



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en  
trabajadores de los establecimientos penales de Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Psicología

**AUTOR:**

Palomino Campos, Yanet (orcid.org/0000-0002-1171-1313)

**ASESOR:**

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (orcid.org/0000-0002-8564-7537)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios por estar siempre en sus oraciones con fe y fortaleza que me impulso seguir adelante, a tener confianza en mí misma, a darme sabiduría y sobre todo creer en mi misma, con obstáculos, pero firme. Dedico también a mi madre Rosa, por todo su amor, comprensión, paciencia y sacrificio.

### **Agradecimiento**

A los directivos de la UCV y docentes, por su apoyo académico en la presente investigación, formándome como profesional idóneo con sentido humanista. Asimismo, a agradecer al jefe de tratamiento ORL, subdirector, jefes de RR. HH del INPE por la apertura y facilidades brindadas para la investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	11
III.METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y Diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Datos de la muestra	<b>14</b>
<b>Tabla 2</b>	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento al estrés.	<b>18</b>
<b>Tabla 3</b>	Correlación entre Cansancio emocional y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés.	<b>19</b>
<b>Tabla 4</b>	Correlación entre Despersonalización y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés	<b>20</b>
<b>Tabla 5</b>	Correlación entre Realización personal y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés.	<b>21</b>
<b>Tabla 6</b>	Niveles de Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal en los trabajadores de los establecimientos penales de Lima.	<b>22</b>
<b>Tabla 7</b>	Estrategias de afrontamiento al estrés que más aplican los trabajadores de los establecimientos penales de Lima.	<b>23</b>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en una muestra de 178 trabajadores de los centros penales de Lima. El tipo fue básico, descriptivo, no experimental transversal; y los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986) y el Cuestionario de estrategias de afrontamiento (Brief Cope - 28) de Carver (1997). Los resultados evidenciaron que existe relación positiva media entre las dimensiones del síndrome de burnout y algunas de las estrategias de afrontamiento al estrés, por otro lado, las dimensiones de Burnout, están presentes en un nivel medio, mientras que las estrategias: apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación, reinterpretación y aceptación, son empleadas en un nivel medio, por la muestra estudiada. Esto quiere decir, que las respuestas emocionales y cognitivas de los trabajadores se ponen a disposición para enfrentar las situaciones que implican estrés o al agotamiento cognitivo y a la despersonalización, sin tener que ser consideradas determinantes.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, afrontamiento al estrés, trabajador penitenciario

## **Abstract**

The objective of the research was to determine if there is a relationship between the dimensions of burnout syndrome and coping strategies in a sample of 178 workers from Lima prisons. The type was basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional; and the instruments used were the Maslach Burnout Inventory by Maslach and Jackson (1986) and the Coping Strategies Questionnaire (Brief Cope - 28) by Carver (1997). The results showed that there is a medium positive relationship between the dimensions of the burnout syndrome and some of the strategies for coping with stress, on the other hand, the dimensions of Burnout are present at a medium level, while the strategies: emotional support, support social, humor, religion, self-distraction, relief, self-incrimination, reinterpretation and acceptance, are used at a medium level, by the sample studied. This means that the emotional and cognitive responses of workers are made available to face situations that involve stress or cognitive exhaustion and depersonalization, without having to be considered determining factors.

**Keywords:** burnout syndrome, coping with stress, prison worker

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos más estudiados en nuestra sociedad es el estrés laboral, puesto que son muchos los trabajadores que están propensos a ciertas condiciones laborales, las cuales implican demandas interpersonales, tal como lo describen Pascual y Conejero (2019) la capacidad de discriminar ciertas emociones y el conocerse a sí mismo en base a sus recursos o estrategias de afrontamiento, determinarán si son eficientes u ocasionarán estados graves a nivel físico y psicológico, debido a que afecta a la persona y a las organizaciones, como en el caso de los trabajadores penitenciarios, quienes están expuestos a situaciones de un ambiente deficiente.

La variable de estudio es conceptualizada como un agotamiento en el área laboral, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el centro laboral, por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) esto se presenta como una realidad problemática ya que sus consecuencias perjudican directamente al individuo y su rendimiento hacia su organización.

Según la comisión de Derechos Humanos de las personas privadas de libertad (2011), menciona que, debido al hacinamiento, el personal debe mostrar un trato cruel, inhumano y agresivo, además al encontrarse expuesto a un ambiente deficiente por el poco control, ya sea por los motines o la vulnerabilidad ante posibles contagios, que desarrollen indicadores psicológicos como el cansancio, tensión, inquietud, desesperación y preocupación. Según un informe del Instituto Nacional Penitenciario (INPE, 2018) concluyó que el hacinamiento penal sobrepasa el 128%, es por ese motivo que los trabajadores de las cárceles suelen estar bajo alta presión y muchos de ellos llegaron a ser diagnosticados con el síndrome de burnout (Álvarez et al., 2020).

En este sentido, Bracco et al. (2019) refieren, que la sobrepoblación en las cárceles han traído consecuencias en el bienestar de los colaboradores penitenciarios, los cuales se han visto afectados por la sobrecarga laboral, ya que cada profesional del área social debe cubrir 100 horas; no obstante, cada interno cubre 300 horas, a

ello se suma que no hay espacios suficientes como áreas, oficinas o un lugar de descanso, por lo que la gestión en la penitenciaría peruana suele influir en la presencia del agotamiento profesional.

En base a este problema, la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (2020) en un informe nacional basado en 16 regiones del Perú, tales como Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, Ica, Junín, Lima Metropolitana, etc. reportó niveles altos de Burnout en los trabajadores penitenciarios, puesto que se sumaba la preocupación de contraer dicha enfermedad, debido al hacinamiento y la exposición del contacto directo con los reclusos, estando expuestos a desarrollar agotamiento mental, falta de motivación, irritabilidad, absentismo laboral, entre otros.

Tanto es la problemática que el Ministerio de Salud (MINSa, 2020) informó que una de las complicaciones más frecuentes en la salud mental, esto sucede ya que los individuos que no poseen adecuados recursos que ayuden afrontar dichos problemas se ven afectados, pues más del 50% han presentado desgaste mental los cuales perjudican sus actividades y casi 157 millones de personas reportan estrés debido a la carga excesiva de labores.

Por otro lado, Stanton y Dunkel (1991) mencionan que las estrategias de afrontamiento son un repertorio de pensamientos y comportamientos los cuales capacitan a los individuos a controlar situaciones difíciles. Cabe mencionar que el funcionamiento de la personalidad de un trabajador se ve afectado puesto que al no tener adecuadas estrategias de afrontamiento mostrará retrasos y malas conductas al ejecutar su labor, más aún como se ha visto que en el área de internos presentan más horas de labor, lo cual es agotador.

Frente a lo mencionado, el personal penitenciario se encuentra expuesto de forma permanente, a situaciones estresantes y de riesgo, no solo para su salud física sino mental, por una sobrecarga laboral explicada. Es así que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés en trabajadores de los

establecimientos penales de Lima?

Este estudio a nivel teórico, busca aportar resultados a otras investigaciones en una temática similar a la planteada, contrastando los resultados. A nivel práctico, este presente trabajo conforme a los resultados que se obtendrán, resultará imprescindible la ejecución de programas preventivos y promocionales con el objetivo de potencializar las aptitudes de los colaboradores de la empresa, así como talleres que se enfoquen en el actuar del bienestar psicológico. En el nivel metodológico, la presente investigación permitirá a los futuros investigadores indagar más sobre este problema actual, ya que, es un problema que puede incrementarse. Asimismo, esta investigación nos servirá como antecedente.

Por este motivo, se estableció el objetivo principal, determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en trabajadores de los establecimientos penales de Lima. Como objetivos específicos se pretende lo siguiente: Establecer la relación entre el cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés, establecer la relación entre la despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés, establecer la relación entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento al estrés, Por último, conocer los niveles del síndrome de Burnout y el tipo de estrategias de afrontamiento más empleado en los trabajadores de los establecimientos penales de Lima.

De igual manera se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en trabajadores de los establecimientos penales de Lima. Mientras que sus hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés, existe relación significativa entre la despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés, por último, existe relación significativa entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento al estrés.

## II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se basó en diversos trabajos que lo anteceden y nutren. A nivel nacional, Galarza y Nieves (2020) en su investigación de tipo correlacional, el cual tuvo como finalidad relacionar las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout, cuya muestra estuvo constituido por 220 policías del distrito de Surquillo - Lima, a quienes les aplicaron el instrumento de estimación COPE e Inventario de Burnout de Maslach (MBI), dando como resultados una correlación negativa significativa entre afrontamiento y burnout  $-.60$ , de igual manera se halló una correlación negativa en las dimensiones de estrategias de afrontamiento en relación con el síndrome de burnout.

Parrera (2020) realizó un estudio de tipo correlacional, teniendo como finalidad analizar la relación entre burnout y las estrategias de afrontamiento contando con 251 policías provenientes de Lima y Callao. Les fueron aplicados el MBI y el cuestionario estrategias de afrontamiento (COPE-28). Se evidenció una correlación negativa entre las dimensiones del burnout con la dimensión afrontamiento orientado al problema, agotamiento  $-.311$ , despersonalización  $-.106$  y realización  $-.259$ . Dando a entender que, a mayores estrategias, menor será el burnout.

