusión

El síndrome de burnout ha sido abordado desde diferentes puntos de vista científicos al ser un estado que se desarrolla con el tiempo desde los rasgos que se muestran inicialmente hasta la aparición de los síntomas en general. De igual forma, en cuanto se refiere al afrontamiento, existe evidencia de su estudio en el que en términos generales, son los mediadores hacia la efectiva solución de una situación estresante; de manera que, al emplearla nos acercamos al bienestar personal esperado.

Las condiciones laborales actuales han creado en los trabajadores de diferentes sectores la necesidad de superar los desafíos propuestos; logrando generar alta tensión en cada una de las acciones que se realiza dentro del ámbito laboral, que a su vez, de no superarlo podría aparecer patologías de distinto grado.

Entre los resultados se observa que hay un nivel alto en un 3,8% de la población; un nivel medio reflejado en el 60,6%, bajo en un 33,7% y ausente en un 1,9% de la muestra de estudio; lo que nos lleva a afirmar que en términos generales, los trabajadores de seguridad de la institución penitenciaria presentan una tendencia media, con orientación baja a sufrir el síndrome de burnout. De manera similar se encontró la investigación realizada por Tello, J. (2010), en otra población de profesionales, donde los principales resultados permiten afirmar que la mayoría de los profesionales presentan un nivel medio de síndrome de burnout con

predominio en las tres dimensiones, afirmando que la población se encuentra en un proceso de burnout. Sin embargo, Sánchez, V. (2016) difiere en los resultados encontrando que solo un pequeño porcentaje de la muestra de técnicos penitenciarios presenta riesgo de presentar el síndrome.

Así también, se encontró que al analizar la correlación entre los factores resultantes para las dimensiones de la escala de Burnout (MBI), y los factores derivados de la escala de modos de afrontamiento al estrés señalados por el instrumento COPE, se obtiene que la dimensión de agotamiento emocional ($r_s = ,301^{**}$), despersonalización ($r_s = ,227^*$) y falta de realización personal ($r_s = ,111^*$) del MBI se relaciona significativamente con los modos de afrontamiento centrado en la emoción. Entonces, el basarse en el resultado anterior que indica una prevalencia media de padecer el síndrome de burnout, se puede decir que los modos de afrontamiento enfocados en la emoción, pueden generar la aparición del síndrome. Este resultado corrobora las afirmaciones mencionadas por Baron, R. & Kenny, D. (1986) en el que consideran que aquellas estrategias centradas en la emoción pudieran predecir la aparición del SB, mientras que las dirigidas al problema, se convierten en factores protectores.

Además, los trabajadores del área de seguridad poseen una prevalencia media del burnout; esto quiere decir, que tienen una tendencia fuerte a sufrir los síntomas de este gran problema. Dicha prevalencia se evidencia en dos de sus dimensiones: Agotamiento emocional (AE) $\bar{X} = 12,15$ y en Baja realización personal (RP) $M = 12,12$; mientras que en la dimensión de Despersonalización (D) $\bar{X} = 7,26$ se encuentra en un nivel bajo. Concordando también con los

datos encontrados en esta investigación, Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. & Contador, I. (2005) en sus estudios con funcionarios de vigilancia penitenciaria encontraron que las medias son mayores en cansancio emocional ($\bar{X}=21,24$) y en baja realización personal ($\bar{X}=21,24$) mas no en despersonalización (12,60); lo que hace destacar, que son las variables de cansancio emocional y realización personal las que presentan valores más altos, y la despersonalización más bajos. Ello indica que todo parece encaminado al estrés laboral.

Al comparar los puntajes de las dimensiones del síndrome de Burnout con el sexo, la edad, el estado civil y el tiempo de servicio de los trabajadores, se encontró diferencia significativa en todos, menos en la variable sociodemográfica estado civil. Este resultado respalda la investigación realizada por Jenaro, C., Flores, N. & Gonzáles, F. (2007) quienes encontraron que en profesionales de acogimiento residencial de menores el estado civil no parece ejercer ningún impacto en el burnout experimentado por los participantes. Por otro lado, el estudio de Guillén, J. & Santamaría, E. (2012) difiere en los resultados al encontrar que en una muestra de profesionales del área de tratamiento de un centro penitenciario se hallaron diferencias significativas en las puntuaciones de despersonalización respecto a la variable estado civil ($p=0.0091$), donde los solteros obtienen mayor puntuación.

