



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Síndrome de Burnout y los Estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020

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

**AUTORES:**

Guimenes Santos, Jorge Augusto (ORCID: [0000-0001-6782-5144](https://orcid.org/0000-0001-6782-5144))

Vasquez Socso, Felix Renato (ORCID: [0000-0002-5835-4720](https://orcid.org/0000-0002-5835-4720))

**ASESORES:**

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: [0000-0001-9064-7104](https://orcid.org/0000-0001-9064-7104))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada primero a Dios, mi madre que en paz descanse y mi hermosa familia, que gracias a ellos tuve la bendición, inspiración y motivación de escalar un peldaño más en mi vida profesional.

Quiero dedicar esta investigación a mi familia, que son mi apoyo y me alientan a superarme día a día; a dios que nos ha mantenido protegidos en los tiempos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por su esfuerzo y amor brindando,

A Karina por alentarme en los momentos más difíciles, y compartir su vida junto a la mía.

A mi hermana Elena por su constante apoyo y buenos deseos.

A mis hijos que me brindan alegría y fuerza.

Me van a faltar palabras para agradecer a dos personas que se han involucrado en la realización de este este trabajo, sin embargo merecen un reconocimiento de lo más profundo de mi corazón, a mi mejor amigo y a mi tía materna quienes me extendieron la mano para su ayuda incondicional en el peor momento de mi vida

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II.MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	25
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
VIII. REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LA MUESTRA.....	<b>28</b>
<b>TABLA 2:</b> PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGOROV-SMIRNOV.....	<b>35</b>
<b>TABLA 3:</b> CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	<b>36</b>
<b>TABLA 4:</b> CORRELACIÓN ENTRE EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	<b>37</b>
<b>TABLA 5:</b> CORRELACIÓN ENTRE LA DESPERSONALIZACIÓN Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	<b>38</b>
<b>TABLA 6:</b> CORRELACIÓN ENTRE LA REALIZACIÓN PERSONAL Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	<b>38</b>
<b>TABLA 7:</b> NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO.....	<b>39</b>
<b>TABLA 8:</b> NIVEL DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO.....	<b>40</b>
<b>TABLA 9:</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	<b>ANEXO 1</b>
<b>TABLA 10:</b> OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	<b>ANEXO 2</b>
<b>TABLA 11:</b> ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA MBI Y SUS DIMENSIONES.....	<b>ANEXO 3</b>
<b>TABLA 12:</b> ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD PRUEBA COPE Y SUS DIMENSIONES.....	<b>ANEXO 4</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> HISTOGRAMA DESCRIPCIÓN DE LA EDAD DE LA MUESTRA.....	<b>29</b>
<b>FIGURA 2:</b> DISPERSIÓN DE PUNTOS DE CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS ESTILOS SOCIOEMOCIONALES.....	<b>ANEXO 5</b>
<b>FIGURA 3:</b> DISPERSIÓN DE PUNTOS DE CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS ESTILOS DE APROXIMACIÓN A LA TAREA.....	<b>ANEXO 6</b>
<b>FIGURA 4:</b> DISPERSIÓN DE PUNTOS DE CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS ESTILOS DE EVITACIÓN.....	<b>ANEXO 7</b>
<b>FIGURA 5:</b> DISPERSIÓN DE PUNTOS DE CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS ESCALAS QUE NO PERTENECEN A UN ESTILO PURO.....	<b>ANEXO 8</b>
<b>FIGURA 6:</b> NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL.....	<b>ANEXO 9</b>
<b>FIGURA 7:</b> NIVEL DE ESTILOS SOCIOEMOCIONALES EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL.....	<b>ANEXO 10</b>
<b>FIGURA 8:</b> NIVEL DE ESTILOS DE APROXIMACIÓN A LA TAREA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL.....	<b>ANEXO 11</b>
<b>FIGURA 9:</b> NIVEL DE ESTILOS DE EVITACIÓN EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL.....	<b>ANEXO 12</b>
<b>FIGURA 10:</b> NIVEL DE ESCALAS QUE NO PERTENECEN A LOS ESTILOS PUROS EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL.....	<b>ANEXO 13</b>

## RESUMEN

La presente investigación se realizó mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional transversal cuyo objetivo fue el de determinar la relación entre el Síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento de Chorrillos. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de burnout de Maslach y la prueba COPE de Carver, fue de diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 105 trabajadores, como resultados se encontró que existe relación entre el Síndrome de burnout y los estilos socioemocionales con un ( $p < 0.01$ ) y un valor ( $r = 0,315$ ), con los estilos de aproximación a la tarea con un ( $p < 0,05$ ) y un valor ( $r = 0,236$ ), con los estilos de evitación con un ( $p < 0,01$ ) y un valor ( $r = 0,277$ ) y con las escalas que no pertenecen a los estilos puros con un ( $p < 0,01$ ) y un valor ( $r = 0,335$ ); así mismo, se estudió las relaciones entre las dimensiones del burnout y los estilos de afrontamiento; y también los niveles del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en la población. Concluyendo que existe relación directa débil entre el Síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento.

**Palabras claves:** Síndrome de burnout, Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal, Estilos de afrontamiento.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out by means of a cross-sectional correlational descriptive study whose objective was to determine the relationship between the burnout syndrome and the coping styles in administrative workers of a sanitation company in Chorrillos. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory and Carver's COPE test, it was of a non-experimental design, the sample consisted of 105 workers, as results it was found that there is a relationship between the Burnout Syndrome and socio-emotional styles with a ( $p < 0.01$ ) and an value ( $r = 0.315$ ), with the styles of approach to the task with a ( $p < 0.05$ ) and an value ( $r = 0.236$ ), with the avoidance styles with a ( $p < 0.01$ ) and an value ( $r = 0.277$ ) and with the scales that do not belong to the pure styles with a ( $p < 0.01$ ) and a value ( $r = 0.335$ ); Likewise, the relationships between the dimensions of burnout and coping styles were studied; and also the levels of burnout syndrome and coping styles in the population. Concluding that there is a weak direct relationship between burnout syndrome and coping styles.

**Keywords:** Burnout syndrome, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment, Coping styles.



## I. INTRODUCCIÓN

Conforme se moderniza la sociedad, las organizaciones han visto en la necesidad de modificar sus prácticas laborales desde sus instalaciones, sus herramientas de trabajo, implementación del teletrabajo, como en el desarrollo de las funciones. Esto genera en los empleados cambios laborales, un incremento de horario y presión para lograr resultados. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) indica que los instrumentos laborales digitales dan la posibilidad de mayor disponibilidad y flexibilidad laboral, lo cual ha generado mayor presión sobre los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (2006), indica que el estrés laboral se genera cuando las exigencias laborales sobrepasan las capacidades y recursos del trabajador. La presencia prolongada del estrés laboral ha sido relacionada a una serie de consecuencias para la contra salud, como agotamiento en el trabajo, depresión, lesiones, violencia en el lugar de trabajo y suicidio. El estrés laboral es una de las principales preocupaciones de la salud ocupacional, e indicador de alteraciones en la salud mental, propone incentivar la promoción y prevención del estrés, incluyendo la prevención del suicidio.

Tomando en consideración al síndrome de burnout como un estado de estrés laboral crónico, que afecta el rendimiento laboral y la vida personal del trabajador, esto sumado a la pandemia debido al covid-19, generaría mayores índices de vulnerabilidad en los trabajadores, hace de suma importancia su identificación y estrategias para su control y prevención, y así mejorar la productividad y satisfacción laboral. En respuesta al Burnout surge una sucesión de desórdenes conductuales, psicológicos y fisiológicos que tendrán consecuencias dañinas para la organización y los trabajadores (Gil-Monte, 2011).

El Perú atravesó una crisis económica fortalecida por la pandemia, lo que ha repercutido en los niveles de desempleo y reducción de salarios, alterando así los estilos de vida y salud mental de los ciudadanos. Según el INEI (2020), en el trimestre de julio, agosto y septiembre la tasa de desempleo en Lima se ubicó en 16,5%, quiere decir que hay 742 mil 700 personas que buscan empleo

activamente. Así mismo, en el periodo mencionado la masa salarial tuvo una variación negativa de 34.4% en comparación con el año anterior.

Según Olavarría (2018) el 60% de trabajadores en el Perú sufre de estrés, según un reporte del Instituto de Integración, estos se encuentran propensos a desarrollar el síndrome de burnout por el padecimiento progresivo de agotamiento físico, mental e psíquico, y de la falta de motivación.

El estrés laboral es un factor psicológico que desencadena en el burnout, el cual se da tras la adaptación psicológica estresante entre el trabajador y el trabajo, Chermis (1980, como se citó por Forbes, 2011). Conociendo estos factores de riesgos es necesario elaborar estrategias de afrontamiento adecuadas para el control de los estresores y/o combatir los síntomas del síndrome de burnout, ya que esto mejoraría la relación entre el trabajador y la empresa lo cual nos lleva a preguntarnos ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?.

La relevancia social de esta investigación tiene como finalidad evaluar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento de los trabajadores que puedan manejar en su entorno. Por ello es relevante el aspecto social que tienen los trabajadores de la muestra de estudio y de esta manera ofrecer un aporte dirigido a los jefes y encargados dentro de la organización, y así ellos podrán orientar sobre la importancia de estas variables.

En el aspecto teórico esta investigación, contribuyó en la ampliación del conocimiento ya existente sobre las variables: síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento, así como permitirá conocer su influencia a nivel personal, familiar, social y con su entorno en general.

Desde el enfoque práctico el presente estudio brindó la información a los interesados para generar estrategias de prevención mediante capacitaciones y

programas de intervención que beneficiaran a jefes y trabajadores permitiendo fortalecer estas el vínculo entre estos y la organización para el beneficio mutuo.

Así mismo, se plantearon los siguientes objetivos, determinar la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020; y los siguientes objetivos específicos, determinar la relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020; determinar la relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020; determinar la relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020; determinar el nivel de síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020; determinar el nivel de los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

Además se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020, y como hipótesis nula no existe relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El autor Fontana-Cogorno (2020), en su investigación sobre Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios en donde buscó relacionar ambas variables, la investigación fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, en el cual tomó a 115 operarios como muestra y utilizó como instrumentos el MBI-GS de Maslach y el Coping Estimation (COPE 60) de Carver, donde concluyó que existía relación entre las variables, y que los agentes sociodemográficos y las condiciones laborales influyen a la manifestación del Burnout.

Así mismo, Parrera (2020) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y las estrategias de Afrontamiento, el estudio fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, y tuvo como muestra a 251 policías, como instrumentos fueron el MBI, así como el COPE-28, se encontró que el (41.4%) manifestaron niveles medios de agotamiento, el (39%) bajo nivel bajo de despersonalización, y el (43.4%) un nivel medio de realización personal; así mismo se encontró una correlación negativa entre las dimensiones de agotamiento emocional y la dimensión afrontamiento orientado al problema; entre la dimensión realización personal y la dimensión afrontamiento orientado al problema; y entre la dimensión realización personal y la dimensión afrontamiento evitativo, por otro lado una correlación positiva entre la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión afrontamiento evitativo; y entre la dimensión despersonalización y la dimensión afrontamiento evitativo.

La autora Celis (2020) elaboró un estudio sobre el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, donde buscó determinar si existía relación entre ambas variables, fue de tipo descriptivo, correlativa transversal, donde tomó como muestra a 95 profesionales del hospital, utilizo como instrumentos al MBI y para la evaluación del desempeño laboral se utilizó la guía de entrevista de Chiavenato; obteniendo como resultado que el 52.6% de profesionales evaluados tienen un nivel alto de burnout, el 40% un nivel medio

y un 7.4% un nivel bajo, y que existe una relación altamente significativa con un ( $p < 0,05$ ) entre las variables

Por otro lado Centeno (2020) realizó un estudio de las condiciones laborales psicosociales y síndrome de burnout en las enfermeras de un servicio de emergencias pediátricas, Lima; el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, la muestra fue constituida por 60 licenciados en enfermería, el estudio fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, se utilizaron como instrumentos el cuestionario de características psicosociales de trabajo de Karasek y el MBI-HS; los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre las variables.

El autor Torres (2019) desarrolló un estudio sobre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de una asociación de psicología de Lima Metropolitana, cuyo objetivo fue relacionar ambas variables, fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, con una muestra de 51 psicólogos laborando en psicología; los instrumentos utilizados fueron el MBI y el COPE; los resultados mostraron que no existía relación entre el síndrome de burnout ni entre sus dimensiones, así también que el nivel de síndrome de burnout predominante en el grupo evaluado fue el de “riesgo”, y que el estilo de aproximación a la tarea fue el más predominante.

El autor Montestruque (2018) desarrolló un estudio donde el objetivo fue el de analizar los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones en función a las características sociodemográficas y laborales, y las estrategias de afrontamiento; fue de tipo descriptivo, correlacional transversal; contó con una muestra de 93 docentes de una institución educativa; los instrumentos utilizados fueron el MBI-ED y el COPE; se concluyó que existen relaciones entre los niveles de burnout y los factores sociodemográficos como edad, laborales como experiencia y horas de trabajo; así también que los estilos de afrontamiento centrados en la búsqueda de solución de problemas se relacionan de forma negativa con el síndrome, y los estilos evitativos lo hacen de manera positiva; dentro del grupo se detectó que las mujeres presentaron

mayor realización personal en comparación a los hombres; se detectó que la dimensión de realización personal es la que más correlaciones tuvo con las estrategias de afrontamiento, dentro de las cuales se encontró correlaciones negativas con el desentendimiento conductual, el uso de sustancias y la negación, las cuales son estrategias de afrontamiento evitativo.