Seguidamente, Pita y Quiroz (2019) el objetivo de su estudio fue evidenciar la relación entre el Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en adultos en el Perú. Dicha investigación tuvo enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, corte transversal y de tipo no experimental; con una muestra de 60 enfermeros; siendo utilizado el MBI y el COPE-28. En sus resultados obtuvieron estos índices, que un 40% de los adultos se encontró en el nivel bajo del burnout, la prevalencia en los factores Cansancio emocional, un 70% se encuentra en nivel bajo, Despersonalización, un 53% se encuentra en nivel bajo y Realización personal, un 43% se encuentra en nivel alto; en lo que se observó los resultados en las estrategias de afrontamiento, el factor Centrado en el problema, es aplicado en un 58% en los adultos y el factor Centrado en la emoción es ejecutado en un 53% en los adultos. Estos resultados que obtuvieron determinaron que si existe una correlación entre las dimensiones del Burnout y las Estrategias de Afrontamiento.

Salazar (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el burnout y estrategias de afrontamiento en los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del hospital María Auxiliadora. Esta investigación fue de nivel descriptivo correlacional; y con una muestra de 50 enfermeras profesionales. Los cuestionarios que se utilizó fue el MBI y el inventario de estrategias de afrontamiento (COPE). En sus resultados obtuvieron los siguientes índices, en relación a los factores del burnout, el 78,0% presenta un nivel bajo en Cansancio emocional, el 66,0% presenta un nivel bajo en Despersonalización, el 44,0% presenta un nivel bajo en Realización personal y el 60,0% está presentando un nivel medio de burnout. Además, el 44,0% se evidencia la aplicación de estrategias de afrontamiento. Finalmente, Concluyeron que el burnout y las estrategias existe una asociación entre las 2 variables.

Esquivel (2019) ejecutó una investigación de tipo correlacional, teniendo como propósito evidenciar la relación de las estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout, contó con 301 policías participantes pertenecientes al distrito de Chimbote. Se aplicaron los instrumentos COPE y el MBI, los cuales dieron como resultado una correlación directa significativa .301, de igual manera el burnout y las dimensiones estilos de afrontamiento enfocado al problema .329 y a la emoción .215. Dando por concluido que frente a diversos contextos de presión más alta sería la capacidad de hacerle frente.

En relación a los antecedentes internacionales, Osorio et al. (2021) tuvieron como finalidad relacionar el Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud, siendo una investigación de nivel correlacional. Para ello, se tuvo una muestra de 60 mexicanos, a quienes les fueron aplicados el Cuestionario Afrontamiento al estrés (CAE) y el Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS). Se hallaron correlaciones directas significativas con los factores de estrategias de afrontamiento reevaluación positiva .032; auto focalización negativa .506; expresión emocional abierta .397; evitación .303 y búsqueda de apoyo social .070, seguidamente el factor despersonalización mostró correlaciones positivas con autofocalización negativa .484; evitación .126;

expresión emocional abierta .371; búsqueda de apoyo social .430 y religión .003. Por último, la dimensión realización personal tuvo correlaciones directas con todas las dimensiones de estrategias de afrontamiento.

Mayorga, G. (2021) realizó un estudio con la finalidad de analizar la relación entre Burnout y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores profesionales del Hospital Básico de Pelileo, en Ecuador. Dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal, los instrumentos que aplicaron fue el BMI y el COPE- 28, su muestra estuvo conformada por 40 profesionales de la salud. Determinaron que, los trabajadores predominan un nivel bajo o inexistente de Burnout, por lo que han considerado que su prevalencia de la población evaluada es bajo, por otra parte, las estrategias de afrontamiento que más se han aplicado es la Resolución de problemas, Pensamiento desiderativo y Reestructuración cognitiva. Concluyeron que existe relación las dos variables ya mencionadas.

Sehsah et al. (2021) ejecutaron un estudio de nivel correlacional, el cual tuvieron como finalidad evidenciar la correlación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, su muestra estuvo conformada por 152 médicos forenses egipcios, para ello, aplicaron el MBI-HSS y el COPE, dando como resultado una asociación negativa significativa entre las variables de estudio  $-.24$ . En cuanto a las dimensiones del burnout en relación a estrategias de afrontamiento tuvieron correlaciones negativas en agotamiento  $-.08$  y despersonalización  $-.16$ , en cambio la dimensión realización personal con la variable estrategias denoto una relación positiva significativa  $.39$ .

Ramírez y Ontaneda (2019) realizaron un trabajo de investigación de tipo correlacional el cual estuvo en función a determinar la prevalencia y relación entre las variables burnout y estrategias de afrontamiento en una muestra de 142 profesionales ecuatorianos de la salud, para lo cual les fueron aplicados el Maslach Burnout Inventory y COPE. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en relación a la prevalencia se halló un 2.8% de nivel alto en agotamiento, seguidamente de un 25.8% de despersonalización y un 61% en nivel bajo de

realización personal. con respecto a las correlaciones, se evidenció que la variable burnout con algunas dimensiones de estrategias de afrontamiento tuvieron correlaciones directas, tales como negación (.142); uso de sustancias (.048); desconexión conductual (.126); desahogo (.208); planificación (.036); humor (.077); aceptación (.023); religión (.072) y culpa (.179), mientras que las dimensiones auto distracción (-.147); afrontamiento activo (-.313); apoyo emocional (-.052); apoyo instrumental (-.048) y replanteamiento positivo (-.313) obtuvieron asociaciones negativas significativas.

Para brindar soporte al estudio, hablaremos de la fundamentación teórica de la primera variable. El síndrome de burnout fue propuesto por Freudenberg (1974) quien al observar el cansancio, agotamiento, pérdida de energía en los voluntarios que llevaban trabajando cerca de un año en una clínica, propuso esta variable, describiendo como la pérdida de interés y motivación en el trabajo. Actualmente este término para Hassanzade, et al. (2020) es considerado como un fenómeno potencial social y laboral que se caracteriza por la fatiga mental y física, debido a las sobrecargas u horas de trabajos prolongados y pesados los cuales generan estrés e ineficacia en el trabajo.

Maslach (1997) indica que es un síndrome de carácter psicológico el cual se basa de experiencias interrelacionadas las cuales generan cambios negativos ante una situación de estrés y hacia sí mismos, ya que dudan de su capacidad y competencia laboral.

En base a la teoría organizacional, el modelo procesual de Leiter y Maslach (1988), describe que el burnout, empieza cuando la persona presenta un desequilibrio por sobrellevar las demandas laborales, a la vez que poseen escasos recursos para poder afrontarlo, esto provocaría que los sentimientos y pensamientos sean afectados, generando agotamiento, baja realización personal y pocas estrategias para minimizar la despersonalización.

En el área organizacional o ámbito laboral, se puede acreditar que las secuelas más resaltantes que el Síndrome de burnout puede ocasionar físicamente en los colaboradores; se relaciona con enfermedades cardiovasculares, neurológicas,

gastrointestinales, afecta el sistema óseo y muscular, también mentales y reproductivas. Seguidamente, esto puede originar cambios de un conjunto de conductas causando distanciamiento social con las personas que lo estiman, incluso hasta con su familia, en otras circunstancias, varias veces se recurre al consumo de bebidas alcohólicas con alto porcentaje de alcohol y sustancias psicoactivas que afectan el sistema nervioso central y periférico dificultando en el sujeto el juicio crítico como los procesos de analizar las cosas de una manera lógica y razonable, distraibilidad, dificultad para concentrarse, episodios depresivos, sedentarismos y alteraciones del sueño como insomnio, etc. (OMS, 2016).

Como se ha visto, se hace mención de tres factores que explican el Burnout. En primera instancia lo propuesto por Eugenio (2020), quien indica que el *cansancio emocional*, es cuando el sujeto presenta cansancio físico que lo conlleva al aburrimiento en su estado de ánimo, debido a la sobre exigencia en la actividad que realiza, en este estudio tenemos como contexto su centro de labores, se entiende que lo contrario a este estado, sería tener satisfacción laboral y a su vez estabilidad emocional, ya que, si ambos están en correcto nivel, podemos encontrar soluciones sin padecer estrés o sentir frustración, lo que conlleva al síndrome.

Igualmente, *la despersonalización*, es un conjunto de actitudes, sentimientos, conductas y pensamientos negativos, que tiene el sujeto, puesto que la percepción que tiene hacia su persona es disconforme, así mismo este pierde su propio sentido de la vida, pues toda la negatividad e insensibilidad van encaminados hacia otros individuos, viéndose afectado el entorno laboral, social y la realización personal (Vinueza y Cañar; 2019).

Por último, la *realización personal*, se define como el impacto positivo respecto a una profesión, ya que se basa en superar las barreras que irrumpen en la satisfacción referente a lo que la persona realiza, pues se siente seguro de las habilidades y conocimientos que posee, el cual le permite ejercer un vínculo cercano con el desarrollo profesional, pues el individuo disfruta y maneja un clima laboral adecuado, de igual manera le permite mantener una buena relación con los demás (Ortiz et al. 2020).

Anzules et al. (2019) indican que es una entidad psicológica negativa el cual actúa de manera crónica en el entorno laboral, puesto que este síndrome aparece cuando la persona no tiene la capacidad de afrontamiento, por lo que denota falta de energía y recursos, que traen consigo el fracaso a nivel personal, profesional y social. Asimismo, Lovo (2020) describe que el síndrome de burnout es un trastorno de adaptabilidad el cual hace referencia a la manera incorrecta de afrontar situaciones cognitivas en el lugar trabajo, ya que genera en el individuo cuadro de estrés, tensión e inferioridad que afecta su calidad de vida.