En cuanto se refiere al afrontamiento en los trabajadores penitenciarios de seguridad, se encontró que los modos que predominan son los centrados en la emoción ($\bar{X}=77,93$) y en el problema ($\bar{X}=76,97$) mientras que en otros modos, no hay mayor evidencia. Este resultado es respaldado por Carrillo, S. (2016) en el que refiere que los otros modos de afrontamiento, son

los menos adecuados para afrontar situaciones estresantes, ya que se caracterizan por la sensación de darse por vencido. De tal manera, que si en otros modos de afrontamiento se hubiera encontrado altas evidencias, hubiera sido posible que la prevalencia del síndrome de burnout se eleve.

En el modo de afrontamiento centrado en el problema, el mayor promedio se observó en planificación ($\bar{X}=82,45$), en el afrontamiento centrado en la emoción se observó mayor índice en la búsqueda de apoyo social por razones emocionales ($\bar{X}=86,29$) y en otros modos de afrontamiento, el mayor promedio se encuentra en desentendimiento mental ($\bar{X}=79,80$). Estos resultados se asemejan al estudio que realizó Ticona, A. (2006) quien encontró que las estrategias más utilizadas orientadas al problema fueron la “planificación” y “afrontamiento activo”; orientadas a la emoción (en este punto difiere) la “reinterpretación positiva y crecimiento” y “negación” y orientadas a la percepción: el “desentendimiento mental” y “enfocar y liberar emociones”.

En lo que se refiere a la comparación de afrontamiento al estrés con las variables sociodemográficas sexo, edad, estado civil y tiempo de servicio en los trabajadores de seguridad de un instituto penitenciario, se encontró relación significativa con sexo, edad y tiempo de servicio. Estudios anteriores como el de Jenaro, C., Flores, N. & Gonzáles, F. (2007) respalda lo encontrado en esta investigación, al encontrar la existencia de diferencias significativas en función de variables sociodemográficas como el sexo.

5.4.2 Conclusiones

1) En este estudio se ha discutido la relación entre el síndrome de burnout y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario. Se ha podido concluir que cuanto mayor es la tendencia de afrontar el problema a la emoción, mayores evidencias se presentan vinculados con la desensibilización, falta de entusiasmo para hacer las cosas, nulo interés por plantearse metas; así como apatía e indiferencia frente a su entorno laboral, no solo en cuanto al trato hacia colegas y/o personas a quienes se brinda los servicios, sino también en las actitudes distantes respecto a los objetivos y utilidad de su trabajo al haber una implicación personal negativa en el proceso de la tarea.

2) Cuando se pretende describir las dimensiones del burnout en la población estudiada, se encontró un nivel medio del síndrome como factor predominante, en el que se prioriza la dimensión de agotamiento emocional. Esto muestra que donde se evidencia niveles medios y altos de burnout, se halla una fuerte vivencia de estar exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo y las situaciones que ocurren dentro de la labor penitenciaria. Hay una clara pérdida de recursos emocionales y de sensibilización con las demás personas, que traería como consecuencia la dureza consigo mismo.

3) Se observó que el modo de afrontamiento centrado en la emoción es el más utilizado para hacer frente a situaciones negativas, resultado que indica los esfuerzos que realizan los trabajadores estudiados para modificar el malestar ocasionado por el acontecimiento estresante. Al hacer uso de este afrontamiento se concluye que no se puede hacer mucho para modificar las

condiciones desafiantes o amenazantes del entorno, sino sólo regular las emociones ocasionadas por el estresor, ya que, el afrontamiento usado se evoca más a la regulación de las emociones ocasionadas, mas no al problema en sí. Por otro lado, se encuentra que dentro de las estrategias más utilizadas según el estilo de afrontamiento, la planificación y la búsqueda de apoyo emocional son las que sobresalen, viendo así, el análisis realizado por los trabajadores desde diferentes puntos de vista y la intención de desarrollar métodos que permitan la solución del conflicto, sin embargo, al no solucionar el problema percibido, acuden a otras personas en búsqueda de comprensión y apoyo emocional que necesitan en esos momentos cargados de tensión.