Así mismo, Casso (2018) realizó un estudio sobre los estilos de afrontamiento y su relación con el Burnout en Teleoperadores de Lima Metropolitana, cuyo objetivo fue el de identificar la intensidad y dirección de la correlación entre las variables, el estudio fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, la muestra fue constituida por 100 personas teleoperadoras, los instrumentos utilizados fueron el MBI y la escala émica de afrontamiento; se encontró que existía una relación positiva entre la dimensión de agotamiento emocional del burnout y los factores de afrontamiento (practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia), se concluyó que el realizar de forma regular ejercicios y el apoyo familiar, previene el agotamiento emocional.

Así mismo Moschella-Coello (2018) desarrolló un estudio sobre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en futbolistas juveniles de dos clubes profesionales de Lima, en el cual se buscó determinar la relación que existe ambas variables, fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, la muestra estuvo compuesta por 300 participantes; los instrumentos utilizados fueron el ABQ de Raedeke y Smith, y el ISCCS de Gaudreau y Blondin; se encontró que los factores del burnout presentaron una correlación negativa con las estrategias centradas en la tarea, y positiva con las estrategias centradas en la emoción y de evitación.

Los autores Bezliudnyi et al., (2019) realizaron un estudio sobre psico-corrección del síndrome de burnout en educadores deportivos en Ucrania, donde tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en educadores deportivos y corroborar la efectividad del programa de psico-corrección del síndrome de burnout, fue de tipo experimental longitudinal, y tuvo una muestra de 60 educadores deportivos, como instrumentos se utilizó la

metodología de Boiko para medir el nivel de burnout. Los resultados mostraron una disminución en las dimensiones del burnout considerado por Boiko en las pruebas de los educadores deportivos, en las dimensiones de desorientación emocional y moral (antes 0,75, después 0,3), sentirse arrinconado (antes 0,75, después 0,3), expandiendo el campo de la economía emocional (antes 1,02, después 0,53), disminuyendo deberes profesionales (antes 1,00, después 0,58). Se concluye que el programa fue efectivo, se logró que los educadores fueran menos susceptibles al síndrome de burnout, y se consideró como preventivo del síndrome de burnout.

Los autores Moukarzel et al., (2019) desarrollaron una investigación en Francia, cuyo objetivo tuvo evaluar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de urgencias y sus factores asociados, fue de tipo descriptivo transversal, la muestra estuvo compuesta por 379 personas, los instrumentos utilizados fueron una ficha de recopilación de datos socio demográficos, ocupacionales y de salud, el MBI, prueba de tensión laboral (kararek), y calidad de vida (formulario abreviado del estudio de resultados médicos). Los resultados mostraron una prevalencia del burnout del 34.6% definido como gravemente anormal de agotamiento emocional y despersonalización. Se evidencio que uno de cada dos médicos del servicio de urgencias padecía de burnout 50.7%. Concluyeron que los profesionales de urgencias son un grupo vulnerable y es necesario elaborar enfoques preventivos.

Así también, los autores Villamar et al., (2019) estudiaron los factores psicosociales y el síndrome de burnout en académicos de una universidad pública de México, donde el objetivo fue identificar la relación entre ambas variables, fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, donde la muestra estuvo compuesta por 247 académicos, los instrumentos utilizados fueron la adaptación del cuestionario de factores psicosociales del trabajo académico (FPSIS), el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo para profesionales de educación (CESQT-PE) y una ficha de datos sociodemográficos; se evidenció que existía relación entre los “problemas sociales y organizacionales” y “problemas con alumnos” con una prevalencia

del 40.9% y 34.8% respectivamente, y que los factores psicosociales poseían relación con las normas vigentes de educación superior vigente en ese momento.

Los autores Bahamon et al., (2019) estudiaron los estilos de afrontamiento como predictores del riesgo suicida en estudiantes adolescentes en Colombia, donde se buscó establecer relación entre las variables e identificar si el afrontamiento predice el riesgo suicida en adolescentes, fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, la muestra fue de 617 adolescentes, los instrumentos utilizados fueron el ISO-30 de King y Kowalchuk y el COPE; se concluyó que las estrategias de afrontamiento centradas en la solución del problema son un factor defensivo en los adolescentes, y las estrategias de afrontamiento evitativo son un factor de riesgo de conducta suicida.

Los autores Elshaer et al., (2018) realizaron un estudio sobre el estrés laboral y síndrome de burnout entre los trabajadores de la salud de cuidados intensivos del Hospital universitario de Alexandria, Egipto. Donde buscaban identificar la relación entre ambas variables, para lo cual la investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional transversal, se consideró una muestra compuesta por 82 enfermeras y técnicos de la salud, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario genérico de estrés laboral de NIOSH y el MBI - HSS. Los resultados evidenciaron que el 80% de los participantes mostraron niveles altos de agotamiento emocional, mientras que menos de un tercio mostró niveles altos de despersonalización o niveles bajos de realización personal del síndrome de burnout; en el análisis de regresión múltiple, el bajo empleo de habilidades, la variación en la carga de trabajo y los conflictos dentro del grupo se relacionaron de forma negativa con las dimensiones del síndrome de burnout. Por otro lado la satisfacción laboral y la responsabilidad por la vida de las personas se relacionaron de forma positiva con la dimensión de realización personal del síndrome de burnout. Concluyeron que la disminución de los conflictos en los grupos, las constantes mejoras en sus habilidades y el incremento de la satisfacción laboral son de suma importancia



para reducir el síndrome de burnout entre los trabajadores de salud de cuidados intensivos.

Por otro lado Sanchez-Jiménez et al., (2018) desarrollaron una investigación en México, cuyo objetivo fue estimar la relación entre el estrés psicológico, las tres dimensiones del síndrome burnout, y las características sociodemográficas y psicológicas en un grupo de enfermeras, tipo de estudio descriptivo, correlativo transversal, se consideró una muestra de 265 enfermeras y los instrumentos utilizados fueron el MBI, el Inventario de Coopersmith, y el cuestionario general de salud. Los datos obtenidos mostraron altos niveles de agotamiento emocional en 17.4% de la muestra, mientras que el 4.9% de la muestra evidenciaron niveles bajos de realización personal. Concluyendo que las dimensiones del síndrome de burnout, principalmente el agotamiento emocional se relacionó con las condiciones de trabajo. Así mismo otros componentes que guardan relación con el síndrome son el estrés psicológico y la autoestima.

Los autores Piergiovanni y Depaula (2018) realizaron un estudio en estudiantes universitarios de Argentina, en donde se buscó identificar la relación entre los niveles de autoeficacia presentes en los estudiantes y los estilos de afrontamiento al estrés empleados para hacer frente a las demandas internas y externas, fue de tipo descriptivo, correlativo transversal, con una muestra de 126 estudiantes, las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron un cuestionario socio-demográfico, escala de autoeficacia general de Jerusalem y Schwarzer y el cuestionario de afrontamiento al estrés de Sandín y Chorot. Los resultados mostraron que los estudiantes con mayor nivel de autoeficacia empleaban los estilos de afrontamiento al estrés focalizado en la solución del problema y reevaluación positiva; así también, en los estudiantes que mostraron menor nivel de autoeficacia empleaban el estilo de afrontamiento de autofocalización negativa.

La autora Aldás (2017) realizaron una investigación de las estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud en Ecuador, donde

el objetivo fue identificar la relación entre ambas variables, el tipo de investigación fue descriptivo, correlativo transversal, la muestra fue constituida por 60 profesionales y los instrumentos utilizados fueron el MBI y el Inventario de estrategias de afrontamiento SCI. Los resultados mostraron que no hay relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout, sin embargo mediante el programa rho spearman se identificó relación entre las dimensiones de las estrategias de afrontamiento de expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva con la dimensión del síndrome de burnout de realización personal.

En (2004) la OMS describió al estrés laboral como la respuesta del sujeto frente a las demandas y tensiones laborales las cuales sobrepasan sus habilidades y conocimientos, y que someterá a prueba su capacidad de afrontar la situación. Así también, indico que el padecimiento del estrés laboral puede generar comportamientos disfuncionales y deteriorar la salud física y mental del sujeto, en casos extremos de estrés prolongado puede generar problemas psicológicos que desarrollen trastornos psiquiátricos. El estrés laboral está relacionado al área laboral puede ser de tipo puntual o crónico, sin embargo el mayor número de casos es debido al tipo crónico (Cavanaugh et al., 2000). Según los autores Kung y Chan (2014) el estrés laboral puede ser de tipo positivo y negativo; el estrés positivo se da cuando la respuesta es de forma adaptativa, sin perjudicar la integridad del sujeto y por un periodo que se ajusta con la presencia del factor estresor; el estrés negativo se da cuando la respuesta no busca la adaptación del sujeto, su duración es mayor y se va intensificando con el transcurrir del tiempo, lo cual aqueja la salud del sujeto.

Las autoras Maslach y Jackson (1981), definieron al Síndrome de Burnout como un síndrome que genera agotamiento emocional y cinismo el cual aparece en sujetos que realizan algún tipo de trabajo que implique la atención al cliente; un aspecto clave es el aumento de sentimientos de agotamiento emocional, otro aspecto es el de generación de sentimientos negativos y cínicos con los clientes la cual puede estar relacionada con el agotamiento emocional, y un tercer aspecto es la de autoevaluación negativa principalmente

con relación al trabajo con los clientes, lo cual lleva a sentirse insatisfecho consigo mismo y sus logros.

Por otro lado Gil – Monte en (2005) describe el síndrome de burnout como resultado del estrés laboral crónico caracterizado por la baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. La baja ilusión por el trabajo se define como el deseo del individuo hacia lograr sus objetivos como fuente de logro personal; el desgaste psíquico, se define como el agotamiento emocional y físico debido al contacto con sujetos que llevan consigo u originan problemas; la indolencia se define como actitudes negativas e indiferencia hacia los clientes; mientras que la culpa se define como el desarrollo de sentimientos culposos por el trabajo y sus actitudes negativas, aunque su aparición dependerá de los valores morales, ética y otros factores.

El Síndrome de burnout, se da por la sobre exposición a factores estresantes laborales principalmente a aquellos que deben atender a un cliente o sujeto. Está caracterizado por tres dimensiones sintomatológicas, el agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y la falta de realización personal Maslach y Leiter (1997, citado por Ayuso, 2006).

El autor Maslach (2009) describió la dimensión de agotamiento emocional como el componente de estrés; presente como sentimientos de sobre exigencia y pérdida de medios emocionales y físicos. Los empleados se sienten desgastados y cansados, sin tener como reponerse; sufren de escasez de energía para sobrellevar el día a día y problemas que se le presentan. Las causas principales son el exceso de demandas laborales y el conflicto con el trabajo. El autor Gil-Monte (2005) lo define como el desgaste psíquico y físico a causa del trato diario en el trabajo con personas que tienen u ocasionan problemas.

Según Maslach (2009) describió la dimensión de despersonalización como el componente interpersonal; representado por las respuestas negativas, cínicas, o faltas de empatía hacia distintos ámbitos laborales, frecuentemente

se da a causa del exceso de agotamiento emocional, que en un inicio fue de autoprotección un moderador emocional de “preocupación”. El exceso de trabajo y la intensidad en las labores, hará que los empleados prioricen sus labores a otros ámbitos personales. El riesgo de este desapego puede generar la pérdida de ideales y la deshumanización; lo que con el tiempo los empleados desarrollan actitudes negativas hacia las personas y el trabajo. Según se desarrolla la despersonalización los empleados cambian de hacer su mayor esfuerzo a hacer el mínimo. Su rendimiento laboral puede valerse solo a la idea de recibir el pago y no el de desarrollar las labores. Los empleados despersonalizados reducen el tiempo y energía que dedican a sus labores, simplemente realizan sus tareas sin esfuerzo, lo cual disminuye la calidad de sus resultados. Para Gil Monte (2005) define esta como los comportamientos negativos de evitación y cínicos con los clientes, demostrando insensibilidad hacia problemas de los clientes.

Maslach (2009) describe que la realización personal es el componente de auto - evaluación del burnout representado por percepciones de incapacidad y falta de logros y productividad laboral. Este sentir de incompetencia es agudizado por los escasos de medios laborales, como la falta de compañerismo y de oportunidades de mejora profesional; lo cual puede poner en duda la elección de su profesión y hasta de su propio presente personal. Así, llegan a juzgar negativamente a los demás como a sí mismo. Gil Monte (2005) indicó que es el anhelo del sujeto de lograr sus metas laborales lo que sería una fuente de placer personal.

Según los autores Edelwich y Brodsky (1980, como se citó por Carlotto y Gobbi, 2001) indicaron que el síndrome de burnout se desarrolla en cuatro etapas:

- Etapa de Idealismo y entusiasmo: etapa inicial, donde el sujeto tiene un alto nivel de energía para el trabajo, metas irreales sobre sí mismo y no sabe lo que puede lograr. El sujeto tiene un alto compromiso con sus clientes y sobrecarga de trabajo voluntario. Al principio de su profesión, el sujeto se halla impulsado por motivaciones intrínsecas. Existe una

sobrevaloración de sus habilidades, no reconoce sus límites internos y externos que repercuten en el trabajo ofrecido al cliente. La frustración de los ideales lo lleva al sentir de desilusión, logrando que desarrolle la siguiente etapa.