Sobre la manifestación de síndrome de burnout, se puede observar en 3 niveles: Nivel bajo o leve, en el que comienza a manifestar el cansancio sin alguna posible causa aparente, falta de voluntad para levantarse temprano, somatizaciones diversas, etc. Nivel medio o moderado, ya se comienza a manifestar la frialdad, distanciamiento socio-afectivo, desconfianza en sí mismo o del entorno y oposicionismo. Por último, Nivel alto o extremo, ya se comienza a presentar estos indicadores como trastornos emocionales severos, aislamiento de su entorno, ideas o pensamiento constantes sobre la muerte, apareciendo por ciclos repitiendo a lo largo del tiempo, de forma que un sujeto puede vivenciar las tres dimensiones en diferentes épocas como su presente y su pasado. Estos indicadores pueden estar presentes en otros ambientes laborales, presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma rápida, sino lenta, progresiva y silenciosa.

El síndrome de Burnout ha sido investigado respecto a la evaluación y el mecanismo de respuesta que dan los sujetos a las situaciones de mucha presión y específicamente a las generadas por situaciones de trabajo muy demandantes; este término lo denominaron, estrategias de afrontamiento. Saborío & Hidalgo (2015), explican que el inicio del burnout se da cuando se afronta una situación estresante de manera inadecuada, generando a largo plazo un estrés crónico, los cuales se van evidenciando por el cansancio, la despersonalización y a la carencia de realización personal.

En este sentido, las Estrategias de afrontamiento según Fuster et al. (2021)

definieron como esfuerzos voluntarios los cuales ayudan a regular los recursos cognitivos, conductuales y emocionales contra las demandas estresantes que regulan las emociones, modificando la manera de percibir los problemas.

Por su lado, Montalvo y Simancas (2019) los definen como elementos que intervienen en los problemas estresantes, ya que actúa como un regulador de emociones, las cuales manejan las situaciones demandantes internas o externas de las organizaciones. Almeida y Benevides (2019) agregan que son tácticas cognitivas, emocionales y conductuales, los cuales ayudan a regular las crisis, demandas y condiciones que generar tensión y angustia, ya que se basa en resolver problemas dándole un enfoque activo y autosuficiente para manejar los estresores del ambiente laboral.

Las estrategias de afrontamiento, se definen como aquellos esfuerzos conductuales y cognitivos que hace un individuo para hacer frente a demandas internas y/o externas que se perciben como desafíos personales; en los que juegan los procesos de retroalimentación, que permiten la asimilación situacional para realizar las correcciones de los cambios del comportamiento (Lazarus & Folkman, 1986 citado por Oblitas, 2004).

Si bien es posible dar respuestas inadecuadas o de estrés ante las situaciones que implican una amenaza para el sujeto, también es posible dar respuestas adecuadas ante el estrés (eustrés) que depende de esa habilidad de afrontar situaciones, ya que genera sentimientos de positividad y de sentimientos placenteros, como de bienestar emocional, complacencia y adaptación que potencian y refuerzan la autoestima y mejoran las estrategias de afrontamiento (Bunding et al., 1986, citado por Oblitas, 2004).

Según la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1987), describen que el estrés, son percepciones negativas que capta la persona de su entorno, los cuales son considerados situaciones amenazantes que frustran las labores diarias, poniendo en riesgo la estabilidad emocional, es decir las estrategias de afrontamiento dependerá de la interpretación que asuma la persona a través de su cognición,

asimismo propusieron dos ejes, los cuales van centrado al problema y a la emoción, puesto que consideran que son comportamientos y habilidades cognitivas que usan los individuos para dar solución a demandas.

Moran et al. (2009) describen las siguientes dimensiones, en primer lugar: *el afrontamiento activo*, el cual se basa en incrementar los recursos cognitivos, los cuales accionaran de manera directa para reducir el estrés; segundo *la planificación*, se basa en crear estrategias para afrontar situaciones estresantes, en base a un procedimiento; tercero *el apoyo instrumental* que se da por la búsqueda de especialistas, los cuales les brindaran algún aporte de cómo hacer frente al problema; cuarto *uso de apoyo emocional*, que es conseguir la empatía, comprensión y apoyo de personas cercanas; quinto *autodestrucción*, es enfocarse en otros trabajos, actividades para no centrarse en el problema; sexto *desahogo*, expresar de manera emocional las molestias que genero el estresor; séptimo *desconexión conductual*, el individuo acepta la situación estresante para lograr el objetivo; octavo *la reinterpretación positiva*, se le da una interpretación positiva al problema, para mejorar el problema; noveno *negación*, no acepta la existencia de problemas; decimo *aceptación*, es consciente de los problemas; onceavo *religión*, realizar actos religiosos cuando ocurre una incidente estresor; doceavo *uso de sustancias*, ingerir alcohol u otro elemento para sentirse relajado o desviado del tema; treceavo *humor*, reírse de los problemas o hacer bromas con ella y catorceavo *autoinculpación*, culparse por los sucesos que no pueda manejar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básico, hace referencia a la aplicación de saberes conseguidos de otras investigaciones, el cual han pasado por un proceso de implementación, en base a la realidad, los cuales aportan en la intervención del problema (Fuentes et al., 2020).

##### Diseño de investigación

La presente investigación utilizó un diseño no experimental, porque se midió y examinó las variables sin ser manipulada; es descriptivo, ya que se investigó las incidencias de la variable en una población específica (Hernández y Torres, 2018), es corte transversal, debido a que se realizó una sola aplicación de evaluación, de manera simultánea en un momento determinado (Cabezas et al, 2018). El estudio es de nivel correlacional, porque la tarea principal es relacionar dos o más variables en determinadas situaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, es de enfoque cuantitativo, puesto que se da uso al acopio de datos estadísticos, los cuales ayudarán a hallar con precisión indicadores que se podrán analizar, comparar o relacionar las variables con otras investigaciones (Nicomedes, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Es una respuesta negativa que genera cansancio mental, puesto que traen consigo una mayor exposición a situaciones tensas poco comunes las cuales generan niveles altos de estrés en el ámbito laboral, más aún cuando no poseen estrategias propias para poder emplear ante dichas demandas (Maslach y Leiter, 1997).

**Definición operacional:** Los puntajes se obtienen a través del uso de Maslach Burnout Inventory (MBI). El cual, están estructurados por tres dimensiones, adicionalmente, el instrumento cuenta con siete opciones de respuesta de tipo Likert, las cuales van del 0 al 6.

**Escala de medición:** ordinal.

**Variable 2:** Estrategias de afrontamiento

**Definición conceptual:** Son una respuesta adaptativa, en el cual la persona posee un repertorio de recursos cognitivos y comportamentales, los cuales ayudan a regular los estímulos estresores, ya sean internas o externas (Moran et al., 2010).

**Definición operacional:** Los puntajes se obtienen por medio del Inventario Breve de Estrategias de Afrontamiento COPE-28, compuesto por 28 ítems, y 14 subescalas, cuenta con cuatro alternativas de respuestas de tipo Likert que van de nunca / A menudo.

**Escala de medición:** ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es un grupo de sujetos o cosas de las cuales se desea adquirir información específica por medio de un conjunto de preguntas llamado encuesta, para realizar una investigación en particular (López y Fachelli, 2016). Por ende, el estudio fue medido a través de la población finita, ya que se conoce la cantidad exacta de trabajadores penitenciarios pertenecientes al departamento de Lima (Gómez et al., 2016). Para el estudio, se confirma que existen 330 trabajadores del INPE de todo Lima.

Con respecto a los criterios de inclusión, participaron aquellos trabajadores entre edades de 26 hasta 65 años, de sexo masculino o femenino, que laboren en cualquier establecimiento penitenciario de Lima y acepten participar de la encuesta. En cuanto a los criterios de exclusión, trabajadores no penitenciarios, en edades fuera del rango de inclusión, que no laboren en la ciudad de Lima y que hayan desistido completar o participar en la investigación.

#### **Muestra**

Hace mención a un porcentaje de la población, la cual es obtenida de manera aleatoria y asegurando que sea representativa de la población (Sánchez et al., 2018). La muestra estuvo medida a través de la fórmula para población finita, cuyo porcentaje de confianza fue del 95%, con un límite de error muestral de 5%, lo que equivale a 178 participantes.

**Tabla 1***Datos de la muestra*

Variables sociodemográficas		n	%
Modo	Virtual	70	41.2%
	Presencial	108	58.8%
	Total	178	100%
Sexo	Varón	111	62.4%
	Mujer	67	37.6%
	Total	178	100%

**Muestreo**

El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia, ya que cada uno de los sujetos de estudio responde a los criterios planteados por los investigadores (Otzen y Manterola, 2017).

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es la herramienta que se ha empleado en este estudio, lo que permite un mejor recojo de información y clasificador resultados de una manera más eficiente (Butka et al., 2018).