4) Al entrar en detalle respecto a las dimensiones del burnout y sus variables sociodemográficas, se concluye que las mujeres desarrollan sentimientos de haber agotado sus recursos emocionales, percibiendo esto con la sensación de no contar con algo para ofrecer a los demás, observándolo en la baja motivación al realizar las actividades que le corresponden realizar; mientras que, por el lado de los hombres, éstos se caracterizan por presentar falta de iniciativa laboral y conductas pesimistas que no solo afecta a su persona por el pésimo entusiasmo en sus labores, sino a quienes comienzan a tratar mal, así como también, la sensación de impotencia e insatisfacción con sus logros profesionales. La población considerada como adulto y/o adulto mayor son más frecuentes en presentar cansancio emocional y riesgo de baja calidad de trato profesional hacia los usuarios penitenciarios; esto ocurre por la poca tolerancia que desarrollan los trabajadores hacia las actitudes antisociales vistas en la mayoría de la población reclusa; empiezan a surgir sentimiento de indiferencia ante sus necesidades, viendo el trabajo que desempeñan, como situaciones desgastantes para su vida. Sin embargo, es común

observar que las personas consideradas en este estudio como la población más joven, haya una frustración respecto a su desempeño laboral, ya que se ven influenciados por la poca valoración del trabajo que realizan, percibiéndose como poco útiles al ser personas con poca experiencia en el ambiente jurídico. Cuando se analiza el estado civil de los trabajadores de seguridad, se concluye que las personas convivientes son las que buscan hacer culpables a los demás de las frustraciones que tienen de manera pesimista para disminuir el compromiso laboral que deben tener dentro de la organización; el cual puede estar influenciado por las vivencias con la pareja fuera de la entidad laboral, mientras que los solteros evidencian falta de autoestima por la frustración de no cumplir con las expectativas de trabajo, lo que se puede pensar que, al observar poca realización en su vida personal, la tiene también en su ámbito laboral. Finalmente, se evidencia altos índices de desgaste profesional en los trabajadores que han tenido mayores años de servicio; esto se debe a la cantidad de situaciones estresantes que han tenido que presenciar a lo largo de su camino laboral, que trajo como consecuencia el deterioro en su desempeño.

5) Por último, al hacer hincapié en los estilos de afrontamiento y sus variables sociodemográficas, se observa que los hombres afrontan directamente el problema, al manejar las demandas internas y ambientales que poseen para solucionar el conflicto presentado, mientras que las mujeres muestran mayor evidencias de sensibilidad para afrontar un problema utilizando estrategias netamente emocionales. Por otro lado, los trabajadores considerados como adultos, hacen frente a los conflictos mediante los modos centrados en la emoción, al no modificar la situación estresante por no creer en su propia capacidad para conseguirlo, ya que las emociones que se presentan, no son sobrellevadas ni direccionadas hacia un equilibrio interno; mientras que los más jóvenes afrontan el problema de manera directa; esto se debe a las

exigencias con las que el mundo laboral abre sus puertas, en el que solucionar las necesidades de la organización, es uno de los principales objetivos del trabajador. Así también, se encontró que las personas convivientes suelen afrontar situaciones estresantes mediante el estilo enfocado en la emoción, situación que sucede por lo difícil que implica llevar una vida en pareja: mientras que los solteros intentan pensar racionalmente los factores influyentes en el problema ocurrido, ya que no están vinculados con la carga emocional de otra persona, al verse preocupados sólo por ellos mismos. En los trabajadores con mayores años de servicio se observó mayor incidencia en afrontar a los problemas mediante la emoción, ya que al verse inmerso en ese ámbito laboral por mucho tiempo, deja de priorizar las necesidades de los reclusos y prioriza las suyas, buscando solamente el equilibrio interno para lograr su estabilidad emocional; por el contrario, aquellos que tienen poco tiempo de servicio, afrontan directamente al problema al verse sumergidos en las demandas que la institución requiere.

5.4.3 Recomendaciones

1) Se recomienda desarrollar programas de capacitación acerca del burnout de manera anticipatoria y preventiva, de manera que los profesionales encargados de la seguridad penal cuenten con información necesaria y formas de cómo evitar caer en este denominado estrés crónico laboral.

2) Se deben implantar programas de desarrollo personal y profesional con el propósito de mejorar los métodos que utilizan los trabajadores hoy en día al enfrentarse a un ambiente cargado de estímulos estresores, ya que al contar con una formación primordialmente disciplinaria, se debe evitar que las situaciones desgastantes por las que atraviesan en su jornada laboral influya en la forma de trabajo que se tiene con la población penitenciaria.