- Etapa de estancamiento: Indica una reducción en las tareas elaboradas a comparación en donde el sujeto contaba con sus ideales irreales, dándose la falta de ideales y del entusiasmo. El sujeto comienza a entender que requiere hacer cambios pasando a cuestionarse su vida profesional. Las dificultades de sobrellevar estas situaciones pueden ocasionar que el sujeto cambie a la siguiente etapa.
- Etapa de la apatía: La cual considera el núcleo central del síndrome de burnout. La frustración de los ideales lleva al sujeto a la detención de sus labores, desarrollando apatía y pérdida de interés. Comienzan a aparecer problemas comportamentales, emocionales y físicos. Una respuesta usual de esta etapa es la salida de la situación frustrante. Se tiende a evitar la atención con el cliente, aumentan las ausencias, y a menudo se da el abandono del trabajo o hasta de la profesión. Cuando estos comportamientos aparecen más a menudo, marcan el inicio a la última etapa.
- Etapa de distanciamiento: Se da cuando el sujeto se encuentra frustrado con el trabajo, desarrollando sentimientos de vacío total que puede manifestarse en la manera de desvalorización profesional y distanciamiento emocional. Existe una inversión del tiempo dedicado a las labores en relación con la primera etapa. El sujeto frecuentemente pasa a evitar los problemas y a los clientes, con la idea de cuidar su trabajo, pues a pesar de sentirse incapaz, recibe una compensación monetaria que justifican la insatisfacción.

Con lo anteriormente expuesto podemos inferir que el síndrome de burnout se desarrolla mediante etapas o fases continuas a raíz de la sobreexposición a situaciones y factores estresantes, lo cual va mermando en la salud integral del sujeto, al delimitar cómo se desarrolla se podrá construir programas de detección y prevención del burnout, lo cual mejoraría la relación entre el empleado y la organización.

Según el autor Maslach (2009) el análisis sobre los factores de riesgo organizacional para burnout, se logró identificar seis áreas principales: sobrecarga laboral, control, recompensa, comunidad, equidad y valores.

- Sobrecarga laboral: Los empleados sienten que tiene demasiadas tareas y no el tiempo suficiente para realizarlas, ni los recursos para realizar un buen trabajo. Evidentemente el desequilibrio entre las exigencias y las capacidades del empleado para cumplirlas. La sobrecarga laboral es el mejor indicador de la dimensión de agotamiento emocional. Los empleados que la experimentan frecuentemente sufren el desequilibrio entre su vida familiar y laboral.
- Falta de control: Esta puede estar ocasionada por diversos factores; empleados que no toman en cuenta sus conocimientos y experiencia en las decisiones, sentirán que no tienen libertad de acción personal en el trabajo. En otros casos los empleados sienten la falta de control por el ambiente caótico e inestable. Gran cantidad de empleados se preocupan por sí mismos por los despidos, reducciones de salario y cambios gerenciales. Así también, en situaciones donde alteran sus horarios acortando su tiempo de resolución de tareas, o aumento de jornadas laborales, o viajes sin aviso previo. Lo cual genera un alto impacto en los niveles de estrés y burnout, alterando las relaciones personales.
- Recompensas insuficientes: Se da cuando el empleado percibe que lo recompensan adecuadamente por su trabajo. Generalmente las recompensas más esperadas son los salarios o beneficios. Sin embargo,

las recompensas más valoradas son las de reconocimiento. Cuando los empleados se desempeñan realizando su mayor esfuerzo, esperan recibir algún incentivo por sus esfuerzos. Cuando este reconocimiento se ausente es un factor importante en el desarrollo del burnout, debido a que le da la sensación de que sus esfuerzos no lograron lo esperado.

- Quiebre en la comunidad: Cuando las relaciones entre compañeros de trabajo, no cuentan con apoyo, confianza o conflictos, se da un quiebre en el sentido de comunidad. Las relaciones laborales incluyen interactuar con distintas personas, compañeros, jefes, proveedores, clientes. Si las relaciones laborales se llevan de buena forma, se tendrá un gran apoyo social, contarán con los medios para resolver desacuerdos, de no darse, genera condiciones altas de estresores repercutiendo en el burnout y el trabajo se hace complicado.
- Ausencia de imparcialidad: La sensación que en el trabajo no existe la parcialidad, es quizá el mejor indicador de la dimensión de despersonalización o cinismo del burnout. Es probable que la ira e irritabilidad surgen al no sentirse respetadas y tratadas de manera justa; lo cual puede repercutir en sus emociones y afectarlos psicológicamente. Frecuentemente en algunos casos de injusticia los empleados reaccionan de forma violenta, o por abandonar el trabajo.
- Conflictos de valor: Los valores son los ideales que inicialmente las personas tienen al ingresar a un trabajo, y así se vuelven una motivación entre el empleado y el trabajo. Los conflictos de valor se dan cuando los valores personales se contraponen a los requeridos por la organización. Poniéndolos en una disputa moral entre lo que desean hacer y lo que tienen que hacer. Si los empleados padecen desajustes de valores de manera crónica, es posible que se origine el burnout.

Por su parte De las Cuevas (2003) nos menciona que en el burnout, puede conceptualizarse como un resultado de estresores originados por la relación de

múltiples factores. De los cuales son: Factores culturales asociados a la pérdida de confianza y quiebre con la comunidad; factores ocupacionales asociados a la pérdida de interés y desgano; otros factores ocupacionales relacionados a los trabajadores sanitarios, en esta se considera la no regulación del sistema de reconocimiento de logros, la comparación del salario en comparación con otros empleos, las bajas posibilidades de promoción, el poco o ausencia de reconocimiento de la comuna, la sobrecarga laboral y la presión por completarlo; factores educacionales asociadas a las falsas expectativas, factores personales asociadas a la asimilación de logros y fracasos.

Gil- monte (2005) describe que las consecuencias del burnout pueden considerarse en niveles:

- Consecuencias para el individuo: Se agrupan las manifestaciones psicosomáticas de tipo cardiovascular, digestivo, musculares, respiratorio, y del sistema nervioso. Así mismo, se generan problemas en el ámbito familiar - social cuando el burnout progresa a conductas negativas y el agotamiento emocional.
- Consecuencias organizacionales: Algunas de las consecuencias que pueden mencionarse son, el deterioro de la calidad asistencial, la pérdida del interés y disminución del desempeño, la insatisfacción laboral, las faltas constantes, tendencia al abandono del trabajo, problemas interpersonales con compañeros y superiores, y la baja en la calidad de vida de los trabajadores.

Según el autor Martínez (2010) el estudio del burnout ha generado controversias, debido a que se le han atribuido diferentes factores implicados. Lo que ha permitido la creación de diversos modelos. Gil-Monte y Peiró (1997, citado por Martínéz, 2010) ordenan los modelos del burnout en cuatro grupos de líneas de investigación, que describiremos a continuación.



- Modelos de estudio basados en la teoría Sociocognitiva del Yo.

En el presente modelo los factores principales son, 1) las cogniciones ejercen efecto en la percepción de la realidad, sin embargo estas se alteran por las consecuencias percibidas. 2) Los esfuerzos por lograr las metas y recompensas emocionales, estos esfuerzos están orientados por la autoconfianza.

- Modelo de Competencia Social de Harrison (1983) basado en competencia y eficacia para describir la influencia de la capacidad vista como un signo del síndrome de burnout. Destacando la aparición de los factores de ayuda y de barrera.
- Modelo de Pines (1993) basado en cuando el individuo sobrepone su búsqueda de su importancia en el trabajo, y no lo logra. Destaca el factor motivacional indicando que sólo los individuos con motivación alta y expectativas altas pueden desarrollar el síndrome de burnout.
- Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993) basado en los logros de las metas. Destaca la autoeficacia percibida, cuando no se dan los logros frecuentemente esto lleva a su decaimiento lo que lleva al desarrollo del síndrome.
- Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) resalta cuatro factores principales, el desbalance entre las capacidades y las labores, el autoconocimiento, las altas expectativas, y destacando la autoconfianza. Propone que la consecución de fracasos conlleva al afrontamiento de escape conductual o mental, estas conducirán a la despersonalización del sujeto.

- Modelos de estudio basados en la teoría organizacional.

Estos modelos se enfocan en los estresores que se dan en las organizaciones y las estrategias de afrontamiento frente al burnout.

- Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) basado en la progresión del desarrollo del burnout, donde iniciaría con los sentimientos de despersonalización disminuyendo las responsabilidades laborales es aquí donde se presenta el burnout, luego se presentaría el decaimiento de la realización personal y culminaría por manifestarse el agotamiento emocional.
  - Modelo de Cox, Kuk, y Leiter (1993) basado en una visión dirigida al estrés laboral, dando principal importancia al agotamiento emocional, la etapa de despersonalización la consideraron como un estilo de afrontamiento frente al agotamiento emocional, y la baja realización personal.
  - Modelo de Winnubst (1993) basado en la relación entre el apoyo social, la tensión y el estrés, dándole suma importancia a la cultura organizacional relacionada al apoyo social, factor esencial en la percepción del sujeto hacia la organización, el manejo de este factor permitiría el aumento o la disminución del riesgo de padecer del Síndrome.
- Modelos de estudio basados en la teoría del intercambio social.

Proponen que cuando se efectúan las relaciones interpersonales, inician las comparaciones, a los sentimientos de desigualdad e incrementar la vulnerabilidad de padecer de síndrome de burnout.

- Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) basado en los mecanismos y procesos de relación y comparación con los

compañeros de labores. Menciona que hay tres fuentes de estrés en relación con la teoría del intercambio social: la incertidumbre, el sujeto se muestra indeciso, dudoso sobre sus propios ideales y sentimientos. Percepción de equidad, nos menciona sobre los sentimientos de falta de recompensa o mal recompensado por sus acciones. Falta de control, capacidad para afrontar las consecuencias de sus acciones en el trabajo. Por otro lado en el caso de las comparaciones y procesos interrelacionales, que el sujeto no busca apoyo por miedo a ser etiquetado de incapaz.

- Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993) basado en la motivación de los sujetos, cuando esta se encuentra en riesgo o bloqueada conduce al estrés que puede originar el burnout. Proponen que para reducir los niveles de riesgo se deben de incrementar los recursos laborales y conocimientos en los trabajadores, así como el de educar sobre pautas para el manejo del estrés. Mencionan cuatro categorías de los recursos: propósitos (capacidad de afrontamiento), condiciones laborales, rasgos personales, y capacidad física.
- Modelo basado en la Teoría estructural

Este modelo da importancia a los antecedentes de los sujetos tanto personales, interpersonales y organizacionales. Proponen al estrés como consecuencia del desequilibrio entre las capacidades del sujeto y las demandas que se le presenten.

- Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) basado en los factores organizacionales, personales y los estilos de afrontamiento. Propone que el síndrome se origina cuando las estrategias de afrontamiento son inadecuadas frente a los factores estresantes.

Por otro lado, Maslach (2009, citado por Torres, 2019) Propuso el modelo de medición basado en su prueba MBI (inventario de burnout de Maslach) este plantea que el síndrome de burnout se origina cuando el sujeto se encuentra expuesto de forma consecutiva y prolongada a factores estresantes, presentes de manera crónica en el trabajo. Así también Maslach y Jackson (1986, citado por Martínez, 2010) proponen el Modelo Tridimensional donde se plantea que está compuesto por sus tres dimensiones propias del MBI en sus escalas de agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal. Este modelo se justifica al incluir elementos de apreciación y actitudinales inmersos en el burnout. La fase de agotamiento emocional envuelve a la personalidad como un ente autorregulador, determinante en las estrategias de afrontamiento y repercute en la autoestima del sujeto.

Así también, Maslach y Leiter (1997, citado por Melgar y Poma, 2017) propusieron el modelo de ajuste o desajuste persona-trabajo el cual se basa en el desequilibrio entre la persona y factores de su ambiente laboral. Indicaron que mientras exista mayor desequilibrio entre la persona y el trabajo, mayor será el riesgo de padecer de síndrome de burnout y de forma invertida mientras exista un adecuado ajuste en la relación persona-trabajo se disminuye el riesgo de padecer del síndrome.

En la presente investigación tomaremos como base teórica lo planteado previamente por Maslach y Leiter y Jackson, considerando que el Burnout es un Síndrome psicológico compuesto por tres dimensiones que pueden ser causadas por diversos factores que en su mayoría son experimentados en el ámbito laboral. Para nuestra investigación consideraremos la prueba MBI dónde está compuesta su evaluación de las dimensiones de; agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal.

El afrontamiento se desarrolla de forma activa y cambiante, en el que las acciones de la persona y la relación entre su entorno se evalúan continuamente (Folkman y Lazarus, 1984, citado por Di-Colloredo et al., 2007).

Así mismo, el afrontamiento es un mecanismo de defensa que ayuda a la persona a sobrellevar la situación ante las adversidades e incertidumbre personal (Bramson, 1981, citado por Broom, 2001).

También, Broom y Johnson (1993, citado por Broom, 2001) definen el afrontamiento como tener un autocontrol de nuestra psiquis; inclusive nuestra estabilidad corporal.

El afrontamiento se puede describir como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales dirigidos a operar (disminuir, vencer o tolerar) las demandas internas y externas de una determinada situación agobiante.

Rodríguez-Marín (1993) nos referimos al afrontamiento como el proceso que incluye las oportunidades de la persona para tolerar y superar las exigencias que se le presentan en su vida cotidiana, y recuperar el equilibrio, es decir, para adaptarse a la nueva situación o adversidad.

Según lo propuesto por Carver para realizar la medición de los estilos de afrontamiento, se han formulado teorías para dimensionarlo, para el presente estudio se tomará la propuesta planteada por Cassaretto & Chau (2016) en base a tres dimensiones de estilos de afrontamiento, donde se involucran las 15 estrategias que el autor planteó dentro de su instrumento. Así la variable de estilos de afrontamiento estará dimensionada de la siguiente manera:

El autor Quiros (2013) indica que los estilos de afrontamiento dirigidos hacia los aspectos socio-emocionales están enfocados atenuar o erradicar las respuestas emocionales causadas por las situaciones de estrés. Dentro de este estilo están las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Centrarse en las emociones y liberarlas: El sujeto identifica las secuelas emocionales negativas frente a la situación estresante y las expresa libremente.