Para la primera variable se empleó el MBI, creado por Maslach y Jackson (1981), el cual fue traducido y validado en España por Gil-Monte (2002), y Vásquez (2020) quien realizó un estudio de propiedades psicométricas con una muestra peruana. Esta escala cuenta con 22 ítems, teniendo siete alternativas de respuestas de 0 al 6 de tipo Likert, el inventario está compuesto en 3 factores: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. Su aplicación puede ser de forma individual y como también colectiva, con un tiempo determinado de 15 minutos aproximadamente.

**Validez**

Respecto a la validez de contenido, utilizaron el método de coeficientes de V de Aiken, ejecutado por 9 expertos; donde se obtuvieron valores entre un mínimo de 0.97 a un máximo de 1.00, determinaron que el instrumento cuenta con validez de contenido. En su validez de constructo, los resultados del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), los 22 ítems muestran cargas factoriales que oscilan entre .36 y .84, los resultados de sus índices de ajuste arrojaron (AGFI = 0.95, RMR = 0.02,  $\chi^2 / gl = 0.23$ , GFI = 0.98). Concluyeron que el instrumento presenta validez de constructo (Vásquez, 2020).

## **Confiabilidad**

Los valores de confiabilidad de las escalas según omega de McDonald de su estudio fueron .87 para Realización personal, .86 para Agotamiento emocional y 0.81 para Despersonalización. Concluyeron que presentan buenos índices de consistencia interna lo que lo ubica dentro de los rangos establecidos mayor a .70 a .90 (Vásquez, 2020).

Respecto a la segunda variable, se utilizó el Brief COPE-28 (versión corta) desarrollado por Carver (1997) cuyo primer análisis psicométrico de la versión español fue realizado por Morán et al. (2010) con una muestra de estudiantes y trabajadores del sector de la enseñanza. El inventario busca medir el tipo y estrategias de afrontamiento. Posee 28 reactivos, 14 subescalas, teniendo cuatro alternativas de respuestas de 0 al 3 de tipo Likert, esta escala puede ser aplicada de manera colectiva y manual la cual aborda un tiempo de 15 a 20 minutos aproximadamente.

## **Validez**

El instrumento tuvo una evaluación de sus propiedades psicométricas por Morán et al. (2014). Su investigación arrojó los siguientes resultados en el Análisis Factorial Confirmatorio: Se estimó la medida KMO, el cual su índice fue de 0.788, este resultado indica que hay una buena adecuación muestral y viabilidad del análisis factorial. La prueba esfericidad de Barlett tuvo una significancia  $\chi^2 = 5272.869$ ;  $gl = 378$ ;  $p = 0.01$ , en los índices de ajuste AGFI = 0.91, RMSEA = 0.046,  $\chi^2 / gl = 2.91$ , GFI = 0.92. Concluyeron que el instrumento cuenta con validez.

## **Confiabilidad**

En los resultados de confiabilidad por el método de alfa de Cronbach hechos por Morán et al. (2010) en su análisis psicométrico obtuvieron los siguientes resultados: Apoyo emocional .78, apoyo social .64, afrontamiento activo .58, planificación .60, uso de sustancias .93, humor .79, religión .80, autodistracción .59, negación .64, desahogo .58, autoinculpación .58, desconexión .63, reintegración positiva .59 y aceptación .57. Por último, determinaron que el instrumento cuenta con confiabilidad.

### **Resultados del piloto**

La confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala total del MBI se obtuvo un valor de 0.78 y para la escala de Estrategias de afrontamiento (COPE-28) arrojó un resultado de 0.87. La confiabilidad de las dimensiones mostró: Despersonalización 0.45, Agotamiento emocional 0.78 y Realización personal 0.88. En el estudio piloto, la muestra estuvo conformada por 37 trabajadores del INPE. Se determina que los dos instrumentos cuentan con adecuada confiabilidad (Ruiz, 2002).

### **3.5. Procedimientos**

Se dio inicio mediante la búsqueda bibliográfica de los instrumentos para medir la relación de las dos variables, los cuales deberán poseer los principios de validez y confiabilidad, seguidamente, se eligió los instrumentos adecuados para aplicar en cumplimiento con los criterios establecidos, después se solicitó permiso a los autores de los instrumentos, mediante un correo electrónico (Anexo 5). Luego se coordinó con la Escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo para solicitar las respectivas cartas tanto el permiso del autor como las de aplicación en las instituciones (Anexo 6). Luego se creó un cuestionario con la ayuda de la herramienta de Google forms. Continuando, se compartió el enlace a través de grupos de WhatsApp y correos electrónicos de los asociados del INPE de Lima, también se aplicó de manera presencial los cuestionarios dentro de los penales a los trabajadores. En el penúltimo paso, se procedió a realizar la recolección de información mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Por último, una vez conseguido los datos recolectados, se procedió a realizar la tabulación en el Excel.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el análisis de los resultados, primero se comenzó a filtrar y codificar la base de datos recolectados por medio del programa Excel ver. 2016, seguidamente después, se comenzó a analizar la data con el programa estadístico IBM SPSS ver. 21, se hizo un análisis descriptivo de las dos variables, luego se realizó la prueba de normalidad basándose en el puntaje de las dimensiones, el cual priorizamos el resultado de la significancia por medio del Shapiro Wilk, dado que es una de las pruebas más sólidas en estos últimos años, debido a que presenta puntuaciones más robustas (Romero, 2016). Luego de ejecutar la prueba mencionada, se eligió

el estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con el fin de ejecutar lo que viene hacer el análisis inferencial (Saccenti et al., 2020), toda vez que los datos no tuvieron una distribución normal ( $p < 0.05$ ). Por último, se analizó el tamaño del efecto por Cohen, considerando el rango establecido: alto, medio y bajo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según la Asociación Americana de Psicología (APA, 2019), se procedió a realizar la solicitud de autorización la cual tuvo como finalidad manejar la escala de estudio, así mismo se describió a detalle el objetivo brindando confiabilidad y el concepto de participación totalmente voluntaria e informada.

De igual forma, se tuvo en cuenta el Art. 79 de aspectos relacionados con el Código de Ética, debido a ello se comunicó a los apoderados sobre la finalidad del estudio para que participaran de forma voluntaria y previamente informados, además de respetar los datos obtenidos siendo verídicos y transparentes (Código de Ética Profesional del Psicólogo, 2017).

En ese mismo sentido, respetando algunos principios bioéticos, se dio a conocer la autonomía de decisión, por lo que se solicitó la participación voluntaria mediante el consentimiento y asentimiento informado, así mismo se tomó en cuenta el principio de maleficencia, ya que toda la información recopilada fue utilizada de forma confidencial de esta forma se protegió la integridad de cada sujeto, en tanto al principio de justicia, no se ejerció ninguna distinción respecto a la selección de participantes (Gómez, 2009; Asociación Médica Mundial, Helsinki, 2013).

Finalmente, se aplicó el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020), en el Art. 9, promueve la originalidad y recalca al plagio como un delito, en esta investigación se han citado y referenciado todos los materiales académicos de donde se ha extraído la información. En el Art, 15 remarca las deficiencias éticas, por lo tanto, no se ha realizado la adulteración de datos. Así mismo deben cumplirse ciertos criterios para poder realizar un estudio, como el acuerdo y claridad de los desarrolladores de la investigación. De manera que se respete la dignidad e integridad de cada participante, dando estricta confidencialidad sobre los datos personales obtenidos.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento al estrés.*

Variables	Dimensiones	Shapiro-Wilk		
		Estadísticos	n	p
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	.93	178	.00
	Despersonalización	.90	178	.00
	Realización personal	.96	178	.00
	Apoyo emocional	.94	178	.00
	Apoyo social	.91	178	.00
	Afrontamiento activo	.97	178	.00
	Planificación	.83	178	.00
Estrategias de afrontamiento	Uso de sustancias	.45	178	.00
	Humor	.94	178	.00
	Religión	.94	178	.00
	Autodistracción	.94	178	.00
	Negación	.87	178	.00
	Desahogo	.92	178	.00
	Autoinculpación	.93	178	.00
	Desconexión	.81	178	.00
	Reinterpretación	.92	178	.00
	Aceptación	.88	178	.00

*Nota. n: Muestra; p: Significancia*

En la tabla 2, se evidencia la prueba de normalidad Shapiro-Wilk; las dimensiones

de la variable Burnout y la variable Estrategias de afrontamiento al estrés, presentan una significancia inferior a .05 determinando así una distribución no normal, estos resultados afirman que la muestra es no paramétrica, por lo que se hará uso del Rho de Spearman para la correlación.

**Tabla 3**

*Correlación entre Cansancio emocional y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés.*

	Cansancio emocional		
	p	r <sub>s</sub>	r <sup>2</sup>
Apoyo emocional	.00	.235	.47
Apoyo social	.00	.219	.43
Afrontamiento activo	.60	-.039	-
Planificación	.79	.019	-
Uso de sustancias	.00	.238	.47
Humor	.00	.204	.40
Religión	.01	.187	.37
Autodistracción	.00	.304	.60
Negación	.00	.364	.72
Desahogo	.00	.361	.72
Autoinculpación	.00	.396	.79
Desconexión	.00	.386	.77
Reinterpretación	.67	-.032	-
Aceptación	.00	.217	.43

*Nota: r<sub>s</sub>: Rho de Spearman; r<sup>2</sup>: Tamaño del efecto; p: Significancia*

En la tabla 3, se observa que entre la dimensión cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés, existe correlación positiva media y estadísticamente significativa entre ellas (Mondragón, 2014), a excepción de las estrategias afrontamiento activo, planificación y reinterpretación cuya significancia fue  $p > 0.05$ . Por último, el tamaño de efecto oscila entre .37 a .75 según Cohen (1988), siendo este mediano.