3) Es conveniente que los trabajadores innoven técnicas y/o formas de trabajar con la población penal, ya que al encargarse del orden del establecimiento penitenciario en sus distintos ámbitos es percibido como autoridad ante los reclusos; por ello es importante que ejerza líneas claras de respeto y comunicación para evitar conflictos internos.

4) Es recomendable utilizar las estrategias de afrontamiento centradas en el problema para prevenir la aparición del síndrome de burnout, ya que se ha observado que al emplear las estrategias de afrontamiento centrados en la emoción u otros estilos de afrontamiento facilitan su desarrollo. Además, un método que resulta eficaz es dejar los problemas que se tiene en el centro laboral una vez terminado el horario de trabajo, y permitir al cuerpo y mente tomarse un descanso libre de tensiones.

5) Por último, se recomienda continuar con investigaciones acerca del síndrome de burnout y los modos de afrontamiento empleados en situaciones de estrés, de manera que sea factible evaluar la capacidad de afrontamiento que tienen los profesionales y sus efectos.

ANEXOS

ANEXO I: INVENTARIO DE SINDROME DE BURNOUT DE MASLACH

DATOS GENERALES:

Edad: _____ **Sexo:** (M) (F) **Estado Civil:** _____
Tiempo de trabajo: _____

Turno de trabajo: _____ **Grado de Instrucción:** _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada una

de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Pocas veces el año o menos: 1 Una vez al mes o menos: 2
 Algunas veces al mes: 3 Una vez a la semana: Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4. Siento que puedo entender facilmente a las personas que tengo que atender							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales							
6. Siento que debo trabajar todo el dia con gente que me cansa							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Siento que mi trabajo me esta desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a traves de mi trabajo							
10. Siento que me he hecho mas duro con la gente							
11. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energico en mi trabajo							
13. Me siento muy frustrado por el trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado despues de haber trabajado intimamente con quienes tengo que atender							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al limite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas			82				

ANEXO II: CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

- | NUNCA | (NO) | SIEMPRE | (SI) |
|---|------|---------|------|
| 1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema | | | |
| 2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema | | | |
| 3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema | | | |
| 4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema. | | | |
| 5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron | | | |
| 6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos | | | |
| 7. Busco algo bueno de lo que está pasando. | | | |
| 8. Aprendo a convivir con el problema. | | | |
| 9. Busco la ayuda de Dios. | | | |
| 10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones | | | |
| 11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido. | | | |
| 12. Dejo de lado mis metas | | | |
| 13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente | | | |
| 14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema | | | |
| 15. Elaboro un plan de acción | | | |
| 16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades | | | |
| 17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita | | | |
| 18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema | | | |
| 19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares | | | |
| 20. Trato de ver el problema en forma positiva | | | |
| 21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado | | | |
| 22. Deposito mi confianza en Dios | | | |
| 23. Libero mis emociones | | | |
| 24. Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente. | | | |
| 25. Dejo de perseguir mis metas | | | |
| 26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema | | | |
| 27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse | | | |

28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.
33. Aprendo algo de la experiencia
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión
36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema
38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema
40. Actúo directamente para controlar el problema
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia
47. Acepto que el problema ha sucedido
48. Rezo más de lo usual
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema
50. Me digo a mí mismo : “Esto no es real”
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema
52. Duermo más de lo usual

ANEXO III: PRUEBAS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Estimación de fiabilidad del Síndrome de burnout (MBI) y por dimensiones

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	9	0,804
Despersonalización	5	0,752
Baja realización personal	8	0,803
General	22	0,805

Estimación de fiabilidad de los modos de afrontamiento al estrés (COPE) y por dimensiones

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Estilo de afrontamiento centrado en el problema	20	0,862
Planificación	4	0,728
Supresión de actividades competentes	4	0,891
Postergación del afrontamiento	4	0,842
Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	4	0,787
Estilo de afrontamiento centrado en la emoción	20	0,756
Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	4	0,820
Reinterpretación positiva y crecimiento	4	0,866
Aceptación	4	0,874
Acudir a la religión	4	0,813
Centrarse en las emociones y liberarlas	4	0,812
Otros estilos de afrontamiento	12	0,752
Enfocar y liberar emociones	4	0,838
Desentendimiento conductual	4	0,851
Desentendimiento mental	4	0,920
General	52	0,886