- Búsqueda de soporte social por razones instrumentales: El sujeto acude a los demás por consejo, opiniones, enseñanzas que le ayuden a resolver el problema.
- Búsqueda de soporte social por razones emocionales: El sujeto merchado por la situación estresante, va en búsqueda de afecto y comprensión de otros, para disminuir las consecuencias emocionales.

Los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea se enfocan en cómo el individuo utiliza estrategias en busca de mejorar el evento de estrés, ya sea para minimizar el daño o la amenaza percibida (Quiros, 2013). Dentro de este estilo están las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Afrontamiento activo: El sujeto comienza a utilizar comportamientos y esfuerzos con el fin de evadir, distanciarse de las situaciones de conflicto.
- Planificación de actividades: El sujeto emplea ideas sobre cómo enfrentar al factor estresor, mediante planes y evaluando las mejores formas de hacerlo.
- Refrenar el afrontamiento: El sujeto evadir cualquier posibilidad de encuentro con la situación de problemática, hasta encontrar la solución indicada sin posibilidad de errores por premura.
- Supresión de actividades distractoras: El sujeto comienza a emplear el desecho de distractores para intentar controlar la situación, estas pueden desvalorar otras actividades.
- Reinterpretación positiva y crecimiento: El sujeto realiza un análisis de la situación con el objetivo de hallar los aspectos positivos que pueda asimilar como aprendizaje, en vez de una situación aversiva.

- Aceptación: El individuo realiza un análisis donde intenta comprender y aceptar que la situación es negativa y debe de enfrentarla, inicialmente debe aceptar que existe y se encuentra en dicha situación, y luego debe aceptar lidiar con esta para resolverla.

Los estilos de evitación se dan mediante las conductas de evadir las situaciones de estrés cambiándolas por otras que no tengan relación, ni con el fin de resolverlo (Quiros, 2013). Dentro de este estilo están las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Desenganche mental: El sujeto empieza a restarle atención y enfocarse en otras actividades que no guarden relación, para así no evaluarse lo que le perjudicaría la situación estresante.
- Negación: El sujeto se niega a aceptar la situación, buscando creer que es una situación irreal o falsa, y que esta no lo afectará.
- Desenganche conductual: El sujeto se encuentra indefenso, suprimiendo cualquier esfuerzo empleado para enfrentar la situación, renunciando a la meta propuesta.

Dentro de la propuesta planteada por Cassaretto & Chau (2016) se plantea que 3 de las 15 estrategias no son consideradas dentro de la evaluación de los estilos de afrontamiento, las cuales fueron agrupadas en escalas que no pertenecen a estilos puros.

- Acudir a la religión: El sujeto se enfoca en la religión como instrumento para enfrentar la situación de estrés y reducir las preocupaciones.
- Humor: El sujeto examina la situación con humor, haciendo bromas con respecto a su estado actual.
- Consumo de alcohol o drogas: El sujeto acude al consumo de sustancias para suprimir sus emociones negativas producidas por los estresores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

La investigación fue de tipo básica porque se encuentra basada en el descubrimiento de nuevos aspectos teóricos sin fin práctico, establecido y futuro (Rodríguez, 2011).

El estudio fue de diseño no experimental ya que no se manipularon las variables y se limitó a estudiarlas en un ámbito natural. Así también fue de corte transversal debido a que las variables se midieron en un momento específico (Hernández et al., 2014).

El nivel fue descriptivo correlacional porque el objetivo fue determinar y descubrir el vínculo entre las variables dentro de un grupo de estudio (Rodríguez, 2011).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Villavicencio (2016, citado por Torres, 2019) describe al síndrome de burnout como resultado del estrés laboral crónico relacionada con la desigualdad entre las capacidades del trabajador y las exigencias, lo cual conlleva a bajo rendimiento, falta o ausencia de compromiso laboral, y cambios en el estilo de vida.

La definición operacional es descrita por el MBI el cual consta de tres dimensiones: Maslach, Jackson y Leiter (1996, citado por Buzzetti, 2005) mencionan que el agotamiento emocional, es definido como el resultado entre la demandas del trabajo y las problemas de salud propias del estrés, cuenta con los indicadores irritabilidad, abatimiento e insensibilidad; la despersonalización, es definido como la consecución de conductas y actitudes cínicas o negativas que se producen por el agotamiento emocional y cuenta con los indicadores actitud cínica, aislamiento y distanciamiento; y la



realización personal es definido como las autoevaluaciones negativas, sobre su capacidad, frustraciones, sentimientos de incapacidad y logros, y cuenta con los indicadores percepción de desaparición de posibilidades de logro, vivencias de fracaso, sentimiento de baja autoestima.

Se describe los estilos de afrontamiento cómo los esfuerzos mentales y físicos para responder a las demandas, internas como externas, a las cuales el sujeto percibe que sobrepasan sus capacidades y los recursos (Ramírez, 2016).

La definición operacional es descrito por el Protocolo del Inventario de estilos de afrontamiento (COPE), la cual está dividida por 3 dimensiones: Quiros (2013) y Torres (2019) los estilos socioemocionales, los cuales se definen como los esfuerzos por disminuir o estabilizar la respuesta emocional causada por los estresores, sus indicadores son, la búsqueda de apoyo social por razones instrumentales, la búsqueda de apoyo social por razones emocionales, y enfocar y liberar emociones; los estilos de evitación, se define como el acto de evitar la situación de estrés cambiándola por otras tareas, sus indicadores son, negación, desentendimiento conductual, y desentendimiento mental; también, los estilos de tarea o aproximación, los cuales se definieron como la modificación de la situación de estrés mediante cambios conductuales aminorando los efectos o separándola de sí mismo, sus indicadores son, el afrontamiento activo, la planificación, supresión de actividades en competencia, restricción del afrontamiento, reinterpretación positiva y crecimiento, y aceptación; y por último las escala que no corresponden a los estilos puros, los indicadores son, el acudir a la religión, humor y consumo de alcohol o drogas.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población**

Es el número total de sujetos, grupos, o fenómenos que se considerarán como objeto de estudio en la investigación (Rodríguez, 2011).

La población se encuentra constituida por 334 trabajadores administrativos mayores de 18 años, de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Lima. Es un grupo finito, ya que sus componentes se pueden establecer y definir.

### **Muestra**

Es un porcentaje de la población que se utiliza para investigar sus características (Rodríguez, 2011).

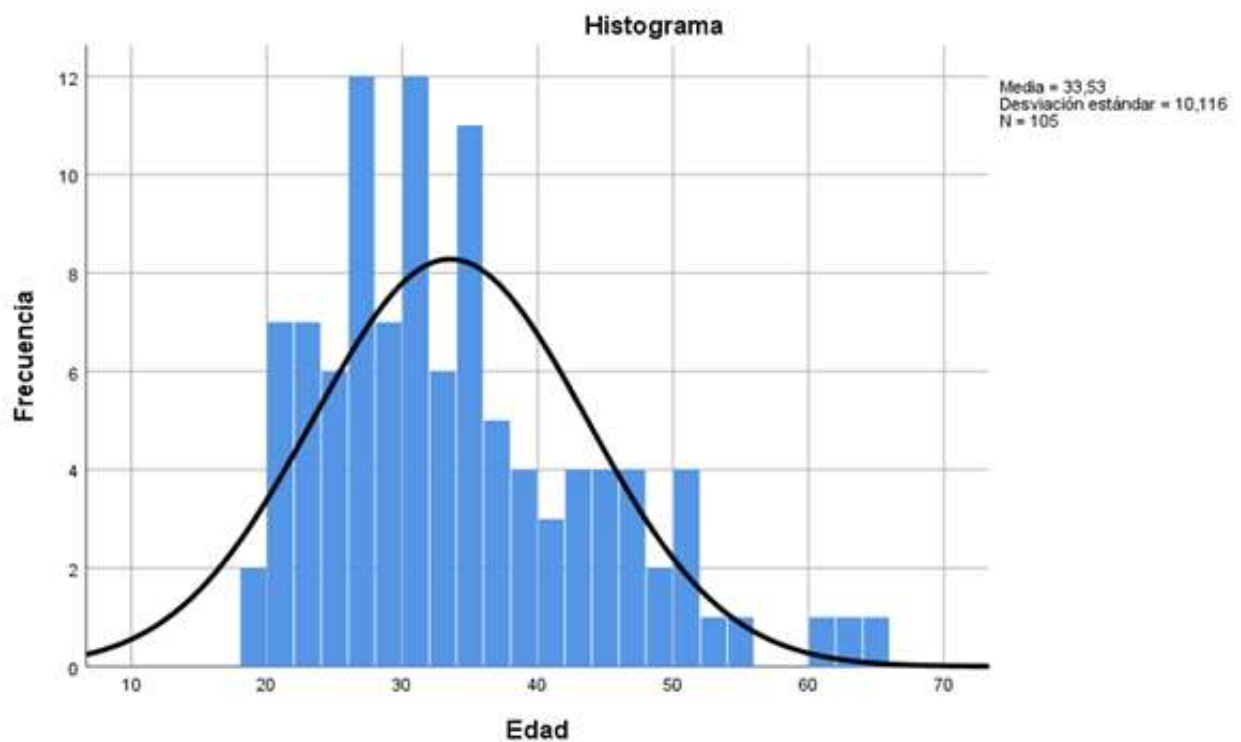
La muestra corresponde a 105 trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos Ver tabla 1, y figura 1.

**Tabla 1***Descripción sociodemográfica de la muestra*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	62	59%
	Femenino	42	40%
	LGTBIQ+	1	1%
Estado civil	Soltero	53	50,5%
	Casado	26	24,8%
	Conviviente	20	19%
	Separado	4	3,8%
	Viudo	2	1,9%
Área de desempeño	Administrativa	7	6,7%
	Comercial	12	11,4%
	Fidelización del cliente	3	2,9%
	Operaciones	75	71,4%
	Recursos humanos	5	4,8%
	Servicios generales	3	2,9%
Horas laboradas a diario	4 a 6 horas	1	1%
	6 a 8 horas	25	23,8%
	8 a 10 horas	47	44,8%
	10 a más horas	32	30,5%

Nota: 105 población total de la muestra.

En la tabla 1 se observó la distribución de la muestra por sexo, estado civil, área desempeño y horas laboradas a diario.



**Figura 1**

*Descripción de la edad de la muestra*

En la figura 1 se observó la distribución de la edad de la muestra.

### **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que se seleccionó los sujetos que integran la muestra, así mismo, esto se estableció por juicio y criterio de los investigadores (Arias, 2006).

- Criterios de inclusión:

La población debía ser mayor de 18 años.

Realizar trabajos administrativos.

Estar en actividad laboral.

Estar interesados en participar en la investigación.

- Criterios de exclusión:

Realizar trabajos operativos.

Encontrarse en régimen laboral de suspensión perfecta, permiso sin goce, vacaciones.

Realizar trabajos administrativos en provincia.

Aquellos que no deseen participar.

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

Se utilizó la encuesta para la recopilación de los datos y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, orientados a obtener información de un conjunto de personas (Oseda, 2008).

El instrumento para la variable de síndrome de burnout fue:

El Inventario del síndrome de burnout de Maslach y Jackson (MBI), creado en 1981. Compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones las cuales se miden en una escala de Likert que va de 0 a 6 por cada ítem.

- Agotamiento emocional (AE); compuesto por 9 preguntas, cuya puntuación máxima es 54, se estima el AE por las demandas laborales. Compuesto por los ítems, 1,2,3,6,8,13,14,16, y 20. El AE se valora que de 27 a más serían indicativas de un alto, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias, y las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos.
- Despersonalización (D); compuesta por 5 preguntas, cuya puntuación máxima es 30, se estima la D por actitudes de evitación y de frialdad. Compuesto por los ítems 5,10,11,15 y 22. La D se valora de puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 nivel bajo.
- Realización personal (RP); compuesta por 8 preguntas, cuya puntuación máxima es de 48, se estima la RP por los sentimientos de sí mismo en el trabajo y su propia RP. Compuesto por los ítems 4,7,9,12,17,18,19 y 21. La

RP se valora en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría nivel bajo, de 34 a 39 intermedia y, superior a 40 un nivel alto.

El MBI creado por Maslach y Jackson (1981) contó con una confiabilidad de 0.90 en la dimensión de AE, 0.79 para la dimensión D y 0.71 para la dimensión de RP; con un Alfa de Cronbach de cada ítem de 0.80, lo cual evidencia una consistencia interna buena.

Llaja, Sarría y García (2007) realizaron la adaptación de la prueba en español donde utilizaron una muestra de 156 médicos, donde la prueba mostró una elevada consistencia interna y fiabilidad cercana al 0.9. Así también, Llaja, Sarría y García (2007) adaptaron la prueba en el Perú donde utilizaron una muestra de 313 profesionales de la salud de un Hospital de Lima. Donde encontraron la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, con los siguientes resultados; la dimensión de AE logro 0.80, la dimensión de D logro 0.47 y la dimensión de RP logro 0.73. Así mismo, plantearon que para su mejor diagnóstico, ante la presencia de un síntoma el sujeto se encontraría en “Riesgo” al síndrome de burnout; si el sujeto presentaba dos síntomas se encontraría en “Tendencia” al síndrome de burnout; y al evidenciar los tres síntomas se encontraría en “Presencia” del síndrome. Al indicar síntomas hacen referencia a los niveles elevados de las dimensiones o a un nivel bajo de RP del Síndrome de burnout.