**Tabla 4**

*Correlación entre Despersonalización y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés.*

	Despersonalización		
	p	r <sub>s</sub>	r <sup>2</sup>
Apoyo emocional	.40	.062	-
Apoyo social	.82	-.017	-
Afrontamiento activo	.02	-.171	.34
Planificación	.01	-.179	.35
Uso de sustancias	.00	.346	.69
Humor	.44	.058	-
Religión	.96	-.003	-
Autodistracción	.39	.064	-
Negación	.01	.177	.35
Desahogo	.00	.253	.50
Autoinculpación	.00	.355	.71
Desconexión	.00	.402	.80
Reinterpretación	.02	-.164	.32
Aceptación	.40	.063	-

*Nota: r<sub>s</sub>: Rho de Spearman; r<sup>2</sup>: Tamaño del efecto; p: Significancia*

En la tabla 4, se observa que entre la dimensión Despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés (uso de sustancias, negación, desahogo, autoinculpación, desconexión) existe correlación positiva media y estadísticamente significativa (Mondragón, 2014), mientras que con las estrategias al estrés: afrontamiento activo, planificación y reinterpretación, existe relación negativa media y significativa. Sin embargo, se halló que no existe relación con las estrategias al estrés: apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción y aceptación, cuya significancia fue  $p > 0.05$ . Por último, el tamaño de efecto oscila entre .32 a .80 según Cohen (1988), siendo este mediano.

**Tabla 5**

*Correlación entre Realización personal y las dimensiones de Estrategias de afrontamiento al estrés.*

	Realización personal		
	p	r <sub>s</sub>	r <sup>2</sup>
Apoyo emocional	.32	.074	-
Apoyo social	.14	.111	-
Afrontamiento activo	.00	.431	.86
Planificación	.00	.430	.86
Uso de sustancias	.00	-.289	.57
Humor	.00	.266	.53
Religión	.39	.065	-
Autodistracción	.45	.056	-
Negación	.00	-.208	.41
Desahogo	.28	-.081	-
Autoinculpación	.06	-.140	-
Desconexión	.00	-.339	.67
Reinterpretación	.00	.374	.74
Aceptación	.43	.059	-

*Nota: r<sub>s</sub>: Rho de Spearman; r<sup>2</sup>: Tamaño del efecto; p: Significancia*

En la tabla 5, se observa que entre la dimensión Realización personal y las estrategias de afrontamiento (afrontamiento activo, planificación, humor, reinterpretación) existe correlación positiva media y estadísticamente significativa (Mondragón, 2014), mientras que con las estrategias: Uso de sustancias, negación, desconexión; existe relación negativa media y significativa. Por otro lado, se halló que no existe relación con las estrategias: Apoyo emocional, apoyo social, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación y aceptación; cuyas significancias fueron >0,05. Por último, el tamaño de efecto oscila entre .41 a .86 según Cohen (1988), siendo este mediano a grande.

**Tabla 6**

*Niveles de Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal en los trabajadores de los establecimientos penales de Lima.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Cansancio emocional	Bajo	47	26.4
	Medio	82	46.1
	Alto	49	27.5
	Total	178	100
Despersonalización	Bajo	49	27.5
	Medio	81	45.5
	Alto	48	27.0
	Total	178	100
Realización personal	Bajo	46	25.8
	Medio	88	49.4
	Alto	44	24.7
	Total	178	100

En la tabla 6, en la dimensión Cansancio emocional, se observa que el 26.4% de los participantes se encuentra en nivel bajo, el 46.1% se encuentra en nivel medio y el 27.5% de los encuestados se encuentra en nivel alto. En la dimensión Despersonalización, se observa que el 27.5% de los participantes se encuentra en nivel bajo, el 45.5% se encuentra en nivel medio y el 27% de los encuestados se encuentra en nivel alto. Por último, en la dimensión Realización personal, se observa que el 25.8% de los participantes se encuentra en nivel bajo, el 49.4% se encuentra en nivel medio y el 24.7% de los encuestados se encuentra en nivel alto.

**Tabla 7**

*Estrategias de afrontamiento al estrés que más aplican los trabajadores de los establecimientos penales de Lima.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Apoyo emocional	Bajo o nada	36	20.2
	Medio	119	66.9
	Muy Alto	23	12.9
	Total	178	100.0
Apoyo social	Bajo o nada	22	12.4
	Medio	135	75.8
	Muy Alto	21	11.8
	Total	178	100.0
Afrontamiento activo	Bajo o nada	4	2.2
	Medio	52	29.2
	Muy Alto	122	68.5
	Total	178	100.0
Planificación	Bajo o nada	6	3.4
	Medio	66	37.1
	Muy Alto	106	59.6
	Total	178	100.0
Uso de sustancias	Bajo o nada	155	87.1
	Medio	20	11.2
	Muy Alto	3	1.7
	Total	178	100.0
Humor	Bajo o nada	47	26.4
	Medio	111	62.4
	Muy Alto	20	11.2
	Total	178	100.0
Religión	Bajo o nada	29	16.3
	Medio	103	57.9
	Muy Alto	46	25.8

	Total	178	100.0
Autodistracción	Bajo o nada	28	15.7
	Medio	113	63.5
	Muy Alto	37	20.8
	Total	178	100.0
Negación	Bajo o nada	88	49.4
	Medio	87	48.9
	Muy Alto	3	1.7
	Total	178	100.0
Desahogo	Bajo o nada	70	39.3
	Medio	103	57.9
	Muy Alto	5	2.8
	Total	178	100.0
Autoinculpación	Bajo o nada	52	29.2
	Medio	114	64.0
	Muy Alto	12	6.7
	Total	178	100.0
Desconexión	Bajo o nada	107	60.1
	Medio	69	38.8
	Muy Alto	2	1.1
	Total	178	100.0
Reinterpretación	Bajo o nada	15	8.4
	Medio	97	54.5
	Muy Alto	66	37.1
	Total	178	100.0
Aceptación	Bajo o nada	10	5.6
	Medio	144	80.9
	Muy Alto	24	13.5
	Total	178	100.0

En la tabla 7, respecto a los niveles de empleo de las estrategias de afrontamiento se tiene, se evidencia que las estrategias: Apoyo emocional, apoyo social, humor,

religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación, reinterpretación y aceptación están presentes en un nivel medio entre el 54.5 y 80.9% de la población, mientras que las estrategias afrontamiento activo y planificación están presentes en un nivel muy alto del 59.6 al 68.5%. Por último, el uso de las estrategias: desconexión, negación y uso de sustancias, se realizan en un nivel Bajo o nada entre el 49.4 al 87.1% de los trabajadores.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al análisis de los resultados, se buscó identificar de qué manera el síndrome de burnout se relaciona con las estrategias de afrontamiento al estrés en los trabajadores de los establecimientos penales de Lima, 2022.

Respecto al primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés, se destaca la existencia de una correlación positiva media y estadísticamente significativa entre ellas, a excepción con las estrategias afrontamiento activo, planificación y reinterpretación donde no se encontró relación. En cuanto al tamaño del efecto, fue mediano con una presencia del fenómeno de estudio entre el 37 a 75%. Estos resultados coinciden con Osorio et al. (2021), quienes encontraron resultados que correlacionan de manera directa y significativa entre la dimensión cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés; además, en la investigación de Ramírez y Ontaneda (2019), obtuvieron resultados similares mostrando una correlación directa e entre cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento. Para Galarza y Nieves (2020), en contraposición con lo hallado, reportaron en su estudio índices de una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés.

Estos antecedentes concuerdan con los resultados del estudio en cuestión referente a la vinculación de las variables, donde a partir de las implicancias teóricas, algunas de las características del cansancio, el cansancio físico que lo conlleva al aburrimiento en su estado de ánimo, debido a la sobre exigencia en la actividad que realiza dando como consecuencia el cansancio emocional, se entiende que lo contrario a este estado, sería tener satisfacción laboral y a su vez estabilidad emocional, ya que, si ambos están en correcto nivel, se podrá aplicar buenas estrategias de afrontamiento al estrés para dar soluciones sin padecer estrés o sentir frustración (Eugenio, 2020). Adicionalmente, Almeida y Benevides (2019) agregan que las tácticas cognitivas, emocionales y conductuales, permiten regular las crisis, demandas y condiciones que generar tensión y angustia, ya que se basa en resolver problemas dándole un enfoque activo y autosuficiente para manejar los estresores del ambiente laboral. Conjunto con la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1987), refieren que mientras las estrategias de

afrontamiento sean aplicadas de manera adecuada para dar una mejor solución a las demandas, será menos propenso al cansancio o agotamiento emocional.

Por otro lado, el segundo objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión Despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés, se observó que entre existe correlación positiva media y estadísticamente significativa con las estrategias: uso de sustancias, negación, desahogo, autoinculpación, desconexión. Asimismo, con las estrategias: afrontamiento activo, planificación y reinterpretación, existe relación negativa y significativa. Sin embargo, no existe relación con las estrategias: apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción y aceptación. Por otro lado, el fenómeno está presente en la población entre el 32 a 80%. En comparación con los resultados de Parrera (2020), sus hallazgos evidencian que, si existe correlación entre la dimensión despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés, coincidiendo también con los resultados de Pita y Quiroz (2019), que sus resultados brindan índice de correlación entre la dimensión y las estrategias de afrontamiento. Como también Salazar (2019), quien evidencia que existe una correlación entre despersonalización y estrategias de afrontamiento.