ANEXO IV: CORRELACIÓN ÍTEM – TEST

Validez de constructo ítem – test de la escala de agotamiento emocional (MBI)

Ítems	Correlación ítem - test
Ítem 1	0,371
Ítem 2	0,431
Ítem 3	0,621
Ítem 6	0,474
Ítem 8	0,663
Ítem 13	0,651
Ítem 14	0,433
Ítem 16	0,434
Ítem 20	0,482

Validez de constructo ítem – test de la escala de despersonalización (MBI)

Ítem	Correlación ítem - test
Ítem 5	0,563
Ítem 10	0,537
Ítem 11	0,528
Ítem 15	0,529
Ítem 22	0,463

Validez de constructo ítem – test de la escala de realización personal (MBI)

Ítem	Correlación ítem - test
Ítem 4	0,388
Ítem 7	0,527
Ítem 9	0,541
Ítem 12	0,417
Ítem 17	0,613
Ítem 18	0,653
Ítem 19	0,616
Ítem 21	0,443

Validez de constructo ítem – test del estilo de afrontamiento centrado en el problema (COPE)

Ítem	Correlación ítem - test
Ítem 1	0,557
Ítem 14	0,436
Ítem 27	0,353
Ítem 40	0,504
Ítem 2	0,258
Ítem 15	0,497
Ítem 28	0,430
Ítem 41	0,530
Ítem 3	0,567
Ítem 16	0,491
Ítem 29	0,408
Ítem 42	0,517
Ítem 4	0,572
Ítem 17	0,471
Ítem 30	0,578
Ítem 43	0,528
Ítem 5	0,271
Ítem 18	0,402
Ítem 31	0,496
Ítem 44	0,383

Validez de constructo ítem – test del estilo de afrontamiento centrado en la emoción (COPE)

Ítem	Correlación ítem - test
Ítem 6	0,382
Ítem 19	0,470
Ítem 32	0,434
Ítem 45	0,493
Ítem 7	0,314
Ítem 20	0,326
Ítem 33	0,325
Ítem 46	0,338
Ítem 8	0,297
Ítem 21	0,215
Ítem 34	0,289
Ítem 47	0,272
Ítem 9	0,239
Ítem 22	0,264
Ítem 35	0,344
Ítem 48	0,252
Ítem 10	0,268
Ítem 23	0,415

Ítem 36	0,292
Ítem 49	0,289

Validez de constructo ítem – test de otros estilos de afrontamiento (COPE)

Ítem	Correlación ítem - test
Ítem 11	0,480
Ítem 24	0,329
Ítem 37	0,372
Ítem 50	0,350
Ítem 12	0,331
Ítem 25	0,356
Ítem 38	0,378
Ítem 51	0,347
Ítem 13	0,430
Ítem 26	0,384
Ítem 39	0,471
Ítem 52	0,438

ANEXO V: TABLAS DE KOLMOGOROV - SMIRNOV

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (Síndrome de Burnout)

<i>Síndrome de burnout</i>	Estadístico de prueba	p
Agotamiento emocional	0,109	0,004 ^c
Falta de realización personal	0,108	0,004 ^c
Despersonalización	0,197	0,000 ^c

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (Modos de afrontamiento)

<i>Modos de afrontamiento</i>	Estadístico de prueba	p
Enfocado en el problema	0,183	0,000 ^c
Enfocado en la emoción	0,158	0,000 ^c
Otros modos	0,218	0,000 ^c

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra (Estrategias de afrontamiento)

<i>Estrategias de afrontamiento</i>		Estadístico de prueba	p
Modos de afrontamiento enfocados al problema	Afrontamiento activo	0,307	0,000 ^c
	Planificación	0,309	0,000 ^c
	Supresión actividades competente	0,271	0,000 ^c
	Postergación del afrontamiento	0,358	0,000 ^c
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	0,467	0,000 ^c
Modos de afrontamiento enfocados en la emoción	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	0,384	0,000 ^c
	Reinterpretación positiva y crecimiento	0,242	0,000 ^c
	Aceptación	0,420	0,000 ^c
	Acudir a la religión	0,320	0,000 ^c
	Centrarse en las emociones y liberarlas	0,192	0,000 ^c
Otros modos de afrontamiento	Enfocar y liberar emociones	0,316	0,000 ^c
	Desentendimiento conductual	0,366	0,000 ^c
	Desentendimiento mental	0,445	0,000 ^c