Cárdenas (2013) realizó la validación por constructo de la prueba, a través del método de análisis de componentes, por el cual obtuvo 46.93% de la varianza total al segmentarlo en 3 dimensiones.

Por otro lado, se realizó la confiabilidad de la prueba MBI y sus dimensiones mediante el alfa de cronbach, se obtuvo que el MBI cuenta con una confiabilidad de 0,86, mientras que en sus dimensiones de agotamiento emocional 0,89, despersonalización 0,85, realización personal 0,93 demostrando una alta confiabilidad de la prueba (Ver anexo 3).

El instrumento para medir los estilos de afrontamiento fue:

El cuestionario de afrontamiento al estrés (COPE-60) el cual fue creado por Carver y col. (1989) adaptado por Cassaretto y Chau (2016); el cual puede aplicarse de forma individual o colectiva su duración promedio es de 10 minutos y su finalidad es identificar las reacciones de las personas frente a las situaciones de estrés. Consta de 60 ítems y está conformada por una escala likert que va de casi nunca, pocas veces, muchas veces y casi siempre. Las dimensiones que evalúa son: Los estilos de afrontamiento socioemocional el cual comprende a enfocar búsqueda de apoyo por razones instrumentales, búsqueda de apoyo por razones emocionales y enfocar y liberar emociones; los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea el cual comprende al afrontamiento activo, planificación, contención del afrontamiento, suspensión de actividades, reinterpretación positiva y crecimiento y aceptación; estilo de afrontamiento evitativo, el cual comprende el desentendimiento mental, desentendimiento conductual, y negación; y las escalas que no pertenecen a los estilos puros los cuales son el acudir a la religión, el humor, y el Consumo de alcohol o drogas.

Los creadores de la prueba Carver y col. realizaron una investigación en Miami, Estados Unidos con una muestra de estudiantes universitarios obteniendo una varianza en el alfa de cronbach entre 0.45 y 0.92 así mismo, utilizaron el proceso de test-retest en un plazo de 8 semanas de la primera aplicación con resultados entre 0.46 a 0.86. Así también, realizaron una validez de constructo obteniendo valores superiores a 1.0 en 11 de las escalas pero mantuvieron el número de escalas originales por motivos teóricos (Carver et al., 1989).

Crespo y Cruzado (1997) realizaron una adaptación de la prueba COPE en España, utilizaron una muestra de 401 estudiantes españoles, con una estructura factorial similar a la prueba original, realizaron un análisis factorial aplicado a los 60 ítems, agrupándolos en seis escalas, utilizaron el test-retest

para obtener la consistencia y fiabilidad obteniendo valores superiores a 0.7 en cada una de las escalas a excepción de la escala de escape conductual.

En el Perú, Cassaretto y Chau (2016) realizaron su adaptación en el contexto peruano evaluando la validez de constructo el cual era explicado en 55.92% de la varianza, considerando las tres dimensiones principales. Así también, evaluaron la confiabilidad de consistencia interna por cada escala, mediante el alfa de cronbach donde se obtuvo valores moderados (0.53 en la escala de desentendimiento mental) a valores altos (0.91 en la escala de humor); del mismo modo realizaron la confiabilidad por consistencia interna de ítem-test, hallando en todos excepto en el ítem (tomó medidas adicionales para intentar librarme del problema) valores superiores a 0.20 cómo recomendado.

Así mismo se realizó la confiabilidad por el alfa de cronbach de la prueba y de sus dimensiones, donde se obtuvo que la prueba COPE cuenta con una confiabilidad de 0,91, mientras que sus dimensiones obtuvieron los siguientes valores, estilos socioemocionales 0,75, estilos de aproximación a la tarea 0,89, estilos de evitación 0,81, y las escalas que no pertenecen a los estilos puros 0,76 demostrando una alta confiabilidad (Ver anexo 4).

Por otra parte, los baremos para su calificación son los siguientes: para medir los estilos socioemocionales de 24 a menos es un nivel bajo, de 25 a 31 un nivel medio y de 32 a más un nivel alto; para los estilos de aproximación a la tarea son de 61 a menos un nivel bajo, de 62 a 77 un nivel medio y de 78 a más un nivel alto; en los estilos de evitación de 17 a menos un nivel bajo, de 21 a 26 un nivel medio y de 27 a más un nivel alto; mientras que para las escalas que no pertenecen a los estado puros sus valores son de 20 a menos un nivel bajo de 21 a 26 un nivel medio y de 27 a más un nivel alto.

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de la investigación, se inició seleccionando la información más relevante y actual, luego se solicitó la autorización para la



realización de la investigación de parte de la organización, se prosiguió con la elección de los instrumentos de medición adecuados y seguidamente se realizó el formulario virtual de google en donde se adaptaron los instrumentos de cada variable, donde se agregó el consentimiento informado, en el siguiente enlace <https://forms.gle/mza3KoN41PQgritr7>. Se tomó como muestra a 105 trabajadores administrativos, los cuales tuvieron la elección de participación.

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

Para la recolección de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel para después pasarlos al programa estadístico SPSS en su versión 26. Donde se trabajaron los siguientes aspectos: inicialmente se realizó el análisis descriptivo de los datos sociodemográficos, seguido por la evaluación de normalidad de los instrumentos donde se utilizó la prueba de Kolmogorov-smirnov; así también se utilizó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach para ambos instrumentos; por otra parte para las correlaciones entre variables se utilizaron tanto la correlación de Pearson y el rho de Spearman, y tablas de frecuencias para la medición de los niveles de las variables. Se presentarán figuras y tablas de resultados según las normas de APA 6ta edición.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Se procuró tratar a todos los participantes de la investigación con igualdad y respeto. Así también, se procuró respetar la autoría de datos científicos de otros investigadores, evitando el plagio de forma parcial o total de otras investigaciones; así también se solicitó el consentimiento de cada participante, brindando la información precisa sobre la investigación, así de cómo hacer para dejar la investigación (UCV, 2017).

Se procuró respetar la normatividad nacional e internacional a la que se ajusta la investigación con seres humanos. Así también, se priorizó los beneficios sobre los riesgos para los participantes, cuidando la salud mental por sobre los datos científicos (CPP, 2018).

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentarán los resultados de la investigación. En primer lugar, se expondrá la prueba de normalidad de los instrumentos, luego se procederá con el objetivo general y finalmente los objetivos específicos.

**Tabla 2**  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

	Parámetros normales <sup>a,b</sup>		Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
	Media	Desviación		
Síndrome de burnout (MBI)	67,05	19,628	,080	,093 <sup>c</sup>
Agotamiento emocional	20,72	12,253	,070	,200 <sup>c,d</sup>
Despersonalización	13,40	2,891	,110	,003 <sup>c</sup>
Realización personal	40,15	10,585	,229	,000 <sup>c</sup>
Estilos socioemocionales	27,66	5,501	,063	,200 <sup>c,d</sup>
Estilos de aproximación a la tarea	69,65	11,838	,078	,120 <sup>c</sup>
Estilos de evitación	21,76	6,351	,114	,002 <sup>c</sup>
Escalas que no pertenecen a los estilos puros	23,64	5,758	,107	,005 <sup>c</sup>

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2 se observó que los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, donde la prueba que mide la variable Síndrome de burnout y la dimensión de agotamiento emocional y de la variable estilos de afrontamiento la dimensión de estilos socioemocionales y de aproximación a la tarea cumplen con un valor ( $p > 0,05$ ) por lo cual se medirá la correlación mediante Pearson; mientras que en las dimensiones de despersonalización, realización personal, estilos de evitación y escalas que no pertenecen a los

estilos puros cumplen con un valor ( $p < 0,05$ ) por lo cual se medirá la correlación mediante el Rho de Spearman.

**Tabla 3**

*Correlación entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento*

		Síndrome de Burnout
Estilos socioemocionales	Correlación de Pearson	.315
	Sig. (bilateral)	.001
Estilos de aproximación a la tarea	Correlación de Pearson	.236
	Sig. (bilateral)	.015
Estilos de evitación	Coeficiente de correlación Spearman	.277
	Sig. (bilateral)	.004
Escala que no pertenecen a los estilos puros	Coeficiente de correlación Spearman	.335
	Sig. (bilateral)	.000

En la Tabla 3 se observó que entre el Síndrome de burnout y los estilos socioemocionales existe correlación directa débil significativa ( $p < 0,01$ ) con un valor ( $r = 0,315$ ); con los estilos de aproximación a la tarea existe correlación directa débil significativa ( $p < 0,05$ ) con valor ( $r = 0,236$ ); con los estilos de evitación existe correlación directa débil significativa ( $p < 0,01$ ) con un valor ( $r = 0,277$ ) y con las escalas que no pertenecen a los estilos puros existe correlación directa débil significativa ( $p < 0,01$ ) con valor ( $r = 0,335$ ). Por lo tanto, se aprueba la hipótesis general, de que si existe relación entre el Síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento (Ver anexos 5-6-7-8).

**Tabla 4***Correlación entre el agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento*

		Agotamiento emocional
Estilos socioemocionales	Correlación de Pearson	,319
	Sig. (bilateral)	,001
Estilos de aproximación a la tarea	Correlación de Pearson	,171
	Sig. (bilateral)	,081
Estilos de evitación	Coefficiente de correlación Spearman	,424
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 4 se observó que entre el agotamiento emocional y los estilos socioemocionales existe correlación directa débil significativa ( $p < 0.01$ ) con valor ( $r = 0,319$ ); con el estilo de aproximación a la tarea un valor ( $p > 0.05$ ); y con los estilos de evitación existe correlación significativa con un ( $p < 0,01$ ) y con un valor ( $r = 0,424$ ) que denota una correlación directa moderada. Por lo cual se aceptan las siguientes hipótesis, existe relación entre el agotamiento emocional y los estilos socioemocionales, y existe relación entre el agotamiento emocional y los estilos de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental; mientras que se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre el agotamiento emocional y el estilo de aproximación a la tarea.

**Tabla 5***Correlación entre la despersonalización y los estilos de afrontamiento.*

			Estilos socioemocionales	Estilo de aproximación a la tarea	Estilos de evitación
Despersonalización	Coeficiente de correlación Spearman	Rho de	,436	,652	,147
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,134

En la tabla 5 se observó que existe correlación entre la despersonalización y los estilos socioemocionales y los de aproximación a la tarea con un ( $p < 0,01$ ) y mostrando una correlación directa moderada con un valor ( $r = 0,436$ ) y ( $r = 0,653$ ) respectivamente; así también muestra que no existe relación entre la despersonalización y los estilos de evitación, con un ( $P > 0,05$ ). Por lo que se aceptan las hipótesis, existe relación entre la despersonalización y los estilos socioemocionales y que existe relación entre despersonalización y los estilos de aproximación a la tarea; Mientras que se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la despersonalización y los estilos de evitación.

**Tabla 6***Correlación entre Realización personal y los estilos de afrontamiento*

			Estilos socioemocionales	Estilo de aproximación a la tarea	Estilos de evitación
Realización personal	Coeficiente de correlación Spearman	Rho de	-,079	,183	-,342
	Sig. (bilateral)		,423	,061	,000

En la Tabla 6 se observó que entre la realización personal y los estilos de evitación existe una correlación inversa débil significativa con ( $p < 0,01$ ) y con un

valor ( $r = -0,342$ ); por otro lado muestra que no existe relación entre la realización personal y los estilos socioemocionales y de aproximación a la tarea, con un ( $p > 0,05$ ). Por lo que se acepta la hipótesis, existe relación entre la realización personal y los estilos de evitación. Mientras que se aceptan las hipótesis nulas, no existe relación entre la realización personal y los estilos socioemocionales y no existe relación entre realización personal y los estilos de aproximación a la tarea.

**Tabla 7**

*Nivel del Síndrome de burnout en personal administrativo en una empresa de saneamiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo	41	39%
Tendencia	53	50,5%
Presencia	11	10,5%

En la tabla 7 se observó los niveles del burnout en el personal administrativo de una empresa de saneamiento en Lima, el 50,5% muestra tendencia con la presencia de 2 síntomas, el 39% muestra riesgo con la presencia de 1 síntoma y 10.5% muestra presencia de burnout (Ver anexo 9).

**Tabla 8**

*Nivel de los estilos de afrontamiento en personal administrativo en una empresa de saneamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Estilos socioemocionales	Bajo	31	29,5%
	Medio	45	42,9%
	Alto	29	27,6%
Estilos de aproximación a la tarea	Bajo	26	24,8%
	Medio	53	50,5%
	Alto	26	24,8%
Estilos de evitación	Bajo	31	29,5%
	Medio	46	43,8%
	Alto	28	26,7%
Escalas que no pertenecen a los estilos puros	Bajo	32	30,5%
	Medio	41	39%
	Alto	32	30,5%

*Nota: total de muestra 105 sujetos*

En la tabla número 8 se observó que en los estilos socioemocionales el 27,6 mantiene un frecuente uso de estos para enfrentar situaciones en su vida cotidiana, mientras que un 42.9% mantiene un moderado uso de estos, y que un 29.5% los utiliza pocas veces. Así también en los estilos de aproximación a la tarea podemos observar que un 24,8% los usa de manera frecuente, mientras que un 50,5% mantiene un moderado uso de estos, y un 24,8% los utiliza pocas veces. Así mismo en los estilos de evitación podemos observar que un 26,7% mantiene un frecuente uso estos, mientras que un 43,8% mantiene un moderado uso, y un 29,5% la emplea pocas veces. Así también,

con respecto a las escalas que no pertenecen a los estilos puros podemos observar que un 30,5% mantiene un uso frecuente de estos, mientras que un 39% hace uso de estos de manera moderada, y un 30,5% los utiliza pocas veces (Ver anexo 10-11-12-13).



## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis general que establece que existe relación entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

En ese sentido, se encontró que existe correlación ( $p < 0.05$ ) entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento. Esta relación es positiva de grado significativo; estilo de afrontamiento socioeconómico ( $r = 0,315$ ), Estilo de afrontamiento por aproximación a la tarea ( $r = 0.236$ ) y estilos de afrontamiento por evitación ( $r = 0.277$ ). Estos datos señalan que los colaboradores emplean estos estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones de estrés y poder prevenir el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Estos hallazgos concuerdan con investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional por Parrera (2020), Celis (2020), Centeno (2020), Torres (2019), Montestruque (2018), Casso (2018), Moschella-Coello (2018), Bezliudnyi (2019), Elshaer et al., (2018) y Aldás (2017), ellos encontraron que existe relación entre ambas variables de diferentes muestras de empleados y de diferentes niveles ocupacionales. Por lo tanto, los colaboradores de la empresa de saneamiento ambiental han desarrollado diferentes estilos de afrontamiento para hacer frente al síndrome de burnout, el cual les permite mejorar la productividad, y reduce el índice de rotación y disminuye el ausentismo.

De acuerdo a la teoría de afrontamiento de Bramson (1981), menciona que los estilos de afrontamiento son un mecanismo de defensa que ayudaría a la persona a sobrellevar el síndrome de burnout.

A nivel específico, se contrasta la hipótesis específica 1 obteniendo un valor ( $p < 0,05$ ) entre el agotamiento emocional y los siguientes estilos de afrontamiento; estilos socioemocionales y estilos de evitación, lo cual indica que tiene una relación. Asimismo, se observa valores significativos entre el

agotamiento emocional con estilos socioemocionales ( $r=0.319$ ) y estilos de evitación ( $r=0.424$ ). Lo cual indica que los colaboradores de la empresa emplean estos estilos de afrontamiento para poder prevenir el agotamiento emocional. Estos hallazgos concuerdan con las siguientes investigaciones realizadas por Casso (2018) quien determina que existe relación positiva en ambas variables. Sin embargo, esta relación no se da entre agotamiento emocional y estilos de aproximación a la tarea. Estos resultados concuerdan con Gil-Monte (2005) lo define como el desgaste psíquico y físico a causa del trato diario en el trabajo con personas que tiene u ocasionan problemas. Así mismo para Quiros (2013), los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea se enfoca en cómo el individuo emplea conductas con el fin de modificar la situación estresante en la que se encuentra envuelto, sea disminuyendo el impacto percibido por la amenaza o alejándose de sí; debido a que el estilo de aproximación de tarea es un estilo conductual el cual se enfoca en la solución de tareas de forma organizada mientras que el agotamiento emocional es de origen cognitivo ya que se desencadena por una serie de pensamientos. Por lo tanto, si se tiene un desarrollo adecuado de estilos de afrontamiento frente al agotamiento emocional este permitirá el crecimiento de la satisfacción laboral, se tendrá un mejor nivel de compromiso organizacional, optimizando la productividad, disminuyendo el índice de rotación y reduciendo el ausentismo.

Al contrastar la hipótesis específica 2, se concluye que existe relación positiva y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión de despersonalización y los siguientes estilos de afrontamiento socioemocional ( $r=0.436$ ) y aproximación a la tarea ( $r=0.652$ ). Estos resultados contrastan con los siguientes estudios realizados por Maslach (2009), Gil Monte (2005), Quiros (2013). Por lo cual indica que los trabajadores de la empresa de saneamiento presentan un estilo de afrontamiento socioemocional y de aproximación de tareas. Ello explicaría la despersonalización de los trabajadores; Maslach (2009) menciona que la despersonalización se da por un exceso de agotamiento emocional, esto quiere decir que los trabajadores emplean o usan indebidamente este recurso de estilo de afrontamiento socioemocional y de aproximación de tarea pueden llegar a un punto de despersonalización. Así mismo, Quiroz (2013)

menciona que el estilo socioemocional está dirigido para suprimir, controlar toda reacción emocional producto de factores estresantes que afectan al trabajador; y en cuanto a aproximación de tarea menciona que el trabajador se plantea, organizar mejor sus tareas para manejar o disminuir la situación adversa. Por ello, es importante psicoeducar a los trabajadores sobre el uso adecuado de los recursos que poseen para poder enfrentar las actividades que demandan el uso de las emociones y así puedan hacer frente a las labores y sus diversas situaciones adversas. Además, se evidencia que no existe relación entre despersonalización y estilo de evitación en ese sentido Maslach (2009) describe la actividad del trabajador con descaro, con cinismo con falta de empatía al momento de desarrollar su actividades o atender alguna solicitud laboral dentro del contexto organizacional. Así mismo, tenemos a Quiros (2013) quien menciona y que el trabajador puede emplear otras alternativas, otras conductas de salida para poder zafarse de la situación estresante. Es por ello, que el estilo de evitación no tiene relación con la despersonalización de cada colaborador.

Así mismo, se contrasta la tercera hipótesis en donde se encuentra relación ( $p < 0.05$ ) entre realización personal y el estilo de evitación ( $r = -0.3$ ) siendo este de alta significancia correlacional siendo esta de tipo inversa. Ello nos indica que a mayor realización personal habrá un estilo de afrontamiento bajo; implicando que la realización personal tiene beneficios positivos en cuanto al desarrollo personal de cada colaborador. Los cuales concuerdan con Aldás (2017), mediante el programa Rho Spearman se identificó la relación entre las dimensiones de las estrategias de afrontamiento de expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva con la dimensión del Síndrome de Burnout de realización personal. Fontana-Cogorno (2020), Parrera (2020), Celis (2020), Centeno (2020), Torres (2019), Montestruque (2018), Casso (2018), Moschella-Coello (2018) y Villamar et al., (2019). Hallaron la misma relación entre realización personal o crecimiento personal y el estilo de afrontamiento por evitación por lo cual se deduce que a mayor reconocimiento personal y/o social habrá un mayor compromiso organizacional, fomentando o desarrollando un clima organizacional adecuado dentro de las diferentes áreas

de trabajo. Maslach (2009) describe que es el componente de auto - evaluación del Burnout. Representado por percepciones de incapacidad y falta de logros y productividad laboral. Este sentir de incompetencia es agudizado por la falta de recursos laborales, como la falta de apoyo social y de oportunidades de mejora profesional. Así mismo, Quiros (2013) los estilos de evitación o estilos adicionales de afrontamiento hacen foco en el acto del individuo de evitar la situación estresante mediante el reemplazo de esta por actividades que no se relacionen ni estén dirigidas a resolver.

Es por ello que se da la relación entre ambas variables, por otro lado no existe una relación entre realización personal y el estilo socioemocional y el estilo de aproximación de tarea.

Se llega a la conclusión final que los diferentes estilos de afrontamiento son un recurso personal importante a tener en cuenta en los trabajadores administrativos de la empresa de saneamiento ambiental, para poder hacer frente a los signos y síntomas del síndrome de burnout.

Ello beneficiaría a la empresa porque permitiría tener un adecuado clima organizacional y un índice de rotación bajo permitiendo así el compromiso de los trabajadores administrativos con la empresa y la empresa con los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento. Con los estilos socioemocionales una correlación directa débil; con los estilos de aproximación a la tarea una correlación directa débil; con los estilos de evitación una correlación directa débil; y con las escalas que no pertenecen a un estilo puro una correlación directa débil.
2. Existe relación entre el agotamiento emocional y los estilos socioemocionales una correlación directa débil, y los estilos de evitación una correlación directa moderada; y no existe relación entre el agotamiento emocional y los estilos de aproximación a la tarea.
3. Existe relación entre la despersonalización y los estilos socioemocionales, y los estilos de aproximación a la tarea mostrando en ambas una correlación directa moderada; y que no existe relación entre la despersonalización y los estilos de evitación.
4. Existe relación entre la realización personal y los estilos de evitación una correlación inversa débil; y no existe relación entre la realización personal y los estilos socioemocionales y los de aproximación a la tarea.
5. El 50,5% de la población presenta tendencia al burnout, por la presencia de dos dimensiones, mientras que el 39% se encuentran en riesgo por la presencia de una dimensión, y el 10,5% muestra presencia del burnout al haber desarrollado las 3 dimensiones.
6. Se encontró que en los estilos socioemocionales un 29,5% muestran nivel bajo, el 42,9% un nivel medio y el 27,6% un nivel alto; en respecto a los estilos de aproximación a la tarea, el 24,8% muestra un nivel bajo, el 50,5% un nivel medio y un 24,8% un nivel alto; y con los estilos de evitación, el 29,5% muestra un nivel bajo, el 43,8% muestra un nivel medio y el 26,7% un nivel alto. mientras que sobre las escalas que no pertenecen a los

estilos puros un 30,5% de la muestra presenta un nivel bajo, el 39% un nivel medio y el 30,5% un nivel alto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar un estudio del Síndrome de burnout en una muestra organizacional mayor, para obtener resultados más concretos de la población.
2. Elaborar estrategias y programas para el desarrollo de herramientas para afrontar las exigencias laborales.
3. Fomentar el buen clima laboral, el compañerismo, y las responsabilidades laborales sin dejar de lado sus ámbitos familiares y sociales, implementando programas de actividades fuera del trabajo, promoviendo el apoyo entre los jefes y trabajadores y promoviendo el respeto mutuo.
4. Desarrollar programas de capacitación de los trabajadores, de evaluación y recompensas adecuadas a sus logros, así como de asesorías profesionales para salvaguardar la salud mental de los trabajadores.
5. Utilizar otros instrumentos de evaluación y enfocarlos en trabajadores de servicios públicos operativos.

## REFERENCIAS

- Aldás, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y Síndrome de Burnout en personal de salud, (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26500>
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría., 11(39), 257-265. Recuperado de: <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653): Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>.
- Bahamón, M., Uribe, I., Trejos, A., Alarcón-Vásquez, Y., & Reyes, L. (2019). Estilos de afrontamiento como predictores del riesgo suicida en estudiantes adolescentes. Psicología desde el Caribe, 36(1), 120-132. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.14482/psdc.36.1.616.8>
- Bezliudnyi, O., Kravchenko, O., Maksymchuk, B., Mishchenko, M., & Maksymchuk, I. (2019). Psycho-correction of burnout syndrome in sports educators. Journal of Physical Education and Sport, 19(3), 1585-1590. Recuperado de: <https://efsupit.ro/images/stories/septembrie2019/Art%20230.pdf>
- Broom, D. (2001). Coping, stress and welfare. Coping with challenge: Welfare in animals including humans, 1-9. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Donald\\_Broom/publication/299657903\\_Coping\\_stress\\_and\\_welfare/links/5703f12b08ae44d70ee05b75/Coping-stress-and-welfare.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Donald_Broom/publication/299657903_Coping_stress_and_welfare/links/5703f12b08ae44d70ee05b75/Coping-stress-and-welfare.pdf)
- Buzzetti, M. (2005). Validación del maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile. Recuperado de: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Cárdenas, S. (2013). Las aspiraciones laborales y el burnout laboral en un grupo de personas que estudian y trabajan en Lima. Recuperado el 02



de mayo de 2017, Recuperado de:  
[http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314812/2/cardenas\\_ps-pub-tesis.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314812/2/cardenas_ps-pub-tesis.pdf)

Carlotto, M.; Gobbi, M. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. Revista de Psicología V. Universidad de Chile. Chile, Santiago de Chile. Recuperado de:  
<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/18558/19591>

Carver, C., Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. Journal of Personality and Social Psychology, 56(2), 267- 283. Recuperado de:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2926629/>

Cassaretto, M. & Chau, C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. Recuperado de:  
[http://www.aidep.org/03\\_ridep/R42/Art9.pdf](http://www.aidep.org/03_ridep/R42/Art9.pdf)

Casso, S. (2018) Estilos de Afrontamiento y su relación con el Burnout en Teleoperadores de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13093>

Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M. y Boudreau, J. (2000). Un examen empírico del estrés laboral autoinformado entre gerentes estadounidenses. Revista de psicología aplicada, 85 (1), 65–74. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>

Celis, D. (2020) Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>

Centeno, J. (2020) Condiciones laborales psicosociales y Síndrome de Burnout en las enfermeras de un servicio de emergencias pediátricas, Lima – 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41147>

- De las Cuevas, C. (2003). Burnout en los profesionales de la atención a las drogodependencias. *Trastornos Adictivos*, 5(2), 107-113. SOCIALES, P. Y. S. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/257662540\\_Burnout\\_en\\_los\\_profesionales\\_de\\_la\\_atencion\\_a\\_las\\_drogodependencias](https://www.researchgate.net/publication/257662540_Burnout_en_los_profesionales_de_la_atencion_a_las_drogodependencias)
- Di-Colloredo, C., Cruz, D., & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), 125-156. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Elshaer, N., Moustafa, M., Aiad, M., & Ramadan, M. (2018). Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54(3), 273-277. Recuperado de: <https://www.ajol.info/index.php/bafm/article/view/178940>
- Fontana-Cogorno, E. (2020) Síndrome de Burnout y Estilos de afrontamiento en Operarios. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/653136>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Publicado en *Rev. Éxito Empresarial*. N° 160, 2011. Recuperado de: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- García-Moran M y Gil-Lacruz M. (2016) El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. España. *P.REV Psic. Universidad de Lima*. (19) ISSN 1560-39, pp. 11-30 Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. PR Gil-Monte, M. Salanova, JL Aragón y W. Schaufeli (Compiladores), Jornada "El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales, 11-25. Recopilado de: <https://www.dival.es/va/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf#page=13>
- Gil-Monte, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Información psicológica*, (91-92), 4-11. Recuperado de:

[https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01\\_SQT/2007\\_08\\_Gil\\_Monte.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2007_08_Gil_Monte.pdf)

Gil-Monte, P. (2016). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2),181-197. ISSN: 1576-5962. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231318052004>

Grau, M. (2007) Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión Práctica de Riesgo Laborales*, n° 43, pág. 18, noviembre 2007. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/reader/132550300>

Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Recuperado de:  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P, (2016). Metodología de la Investigación científica, 6ta. Edición. Ciudad de México. Recuperado de:  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, (INEI, 2020). Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana. Trimestre móvil Julio-Agosto-Setiembre 2020.N° 10 – Octubre 2020. Recuperado de:  
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/10-informe-tecnico-mercado-laboral-jul-ago-set-2020.pdf>

Llaja; Sarria; García. (2007). Síndrome de Burnout en Educadores. Universidad Mayor de San Marcos. Perú, Lima.