Las evidencias anteriores señalan que la despersonalización manifiesta un conjunto de actitudes, sentimientos, conductas y pensamientos negativos, que tiene el sujeto, puesto que la percepción que tiene hacia su persona es disconforme, así mismo este pierde su propio sentido de la vida, pues toda la negatividad e insensibilidad van encaminados hacia otros individuos, viéndose afectado el entorno laboral, incluso social y la realización personal (Vinueza y Cañar; 2019). Desde punto de vista de la teoría organizacional el modelo procesual de Leiter y Maslach (1988), describen esta conducta presenta un desequilibrio por sobrellevar las demandas laborales, a la vez que poseen escasos recursos para poder afrontarlo, esto provocaría que los sentimientos y pensamientos sean afectados.

Mientras que, para el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión Realización personal y las estrategias de afrontamiento, se encontró correlación positiva media y estadísticamente significativa con afrontamiento activo, planificación, humor, reinterpretación. Mientras que con las estrategias: uso de sustancias, negación, desconexión; existió relación negativa y significativa. Sin

embargo, no se encontró relación con las estrategias: apoyo emocional, apoyo social, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación y aceptación. Por último, el fenómeno estuvo presente entre el 41 a 86% en la población estudiada. Resultados similares encontró Esquivel (2019) en el cual evidencia que la dimensión y las estrategias de afrontamiento tienen una correlación significativa y directa, como también Osorio et al. (2021), en su investigación arrojaron resultados similares entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento al estrés. Estos resultados de los investigadores coinciden también con Mayorga (2021), quien también evidencio que la dimensión existe correlación significativa con las estrategias de afrontamiento al estrés.

Referente a la vinculación de la dimensión y la variable, partirá desde las implicancias teóricas, algunas características de afrontamiento, en el cual, son como aquellos esfuerzos conductuales y cognitivos que hace un individuo para hacer frente a demandas internas o externas que se perciben como desafíos personales; en los que juegan los procesos de retroalimentación, que permiten la asimilación situacional para realizar las correcciones de los cambios del comportamiento (Lazarus & Folkman, 1986 citado por Oblitas, 2004).

Para el cuarto objetivo, identificar los niveles de las dimensiones de Burnout, se observó que prevalece la presencia del nivel medio en todas ellas de un 45.5% a 49.4% de la población de trabajadores. En estas mismas circunstancias, Pita y Quiroz (2019), en cuanto al síndrome de burnout, obtuvieron estos índices, que un 40% de los adultos se encuentran en el nivel bajo del burnout, la prevalencia en los factores Cansancio emocional, un 70% se encuentra en nivel bajo, Despersonalización, un 53% se encuentra en nivel bajo y Realización personal, un 43% se encuentra en nivel alto. Así También quien presenta resultados similares, Salazar (2019), arrojaron que el 78,0% presenta un nivel bajo en Cansancio emocional, el 66,0% presenta un nivel bajo en Despersonalización, el 44,0% presenta un nivel bajo en Realización personal y el 60,0% está presentando un nivel medio de burnout.

El síndrome de Burnout, es de carácter psicológico el cual se basa de experiencias interrelacionadas las cuales generan cambios negativos ante una situación de estrés y hacia sí mismos, ya que dudan de su capacidad y competencia laboral

(Maslach, 1997). Este síndrome es considerado como un fenómeno potencial social y laboral que se caracteriza por la fatiga mental y física, debido a las sobrecargas u horas de trabajos prolongados y pesados los cuales generan estrés e ineficacia en el trabajo (Hassanzade, et al., 2020). Adicionalmente, el burnout se relaciona o está relacionado con enfermedades cardiovasculares, neurológicas, gastrointestinales, afecta el sistema óseo y muscular, también mentales y reproductivas (OMS, 2016).

Finalmente, el último objetivo buscó identificar los niveles de presencia de las estrategias de afrontamiento, destacando que las estrategias apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación, reinterpretación y aceptación son empleadas en un nivel medio por el 54.5 a 80.9% de la población. Por otro lado, las estrategias afrontamiento activo y planificación son empleadas en un nivel muy alto por el 59.6 a 68.5% de la población, y, por último, el uso de las estrategias: desconexión, negación y uso de sustancias, se realizan en un nivel Bajo o nada entre el 49.4 a 87.1% de los trabajadores. Dichos hallazgos coinciden con Pita y Quiroz (2019), el factor Centrado en el problema, es aplicado en un 58% en los adultos y el factor Centrado en la emoción es ejecutado en un 53% en los adultos.

Cabe mencionar que las estrategias de afrontamiento al estrés, son esfuerzos voluntarios los cuales ayudan a regular los recursos cognitivos, conductuales y emocionales contra las demandas estresantes que regulan las emociones, modificando la manera de percibir los problemas. También cabe la posibilidad de dar inadecuadas o de estrés ante las situaciones que implican una amenaza, también es posible dar respuestas adecuadas ante el estrés que depende de esa habilidad de afrontar situaciones, ya que genera sentimientos de positividad y de sentimientos placenteros, como de bienestar emocional, complacencia y adaptación que potencian y refuerzan la autoestima y mejoran las estrategias de afrontamiento (Bunding et al., 1986, citado por Oblitas, 2004).

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se evidenció que existe relación positiva media entre las dimensiones del síndrome de burnout y algunas de las estrategias de afrontamiento al estrés, es decir las respuestas emocionales y cognitivas de los trabajadores se ponen a disposición para enfrentar las situaciones que implican estrés o al agotamiento cognitivo y a la despersonalización, sin tener que ser consideradas determinantes.

**SEGUNDA:** Se concluye que existe una correlación significativa media entre la dimensión cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés, como Apoyo emocional, Apoyo social, Uso de sustancias, Humor, Religión, Autodistracción, Negación, Desahogo, Autoinculpación, Desconexión y Aceptación. Por último, se halló que no existe relación con las estrategias al estrés: Afrontamiento activo, Planificación y Reinterpretación.

**TERCERA:** Se concluye que existe relación entre la dimensión Despersonalización y las estrategias de afrontamiento al estrés: Uso de sustancias, Negación, Desahogo, Autoinculpación, Desconexión, existe correlación positiva media; mientras que con las estrategias al estrés: afrontamiento activo, planificación y reinterpretación, existe relación negativa media y significativa. Por último, se halló que no existe relación con las estrategias al estrés: apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción y aceptación.

**CUARTA:** Se evidenció una que existe relación entre la dimensión Realización personal y las estrategias de afrontamiento: Afrontamiento activo, Planificación, Humor, Reinterpretación, existe correlación positiva media, mientras que con las estrategias: Uso de sustancias, negación, desconexión, existe relación negativa media y significativa. Por otro lado, se halló que no existe relación con las estrategias: Apoyo emocional, apoyo social, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación y aceptación.

**QUINTA:** Se evidenció que las dimensiones de Burnout, están presentes en un nivel medio en la muestra estudiada.

**SEXTA:** Se identifica que las estrategias: apoyo emocional, apoyo social, humor, religión, autodistracción, desahogo, autoinculpación, reinterpretación y aceptación, son empleadas en un nivel medio, por la muestra estudiada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Realizar talleres motivacionales e innovadores con el personal de los centros penales, con la finalidad de disminuir gradualmente el nivel de síndrome de burnout que manifiestan y fortalecer las formas de afrontamiento en sus diferentes matices.

**SEGUNDA:** Brindar capacitaciones sobre habilidades enfocadas al manejo de afrontamiento positivas, juegos estratégicos para ayudar a los trabajadores a manejar el síndrome de burnout que algunos manifiestan.

**TERCERA:** Realizar reuniones permitiendo dar paso a la expresión de las experiencias vividas en el contexto, direccionado en obtener una mejor aceptación e interacción entre los trabajadores.

**CUARTA:** Realizar asistencia y consejería psicológica promoviendo estrategias de afrontamiento adecuadas a los colaboradores que presenten otras estrategias de afrontamiento que no son adecuadas, con el objetivo de obtener un mejor desempeño y clima laboral.

**QUINTA:** Crear, implementar, fomentar estrategias y programas para prevenir y evitar los niveles altos de síndrome de burnout.