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tabla de frecuencia de la prevalencia del síndrome de burnout según dimensión.....	46
Tabla 2:	Tabla de prevalencia según grado de severidad del burnout.....	47
Tabla 3:	Tabla de medias y desviaciones estándar según las dimensiones del burnout.....	47
Tabla 4:	Tabla de frecuencias de los modos de afrontamiento al estrés.....	48
Tabla 5:	Tabla de medias y desviaciones estándar de los modos de afrontamiento al estrés.....	48
Tabla 6:	Tabla de medias y desviaciones estándar de las estrategias de afrontamiento.....	49
Tabla 7:	Tabla de prevalencia del síndrome de burnout según sexo.....	50
Tabla 8:	Tabla de prevalencia del síndrome de burnout según edad.....	50
Tabla 9:	Tabla de prevalencia del síndrome de burnout según estado civil.....	51
Tabla 10:	Tabla de prevalencia del síndrome de burnout según tiempo de servicio..	51
Tabla 11:	Tabla de medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según sexo.....	52
Tabla 12:	Tabla de medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según sexo.....	53
Tabla 13:	Tabla de medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según edad.....	54
Tabla 14:	Tabla de medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según edad.....	55
Tabla 15:	Tabla de medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según estado civil.....	56
Tabla 16:	Tabla de medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según estado civil.....	57
Tabla 17:	Tabla de medias y desviaciones estándar de modos de afrontamiento al estrés, según tiempo de servicio.....	58

Tabla 18:	Tabla de medias y desviaciones estándar de estrategias de afrontamiento al estrés, según tiempo de servicio.....	59
Tabla 19:	Tabla de correlación de Spearman (r_s) entre modos de afrontamiento al estrés y las dimensiones de síndrome de burnout.....	60
Tabla 20:	Tabla de la prueba de Mann-Whitney, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según sexo...	61
Tabla 21:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según edad.....	62
Tabla 22:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según estado civil	62
Tabla 23:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis, para establecer diferencias significativas en las dimensiones del síndrome de burnout, según tiempo de servicio.....	63
Tabla 24:	Tabla de la prueba de Mann- Withney, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según sexo.....	63
Tabla 25:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según edad	64
Tabla 26:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según estado civil.....	64
Tabla 27:	Tabla de la prueba de coeficiente H de Kruskal-Wallis, para establecer diferencias significativas en modos de afrontamiento al estrés, según tiempo de servicio.....	65

REFERENCIAS

- Acosta, M., Cruz, A. & Torres, A. (2013). Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Personal de Atención en Salud en una Empresa Social del Estado Nivel 2. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 16-19. Recuperado de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/99>
- Alcoser, A. (2015). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de 12 a 15 años con embarazos no planificados, usuarias del centro de atención integral del adolescente del área 17 del Cantón Duran* (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Arias, W., Muñoz, E. & Velarde, O. (2014). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa. *Revista Psicológica*, 4(4), 25-42.
- Austria, F., Cruz, B., Herrera, L. & Salas, J. (2012). Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de Burnout en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas Psychologica*, 11(1), 197-206
- Barómetro de las Américas (2015, 20 de Abril). Perú encabeza lista de países con mayor porcentaje de víctimas por delincuencia. *Info región*. Recuperado de <http://www.inforegion.pe/202112/peru-encabeza-lista-de-paises-con-mayor-porcentaje-de-victimas-por-delincuencia/>

Baron, R. & Kenny, D. (1986). La diferencia variable moderador – mediador en la investigación psicológica social: conceptos, estrategias y estadísticos. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182

Bermúdez, J., Pérez, A., Ruiz, J., Sanjuán, P. & Rueda, B. (2012). *Psicología de la Personalidad*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=dMsizzGLqBOC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de burnout. Que es y cómo superarlo*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=sindrome+burnout&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=sindrome%20burnout&f=false

Bringas, C., Fernández, A., Álvarez, E., Martínez, A., & Rodríguez, F. (2015). Influencia del síndrome de Burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17(3), 67-73.