López, M. C., & Rodríguez, J. A. C. (1997). La evaluación del afrontamiento: adaptación española del cuestionario COPE con una muestra de estudiantes universitarios. *Análisis y Modificación de conducta*, 23(92), 797-830.

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112. Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. Abr-Jun; 11 (032): 37-43. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/41126168\\_Comprendiendo\\_el\\_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21)

Maticorena-Quevedo, J., Beas, R., Anduaga-Beramendi, A., Mayta-Tristán, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, En *ensusalud 2014*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 241-247. Recuperado de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2170>

Melgar, E. y Poma, M. (2017). Síndrome de burnout en las áreas de atención al cliente de electrocentro, sedam y hospital de salud de Huancayo. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4046>

Montestruque, O. (2018) Burnout y Afrontamiento en Docentes de una Escuela de Nivel Socioeconómico medio-bajo. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12158>

Moschella, M. (2018) Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en futbolistas juveniles de dos clubes profesionales de Lima. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima, Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/7123>

Moukarzel, A., Michelet, P., Durand, A. C., Sebbane, M., Bourgeois, S., Markarian, T., ... & Gentile, S. (2019). Burnout syndrome among emergency department staff: prevalence and associated factors. *BioMed research international*, 2019. Recuperado de: <https://www.hindawi.com/journals/bmri/2019/6462472/>

Oficina Internacional del Trabajo, (2017). Boletín Internacional de Investigación Sindical Ginebra 2016 vol. 8 núm. 1-2. P 83. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)

Olavarria, L. (2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *El economista america*. Recuperado de:

[https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-  
peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-  
al-Sindrome-de-  
Burnout.html#:~:text=El%2060%25%20de%20trabajadores%20en,sostu  
vo%20Luis%20Olavarr%C3%ADa%2C%20coordinador%20de](https://www.eleconomistaamerica.pe/actualidad-eAm-<br/>peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-<br/>al-Sindrome-de-<br/>Burnout.html#:~:text=El%2060%25%20de%20trabajadores%20en,sostu<br/>vo%20Luis%20Olavarr%C3%ADa%2C%20coordinador%20de)

Organización Mundial de la Salud, (2006) Prevención del Suicidio un Instrumento en el Trabajo. P.9,10. Recuperado de: [https://www.who.int/mental\\_health/prevention/suicide/resource\\_work\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf?ua=1)

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, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/937>

Piergiovanni, L., Depaula, P. (2018). Autoeficacia y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios. Ciencias Psicológicas, 12(1), 17-23. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i1.1591>

Quinceno, J., Vinaccia, A. (2007). Burnout “El síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Red Acta Colombiana de Psicología. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Quiros, S. (2013). Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto [Tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5098>

Ramírez, R. (2016). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento al estrés, en enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2016. [Tesis de título profesional]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5762>

Rodríguez-Marín, J., Pastor, M., & López-Roig, S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/2872/Afrontamiento%2c%20apoyo%20social%2c%20calidad%20de%20vida%20y%20enfermedad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, W. (2011). Guía de investigación científica. Primera Edición. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Recuperado de:

<http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/23>

Sánchez-Jiménez B, Flores-Ramos M, Sámano R, et al. (2018) Factores relacionados a la presencia del síndrome de burnout en una muestra de enfermeras del sector salud, Ciudad de México. Rev Salud Publica Nutr. 2018;17(3):1-8. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=82806>

Torres, A. (2019) Relación entre el Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento en Psicólogos de una Asociación de Psicooncología de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch>

Vallejo, C. Resolución de Consejo Universitario N 0262-2020/UCV Recuperado de:

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Villamar Sánchez, Daniela, Juárez García, Arturo, González Corzo, Irma Gpe, Osnaya Moreno, Mabel. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. Propósitos y Representaciones, 7(3), 111-126. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>

Zanabria, B y Burga, A. (2018). Código de Ética y Deontología. Colegio de Psicólogos del Perú. Recuperado de:

[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

## ANEXOS

**ANEXO 1: TABLA 9 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE SINDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL DISTRITO DE LIMA, 2020**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y los Estilos de Afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la de relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre autorrealización personal y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Burnout en trabajadores administrativos de</p>	<p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p>	<p>h1. Existe relación entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h0. No existe relación entre el Síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h2.3. Existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h0. No existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento de</p>	<p>h2.1. Existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h0. No existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento socioemocional en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h2.2. Existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento en aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h0. No existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h2.3. Existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.</p> <p>h0. No existe relación entre agotamiento emocional y los estilos de afrontamiento de</p>	<p>Diseño: experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Población- muestra</p> <p>N=334 n=105</p> <p style="text-align: right;">No</p>

---

una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?

¿Cuál es el nivel de estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020?

Determinar el nivel de Burnout en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

Determinar el nivel de estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h3.1. Existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento de socioemocional en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento socioemocional en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h3.2. Existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h3.3. Existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre despersonalización y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h4.1. Existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento socioemocional



---

en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento socioemocional en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h4.2. Existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h4.3. Existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

h0. No existe relación entre realización personal y los estilos de afrontamiento de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020.

---

**ANEXO 2: TABLA 10 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES SINDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO**

VARIABLES	PRUEBA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA
SINDROME DE BURNOUT	Protocolo del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	El síndrome de burnout se define como la respuesta al estrés laboral crónico, asociado al desequilibrio entre las exigencias físicas y psicológicas del trabajo con las capacidades con las que la persona cuenta para afrontar estas exigencias, donde se logra identificar una falta de preparación de los profesionales para afrontar la situación de estrés emocional que deviene del trabajo, lo que lleva a una pérdida de compromiso hacia la labor, una alteración de su calidad de vida y una prestación de servicios inadecuada (Villavicencio, 2016; Valdivia, 2011).	Agotamiento emocional	Maslach, Jackson & Leiter (1996, Citado por Buzzetti, 2005), Es la respuesta del trabajador frente a la labor que realiza, la relación esperada entre las demandas que el trabajo le asigna y las dificultades de salud pertenecientes con el estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Abatimiento</li> <li>• Insensibilidad</li> </ul>	1 - 2 - 3 - 6- 8 - 13 - 14 - 16 - 20	LIKERT (0. Nunca 1. Un par de veces al año o menos 2. Una vez al mes o menos 3. Un par de veces al mes 4. Una vez a la semana 5. Un par de veces a la semana 6. Todos los días )
			Despersonalización	Maslach, Jackson & Leiter (1996, Citado por Buzzetti, 2005), se refiere a una sucesión de comportamientos de aspecto taciturno, taciturno y/o negativo que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud cínica</li> <li>• Aislamiento</li> <li>• Distanciamiento</li> </ul>	5 - 10 - 11 - 15 - 22	
			Realización personal	Maslach, Jackson & Leiter (1996, Citado por Buzzetti, 2005), se considera sentimientos de incapacidad, ineffectividad en el trabajo, baja autoestima, ideas de fracaso y frustración respecto a la propia realización del mismo; en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de desaparición de posibilidades de logro</li> <li>• Vivencias de fracaso</li> <li>• Sentimiento de baja autoestima</li> </ul>	4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21	
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO	Protocolo del Inventario de estilos de afrontamiento COPE	Los estilos de afrontamiento se entienden como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales destinados a manejar las demandas, tanto internas como externas, que el sujeto identifica	Estilos Socioemocionales	Los estilos de afrontamiento dirigidos hacia los aspectos socio-emocionales están enfocados en controlar o suprimir toda reacción emocional producto de los factores estresantes que estén afectando a la persona (Quiros, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• búsqueda de apoyo social por razones instrumentales</li> </ul>	4-14-30-45	Cuantitativa de Intervalo

como desbordantes para su estado actual y los recursos que este empleando (Ramírez, 2016).

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• búsqueda de apoyo social razones emocionales</li> </ul>	11-23-34-52	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• enfocar y liberar emociones</li> </ul>	3-17-28-46	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• negación</li> </ul>	6-27-40-57	
estilos de evitación	de	Los estilos de evitación o estilos adicionales de afrontamiento hacen foco en el acto del individuo de evitar la situación estresante mediante el reemplazo de esta por actividades que no se relacionen ni estén dirigidas a resolverla (Quiros, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• desentendimiento conductual</li> <li>• desentendimiento mental</li> </ul>	9-24-37-51 2-16-31-43
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• afrontamiento activo</li> </ul>	5-25-47-58
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• planificación</li> </ul>	19-32-39-56
Estilos de aproximación de la tarea	de	Los estilos de afrontamiento de aproximación a la tarea se enfocan en como el individuo emplea conductas con el fin de modificar la situación estresante en la que se encuentra envuelto, sea disminuyendo el impacto percibido por la amenaza o alejándola de sí (Quiros, 2013).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• supresión de actividades en competencia</li> <li>• restricción del afrontamiento</li> <li>• reinterpretación positiva y crecimiento</li> <li>• Aceptación.</li> </ul>	15-33-42-55 10-22-41-49 1-29-38-59 13-21-44-54
Escalas que no pertenecen a los estilos puros			<ul style="list-style-type: none"> <li>• acudir a la religión</li> <li>• humor</li> <li>• consumo de alcohol o drogas</li> </ul>	7-18-48-60 8-20-36-50 12-26-35-53

Cuantitativa de Intervalo

### **Anexo 3: TABLA 11**

*Análisis de Confiabilidad de la prueba MBI y sus dimensiones*

Nombre	Alfa de Cronbach
Síndrome de Burnout (22)	,861
Agotamiento emocional (9)	,895
Despersonalización(5)	,852
Realización personal(8)	,929

### **Anexo 4: TABLA 12**

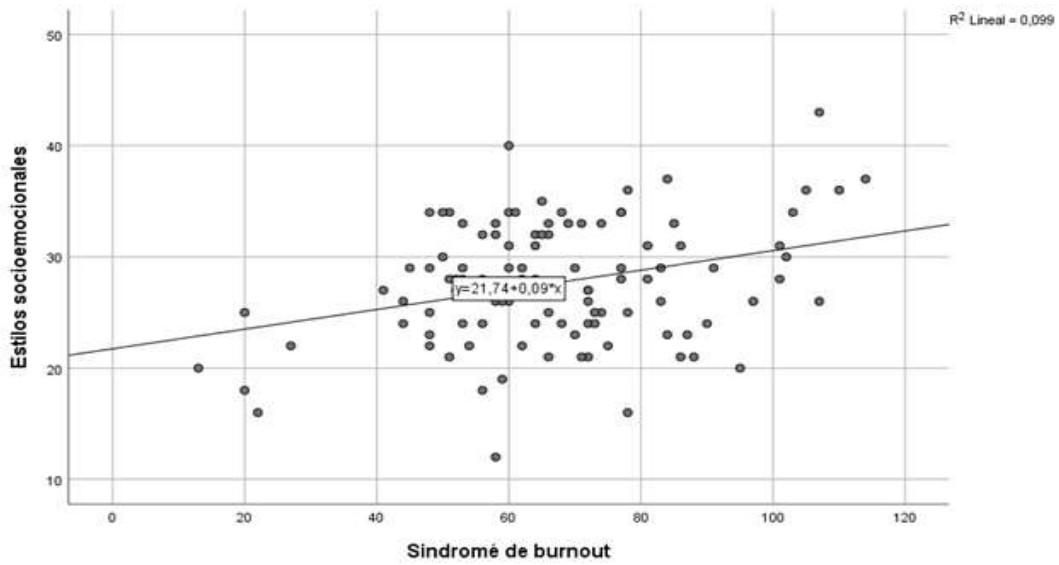
*Análisis de confiabilidad prueba COPE y sus dimensiones.*

Nombre	Alfa de Cronbach
Estilos de afrontamiento (60)	,912
Estilos socioemocionales (12)	,750
Estilos de aproximación a la tarea (24)	,895
Estilos de evitación (12)	,816
Escala que no pertenece a los estilos puros (12)	,764