## REFERENCIAS

- Almeida, Z. y Benevides, A. (2019). The impact of social skills and coping strategies on problem solving in psychology university students. *Ciencias Psicológicas*, 14(2). [http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v14n2/en\\_1688-4221-cp-14-02-e2228.pdf](http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v14n2/en_1688-4221-cp-14-02-e2228.pdf)
- Anzules, J., Veliz, I., Vincés, M. y Menéndez, T. (2019). Burnout syndrome: A psychosocial risk in medical care. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud*, 3(6), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7097534>
- Aponte, V., Ponce, F., Aráoz, R. y Pinto, B. (2022). Validez interna y externa del cuestionario breve de afrontamiento al estrés (COPE-28) en cuidadores informales. *Ajayu*, Vol. 20, N° 1 pp. 1-21. [https://www.researchgate.net/profile/Freddy-Ponce-Valdivia/publication/359511423\\_VALIDEZ\\_INTERNA\\_Y\\_EXTERNA\\_DEL\\_CUESTIONARIO\\_BREVE\\_DE\\_AFRONTAMIENTO\\_AL\\_ESTRES\\_COPE-28\\_EN\\_CUIDADORES\\_INFORMALES/links/6241d3438068956f3c54e4c0/VALIDEZ-INTERNA-Y-EXTERNA-DEL-CUESTIONARIO-BREVE-DE-AFRONTAMIENTO-AL-ESTRES-COPE-28-EN-CUIDADORES-INFORMALES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Freddy-Ponce-Valdivia/publication/359511423_VALIDEZ_INTERNA_Y_EXTERNA_DEL_CUESTIONARIO_BREVE_DE_AFRONTAMIENTO_AL_ESTRES_COPE-28_EN_CUIDADORES_INFORMALES/links/6241d3438068956f3c54e4c0/VALIDEZ-INTERNA-Y-EXTERNA-DEL-CUESTIONARIO-BREVE-DE-AFRONTAMIENTO-AL-ESTRES-COPE-28-EN-CUIDADORES-INFORMALES.pdf)
- Butka, D., Xavier, N. y García, B. (2018). Essential aspects in the design of data collection instruments in primary health research. *Revista CEFAC*, 20(5), 657–664. <https://doi.org/10.1590/1982-021620182053218>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.
- Castro, M. (2018). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*; 30(1), 50-65.

<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA.

Colegio de Psicólogos de Perú (2017). Código de ética. *Obtenido de [https://www.colpsic.org.co/aym\\_image/files/CodigoEticaPeru.pdf](https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/CodigoEticaPeru.pdf)*.

Esquivel, F. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel\\_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Eugenio, E. (2020). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Revista institucional - UNJFSC*.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>

Folkman, S., & Lazarus, R. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *J. Health Soc. Behav.* 21, 219–239.

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Diaz, J., & Díaz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Fuster, D., Ocaña, Y. y Norabuena, R. (2021). Stress coping styles influencing the solution of social problems in university students in social isolation due to COVID 19. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(4).

[https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft\\_4\\_2021/13\\_estilos\\_afrontamiento\\_estres.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_4_2021/13_estilos_afrontamiento_estres.pdf)

Galarza, K. y Nieves, S. (2020). *Estrategias de Afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en policías de la UNIPREMB - Surquillo, Lima 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62708/Galarza\\_TKR-Nieves\\_TGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62708/Galarza_TKR-Nieves_TGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gándara, J., García, C., González, R. y Alvarez, M. (2005). Estudio del burnout mediante el test CUBO (Cuestionario Urgente de Burn-out): análisis de fiabilidad. *Anales de Psiquiatría*, 21(5).

[https://www.asepp.es/media/upload/pdf/estudio-del-burnout-mediante-el-test-cubo\\_editora\\_2\\_211\\_1.pdf](https://www.asepp.es/media/upload/pdf/estudio-del-burnout-mediante-el-test-cubo_editora_2_211_1.pdf)

- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44, 33-40. [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/spm/v44n1/8559.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v44n1/8559.pdf)
- Gómez, A., Villasís, J., Ángel, M., Novales, M. y Guadalupe, M. (2016). El protocolo de la investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 62(2), 1-7. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Hassanzade, M., AkbariRrad, M., Rajabzadeh, S. y Sarabi, M. (2020). Physician Burnout: a Brief Review of Its Definition, Causes, and Consequences. *Reviews in Clinical Medicine*, 7(4), 150-156. [http://eprints.mums.ac.ir/37712/1/RCM\\_Volume%207\\_Issue%204\\_Pages%20150-156.pdf](http://eprints.mums.ac.ir/37712/1/RCM_Volume%207_Issue%204_Pages%20150-156.pdf)
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas *cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2°Ed.) Editorial: McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., & Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A.de C.V
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308
- López, P y Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Depòsits Digital de Documents*. <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- Lovo, J. (2020). The burnout syndrome: a modern problem. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, 70, 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). The truth about burnout. Jossey Bass.
- Morán, C., Landero, R. & González, M. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2),

543-552. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672010000200020](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672010000200020)

Mondragon, Alejandra. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Mov.cient.* 8. 98-104.

[https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)

Morán, C., Mendez Hinojosa, L. M., González Ramírez, M. T., Landero-Hernández, R., & Menezes, E. (2014). Evaluación de las propiedades psicométricas del Brief COPE, su relación con el NEO PI-R y diferencias de género en Brasil. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1305-1320. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672014000400007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000400007)

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. *Repositorio Institucional USDG*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details)

Ortiz, C., Kanter, j. y Arias, M. (2020). Burnout in Mental Health Professionals: The Roles of Psychological Flexibility, Awareness, Courage, and Love. *Clínica y Salud*, 31(2), 85-90. <https://dx.doi.org/10.5093/clysa2020a8>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parrera, G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/937/PARRERA%20LLANOS%20DE%20CHAUCA%2c%20GERALDINE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pascual, A. y Conejero, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74-83. <https://www.redalyc.org/journal/2430/243058940007/html/>

Rios, A. (2019). *Afrontamiento y Síndrome de Burnout en personal de enfermería*

que atiende pacientes Covid-19 en Lima, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69139/R%  
%ados\\_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69139/R%c3%ados_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Dialnet*, 6 (3), 36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=563304>

Ruiz, C. (2002). *Confiableidad: Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. [http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-  
content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf](http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf)

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. *Revista Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Sandín, B. (1995). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 1, 141-157.

Sehsah, R., Hassan, M., Hady, A. y Albadry, A. (2021). Work burnout and coping strategies among Egyptian forensic physicians: a national study. *Egyptian Journal of Forensic Sciences*, 11(16). <https://ejfs.springeropen.com/articles/10.1186/s41935-021-00230-w>

Suárez, A. B. (2015). *La estadística en la validación de escalas, una visión práctica para su construcción o su adaptación*. 13+, 2(2), 46-61.

Tous, J., Espinoza, I., Mangas, S., Valdivieso, L. y Gómez, M. (2022). CSI-SF: Propiedades psicométricas de la versión española del inventario breve de estrategias de afrontamiento. *Anales de psicología*, 38(1). 85-92.

Vásquez Muñoz, J. C. (2020). Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%  
%83%C2%A1squez\\_MJC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%<br/>%83%C2%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1)

Vinueza, A. y Cañar, A. (2019). La despersonalización y la satisfacción personal en psicólogos que realizan intervenciones con mujeres víctimas de violencia. *Revista Universidad Internacional SEK*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3514>

# ANEXOS

## Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES		MÉTODO
	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b>		<b>Diseño</b> No experimental y transversal
	Existe relación significativa entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en el personal de los establecimientos penales de Lima.	Determinar la relación significativa entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en el personal de los establecimientos penales de Lima	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	
			Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
			Despersonalización	5,10,11,15,22	<b>Nivel</b> Descriptivo-correlacional.
			Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en personal penitenciario de establecimientos penales de Lima?	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Variable 2: Estrategias de afrontamiento</b>		<b>Población /muestra</b>
	Existe relación significativa entre el cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento	Establecer la relación entre el cansancio emocional y las estrategias de afrontamiento	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	N= 140
	Existe relación significativa entre la despersonalización y las estrategias de afrontamiento	Establecer la relación entre la despersonalización y las estrategias de afrontamiento	Apoyo emocional	9 y 17	
	Existe relación significativa entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento.	Establecer la relación entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento.	Apoyo social	1 y 28	
			Afrontamiento activo	2 y 10	
			Planificación	6 y 26	
			Uso de sustancias	15 y 24	<b>Instrumentos</b>
			Humor	7 y 19	- Estrategias de afrontamiento Brief
			Religión	16 y 20	COPE-28
			Auto distracción	4 y 22	
			Negación	5 y 13	
			Desahogo	12 y 23	
			Autoinculpación	8 y 27	- Maslach Burnout Inventory MBI
			Desconexión	11 y 25	
			Reinterpretación	14 y 18	
			Aceptación	3 y 13	

**Anexo 2:** Operacionalización de variables

**Variable 1:** Síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	"Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado" (Gil-Monte, 2002).	El Síndrome de Burnout se evaluará mediante Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual posee 22 ítems cuyas respuestas son de tipo Likert que van del 0 al 6	Cansancio emocional  despersonalización  Realización personal	1,2,3,6,8,13,14,16,20  5,10,11,15,22  4,7,9,12,17,18,19,21	Ordinal

**Variable 2:** Estrategias de afrontamiento

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de afrontamiento	Las estrategias de afrontamiento son habilidades cognitivas y conductas que usan los individuos para hacer frente a situaciones internas y demandantes que se consideran estresantes los cuales reducen los efectos o daños (Lazarus y Folkman, 1984)	Las estrategias de afrontamiento se medirán a través del Estrategias de afrontamiento Brief COPE-28, el cual posee 28 ítems cuyas respuestas son de tipo Likert que van del 0 al 3	Apoyo emocional	9 y 17	Ordinal
			Apoyo social	1 y 28	
			Afrontamiento activo	2 y 10	
			Planificación	6 y 26	
			Uso de sustancias	15 y 24	
			Humor	7 y 19	
			Religión	16 y 20	
			Auto distracción	4 y 22	
			Negación	5 y 13	
			Desahogo	12 y 23	
			Autoinculpación	8 y 27	
			Desconexión	11 y 25	
Reinterpretación	14 y 18				
Aceptación	3 y 13				

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

Esta versión está constituida por 16 ítems y está compuesta por 3 dimensiones: Agotamiento, Cinismo, Eficacia profesional con un esquema de respuesta, como la escala de Likert de 7 de 0 al 6, generando así una escala con ítems directos.