Bulnes, M. (2003). Recursos y estrategias de afrontamiento al estrés en docentes de centros escolares estatales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (1), 13–28

Bustos, E. (2015). *¿Es posible evitar el estrés? Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=fAVADQAAQBAJ&pg=PT5&dq=afrontamiento+al+estres+carver+libros&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false

Carlín, M. (2014). *El Síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&pg=PA1884&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout&f=false

Carver, C., Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283

Carrillo, S. (2016). *Reacciones al estrés y estilos de afrontamiento en pacientes con depresión que acuden a una Institución de Salud Mental*. Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Daneri, M. (2012). *Biología del comportamiento*. Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Del Pilar Torres-Montaña, A., Acosta, M., & Cruz, Á. M. (2015). Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Personal de Atención en Salud en una Empresa Social del Estado Nivel 2. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 16-19.

Díaz, F. & Gómez, I. (2014). *La Investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. Universidad del Valle, Colombia.

- Díaz, A. (2015). *Estilos de personalidad, modos de afrontamiento y clima social familiar en pacientes amputados de miembro inferior* (Tesis doctoral). Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Esparza, C., Guerra, P. & Martínez, M. (2000). Determinación de los niveles de síndrome de burnout en profesionales de la salud de la V región. *Revista de Psicología de la Universidad de Valparaíso* (1), 73-95.
- Foz, G. (2008). *El Síndrome de desgaste profesional en los médicos de atención primaria. A propósito de un caso*. Universidad Pompeu Fabra, España.
- García, J., Herrero, S. & León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25 (2), 157-174.
- Gil – Monte, P. & Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis
- Gil – Monte, P. & 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
- Guillén, J. & Santamaría E. (2012). Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1(3).

- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F., & Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International journal of clinical and health psychology*, 6(3), 599-611.
- Jenaro, C., Flores, N. & Gonzáles, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal Of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121
- Kalinsky, B & Cañete, O. (2005) *El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral*. Centro Regional de Estudios Interdisciplinarios Sobre el Delito, Argentina.
- Kohen, J. (2005). *La problemática del trabajo infantil y docente en el contexto de las nuevas vulnerabilidades. Del impacto negativo en la salud a la búsqueda de nuevos procesos saludables* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- López, D. (2013). *Estrés: Epidemia del siglo XXI. Como entenderlo, entenderse y vencerlo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Lumen
- Marsollier, R., & Aparicio, M. (2010). Las estrategias de afrontamiento: una alternativa frente a situaciones desgastantes. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 2(3), 8-13.

- Martín, L. H., Calvo, B. F., Campos, F. R., & Castillo, I. C. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 11(3), 155-164.
- Martínez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout, Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Universidad de La Rioja, España.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). Medición del agotamiento experimentado. *Revista del Comportamiento Organizacional*, 2 (2), 99-113
- Moreno, B., Gonzáles, J. & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida*. Departamento Ps. Biológica y de la Salud. Madrid
- Muñoz, C. & Piernagorda C. (2011). Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de Burnout en docentes de básica primaria y secundaria pertenecientes a una institución educativa privada del municipio de Cartago (Colombia). *Psicogente*, 14(26).
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 32 (2), 171-190
- Nieto, J., Abad, M., Esteban, A., & Tejerina, M. (2004). *Psicología para las ciencias de la salud*. McGraw-Hill, New Jersey.
- Oldham, J., Skodol, A. & Bender, D. (2007). *Tratado de los trastornos de la personalidad*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=LV1cITHvNZoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis doctoral). Escuela Nacional de Salud Pública, Cuba.

Quiroz, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. Universidad Católica del Perú, Perú.

Ramón, M., & Pedro, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 1-9.

Regus (2014, 15 de abril). El Síndrome del “Trabajador Quemado”: una enfermedad silenciosa en las empresas. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572>

Reyna, C., & Bracco, C. (2011). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 29-43.

Reynoso, L. & Seligson, I. (2005). *Psicología Clínica: un enfoque conductual*. Manual Moderno, México

Rodríguez, J. (1995). *Manual de Psicología Social de la Salud*. Madrid: Síntesis

- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.
- Sánchez, V. (2016). *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima*. Universidad Católica del Perú, Perú.
- Sandín, B. (1989). Estrés, afrontamiento y alteraciones psicofisiológicas. En: Sandín, B. & Bermúdez, J. (eds.), *Procesos emocionales y salud* (45-72). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Tello, J. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima, Perú.
- Ticona, A. (2006). *Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería*, Arequipa, Perú.