**INSTRUCCIONES:** En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así. Con qué frecuencia 0-6:

<b>0 Nunca</b>
<b>1 Un par de veces al año o menos</b>
<b>2 Una vez al mes o menos</b>
<b>3 Un par de veces al mes</b>
<b>4 Una vez a la semana</b>
<b>5 Un par de veces a la semana</b>
<b>6 Todos los días</b>

1. \_\_\_\_\_ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. \_\_\_\_\_ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. \_\_\_\_\_ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. \_\_\_\_\_ Me tensa trabajar todo el día.
5. \_\_\_\_\_ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. \_\_\_\_\_ Me siento cansado por mi trabajo.
7. \_\_\_\_\_ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. \_\_\_\_\_ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. \_\_\_\_\_ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. \_\_\_\_\_ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. \_\_\_\_\_ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. \_\_\_\_\_ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. \_\_\_\_\_ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. \_\_\_\_\_ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. \_\_\_\_\_ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. \_\_\_\_\_ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

## INVENTARIO ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Brief COPE - 28

Morán, C., Landero, R. y Gonzales, M. (2010).

A continuación, deberás marcar con una X el cuadro que represente mejor tu opinión respecto a la frase, tener en cuenta las siguientes puntuaciones:

Nunca	Raramente	A veces	A menudo
0	1	2	3

N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			
		0	1	2	3
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer				
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy				
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido				
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente				
5	Me digo a mí mismo "esto no es real"				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7	Hago bromas sobre ello				
8	Me critico a mí mismo				
9	Consigo apoyo emocional de otros				
10	Tomó medidas para intentar que la situación mejore				
11	Renuncio a intentar ocuparme de ello				
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				
14	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo				
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16	Intentó hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales				
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo				
19	Me río de la situación				
20	Rezo o medito				
21	Aprendo a vivir con ello				
22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión				
23	Expreso mis sentimientos negativos				
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo				
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema				
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir				
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen				

**Anexo 4:** Cartas de presentación de la escuela firmada por la coordinadora de la escuela.



San Juan de Lurigancho, 11 de Julio de 2022.

**CARTA N°66-2022-UCV-CCP/PSI**

*Dr. René Landero Hernández, Facultad de Psicología, UANL*

**Presente:**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante:

Yanet Palomino Campos | DNI: 44707793 | CÓDIGO: 7002501309

Alumnos de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: *"SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES DE LIMA"* el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

**COPE-28: UN ANÁLISIS PSICOMÉTRICO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL DEL BRIEF COPE.**

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,

**Mgr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho

San Juan de Lurigancho, 11 de Julio de 2022.

**CARTA N°67-2022-UCV-CCP/PSI**

*Dr. Manuel Pando Moreno*  
Investigador y Docente de la Universidad de Guadalajara

**Presente:**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante:

Yanet Palomino Campos | DNI: 44707793 | CÓDIGO: 7002501309

Alumnos de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: "*SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES DE LIMA*" el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

**FACTORIAL VALIDITY OF THE MASLACH-BURNOUT INVENTORY-  
GENERAL SURVEY IN EIGHT COUNTRIES**

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



**Mgr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho

**Anexo 5: Carta de aceptación firmada por el subdirector del penal**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lic. Carlos A. Apolinario Ureta  
SUBDIRECTOR  
SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO ORL

San Juan de Lurigancho, 11 de Julio de 2022.

**CARTA N°67-2022-UCV-CCP/PSI**

*Subdirector, Carlos Alberto Apolinario Ureta*  
ORL - SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO

**Presente:**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante:

Yanet Palomino Campos | DNI: 44707793 | CÓDIGO: 7002501309

Alumnos de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: *"SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES DE LIMA"* el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

**FACTORIAL VALIDITY OF THE MASLACH-BURNOUT INVENTORY-  
GENERAL SURVEY IN EIGHT COUNTRIES**

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



Matr. Melisa Sevillano Gamboa  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lic. Carlos A. Apolinario Ureta  
SUBDIRECTOR  
SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO ORL

San Juan de Lurigancho, 11 de Julio de 2022.

**CARTA N°66-2022-UCV-CCP/PSI**

Subdirector, Carlos Alberto Apolinario Ureta  
ORL - SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO

**Presente:**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante:

Yanet Palomino Campos | DNI: 44707793 | CÓDIGO: 7002501309

Alumnos de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS PENALES DE LIMA" el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

**COPE-28: UN ANÁLISIS PSICOMÉTRICO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL DEL BRIEF COPE.**

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho

## Anexo 7: Autorización de uso del instrumento por parte del autor.

6/1/22, 9:39 PM

Correo de Universidad Cesar Vallejo - traveling Re: Permission to use MBI test for academic research / thesis writing



YANET PALOMINO CAMPOS <ppalominocam@ucvvirtual.edu.pe>

---

### traveling Re: Permission to use MBI test for academic research / thesis writing

---

Prof. Christina Maslach PhD <maslach@berkeley.edu>  
Para: ppalominocam@ucvvirtual.edu.pe

1 de junio de 2022, 20:52

I will be traveling this month and will not have regular access to email. I will read your message later.

--

Christina Maslach, Ph.D.  
Professor of Psychology, Emerita  
Professor of the Graduate School  
University of California, Berkeley  
URL: <https://psychology.berkeley.edu/people/christina-maslach>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Cambridge, MA: Harvard University Press.



**Business Insider's "Top 100 in 2021":** [https://www.businessinsider.com/100-people-transforming-business-2021?utm\\_campaign=2021-Q4-specialprojects&utm\\_content=transformingbusiness\\_transformersocial](https://www.businessinsider.com/100-people-transforming-business-2021?utm_campaign=2021-Q4-specialprojects&utm_content=transformingbusiness_transformersocial)

Core Researcher, **Healthy Workplaces Center**, University of California, Berkeley  
[healthyworkplaces.berkeley.edu](https://healthyworkplaces.berkeley.edu)



Universidad de León

DOCTORA MARIA CONSUELO MORÁN ASTORGA, PROFESORA  
TITULAR DE UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LEÓN, LEÓN (ESPAÑA)

Autorizo a usar el "COPE-28, versión en español del Brief COPE", instrumento de mi autoría (la versión en español) en la investigación que está desarrollando

YANET PALOMINO CAMPOS para realizar el proyecto de tesis "Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento en trabajadores de los establecimientos penales de Lima"

También para las publicaciones derivadas de la investigación y las relacionadas con la docencia y la investigación que hagan avanzar el conocimiento con el fin de la mejora de la vida.

En León (España) a 14 de julio de 2022

MORAN ASTORGA  
MARIA CONSUELO  
- 11706982M

Firmado digitalmente por  
MORAN ASTORGA MARIA  
CONSUELO - 11706982M  
Fecha: 2022.07.14 13:02:21  
+02'00'

## **Anexo 8: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN**

Un cordial saludo estimado (a):

En la actualidad me encuentro realizando un trabajo de investigación científica acerca del Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento del personal de los establecimientos penales de Lima, por eso quisiera contar con su valioso apoyo. Este proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración aproximadamente de 30 minutos.

Cabe mencionar que los datos recogidos serán usados de manera confidencial, asimismo no tienen fines diagnósticos, pues se utilizarán únicamente para propósitos académicos.

En caso tengas alguna duda con respecto a las preguntas que aparecen en los cuestionarios, no dude en solicitar la aclaración y gustosamente se te explicará cada una de ellas personalmente.

De aceptar participar en la investigación, usted debe firmar este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos a realizar el estudio. Gracias por su gentil colaboración.

*FIRMA*

## Resultados del piloto

**Tabla 1**

*Confiabilidad del estudio piloto (alfa)*

Variable	Dimensión	Alpha de Cronbach	Escala total Alpha de Cronbach
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	0.78	0.78
	Despersonalización	0.45	
	Realización personal	0.88	
Estrategias de afrontamiento		0.87	0.87

Se realizó un estudio piloto en una muestra de 37 sujetos, donde se obtuvo la confiabilidad de los dos instrumentos. Para el Inventario de Burnout se obtuvo un valor de 0.78 para el índice alfa y para la escala de Estrategias de afrontamiento (COPE-28) arrojó un resultado de 0.87 determinando que existe confiabilidad alta (cita, año). La dimensión Despersonalización, se obtuvo confiabilidad 0.45 arrojando una confiabilidad moderada. Por último, la dimensión Agotamiento emocional y Realización personal, muestran confiabilidad alta ya que se obtuvieron resultados mayores 0.70 (Ruiz, 2002).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Síndrome de Burnout y Estrategias de afrontamiento al estrés en trabajadores de los establecimientos penales de Lima", cuyo autor es PALOMINO CAMPOS YANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 30 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07285283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8564-7537	Firmado electrónicamente por: MACONCHAC el 03- 02-2023 15:15:32

Código documento Trilce: TRI - 0529653