**Anexo 5:**

**Figura 2**

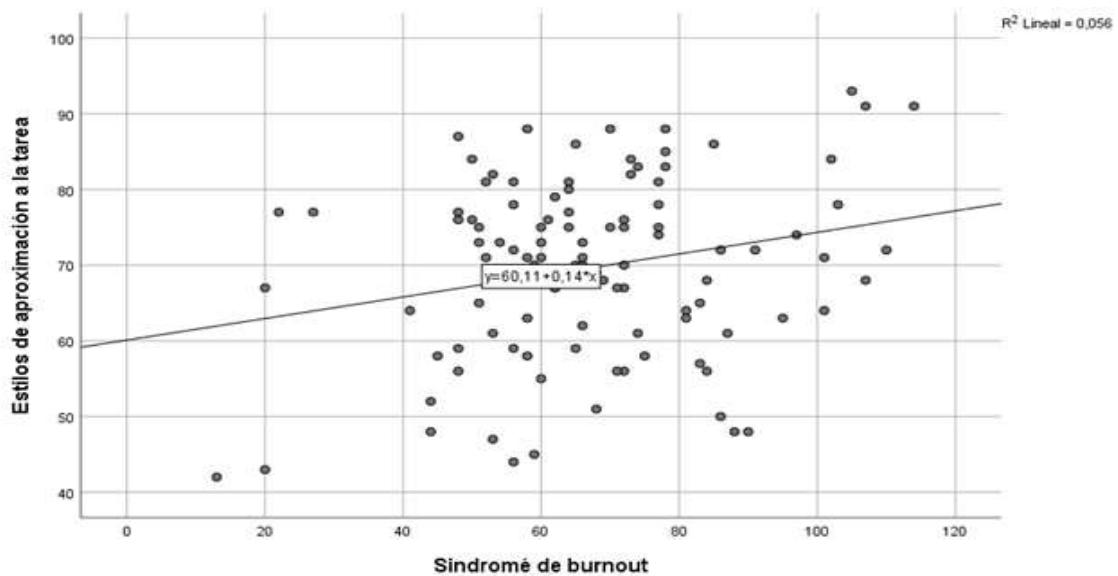
*Dispersión de puntos de correlación entre el Síndrome de burnout y los estilos socioemocionales*



**Anexo 6:**

**Figura 3**

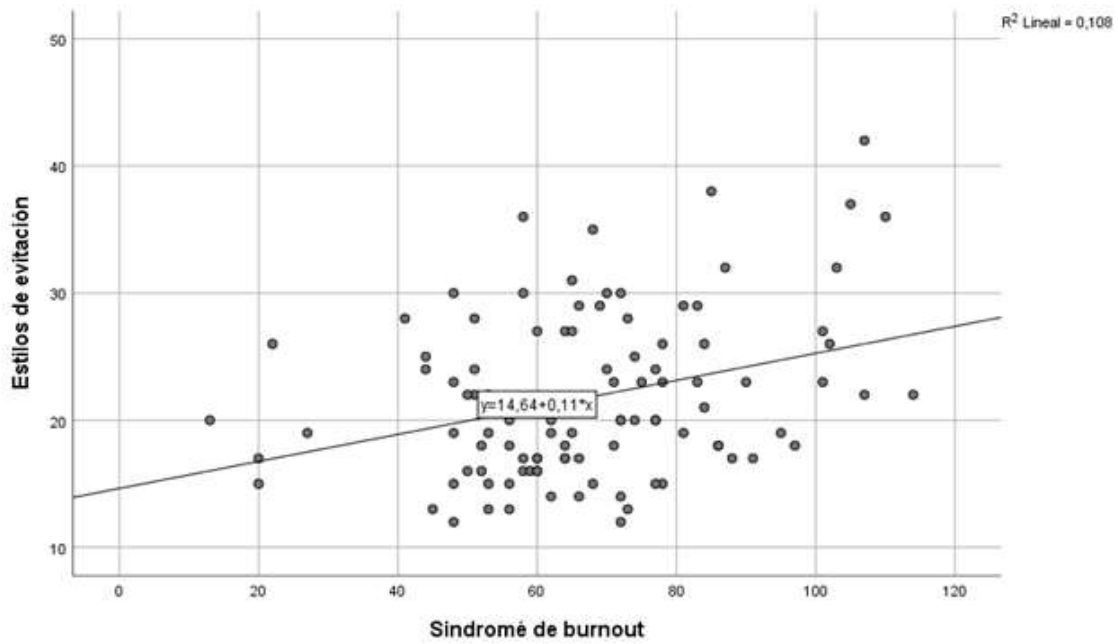
*Dispersión de puntos de correlación entre el Síndrome de burnout y los estilos de aproximación a la tarea*



**Anexo 7:**

**Figura 4**

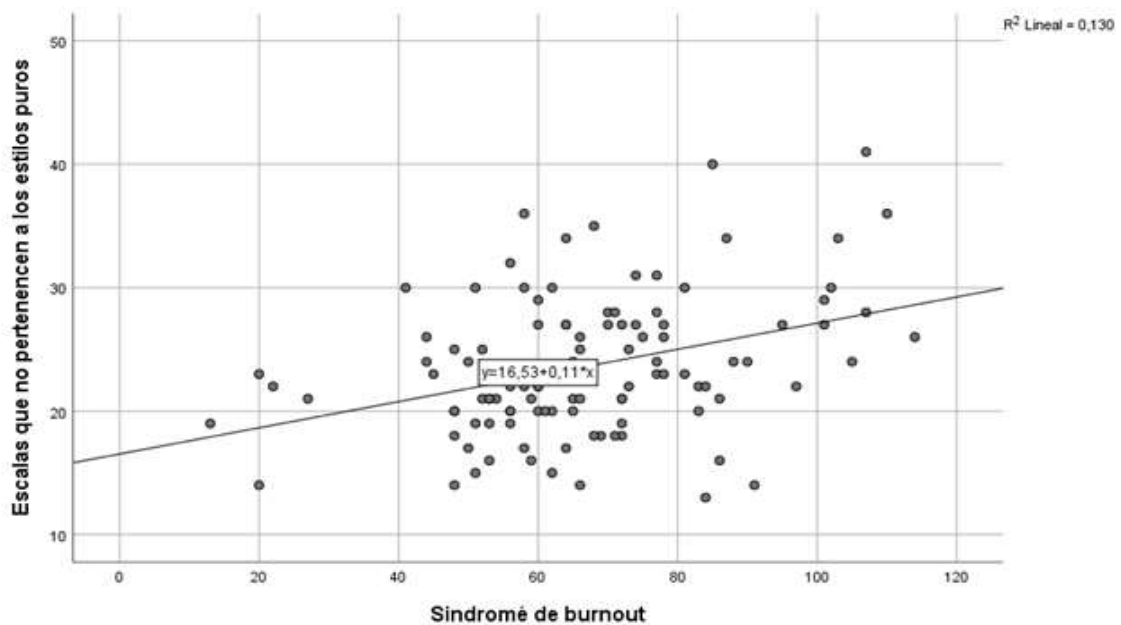
*Dispersión de puntos de correlación entre el Síndrome de burnout y los estilos de evitación*



**Anexo 8:**

**Figura 5**

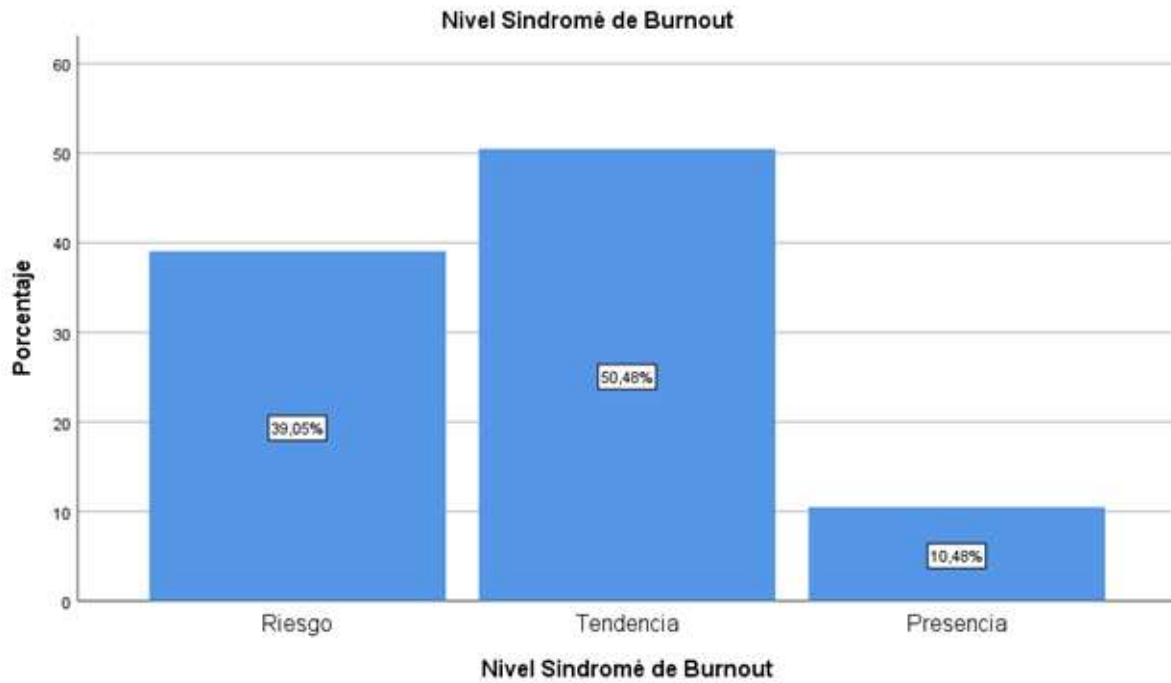
*Dispersión de puntos de correlación entre el Síndrome de burnout y las escalas que no pertenecen a un estilo puro*



**Anexo 9:**

**Figura 6**

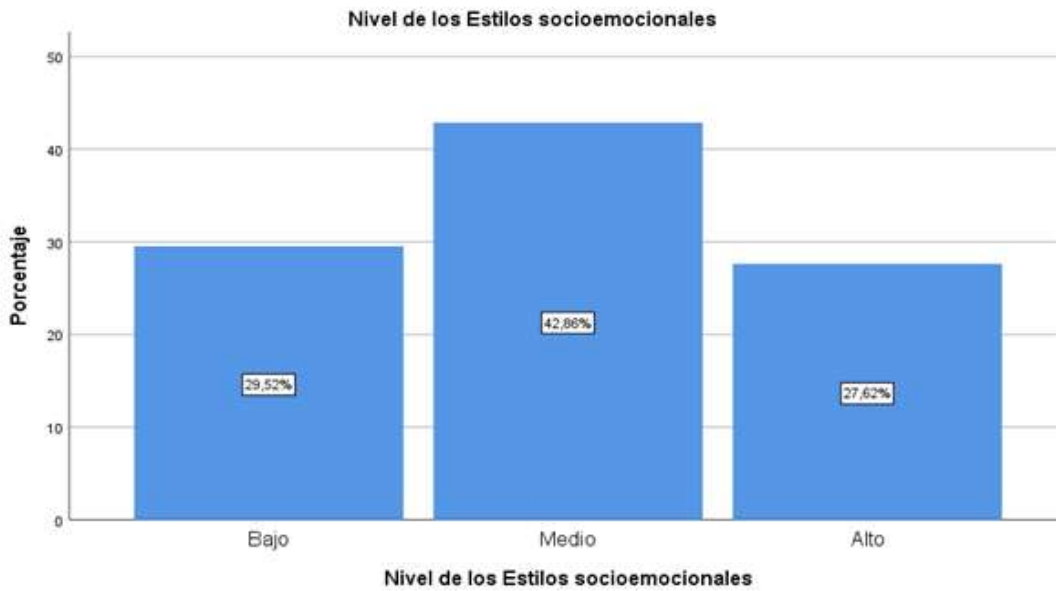
*Nivel de Síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental*



**Anexo 10:**

**Figura 7**

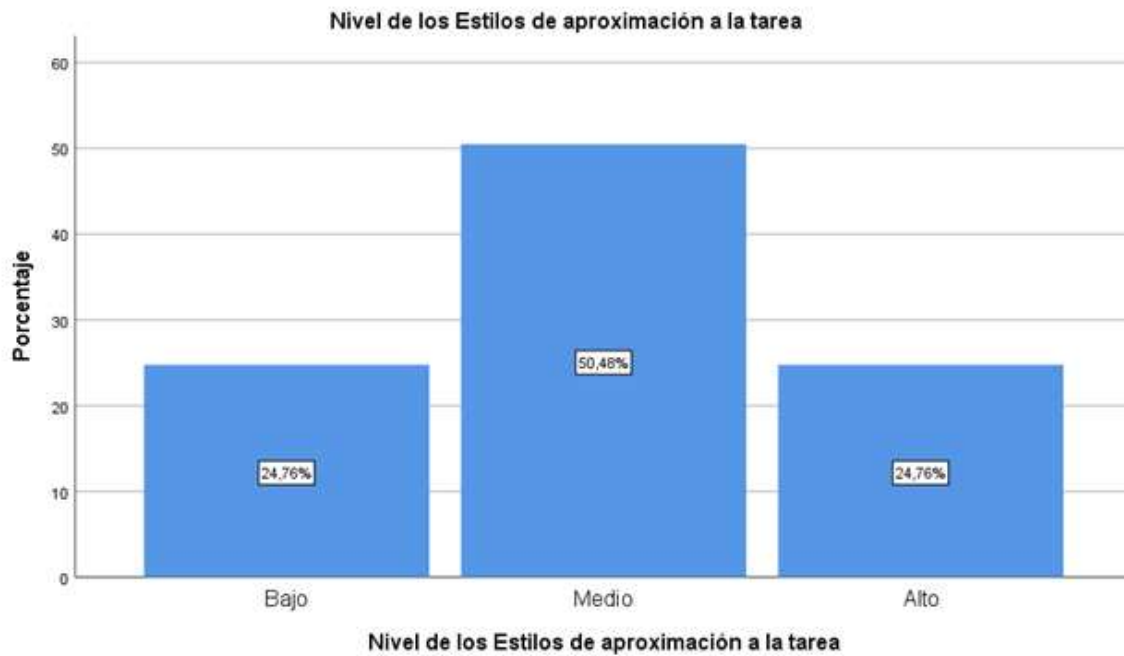
*Nivel de estilos socioemocionales en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental*



**Anexo 11:**

**Figura 8**

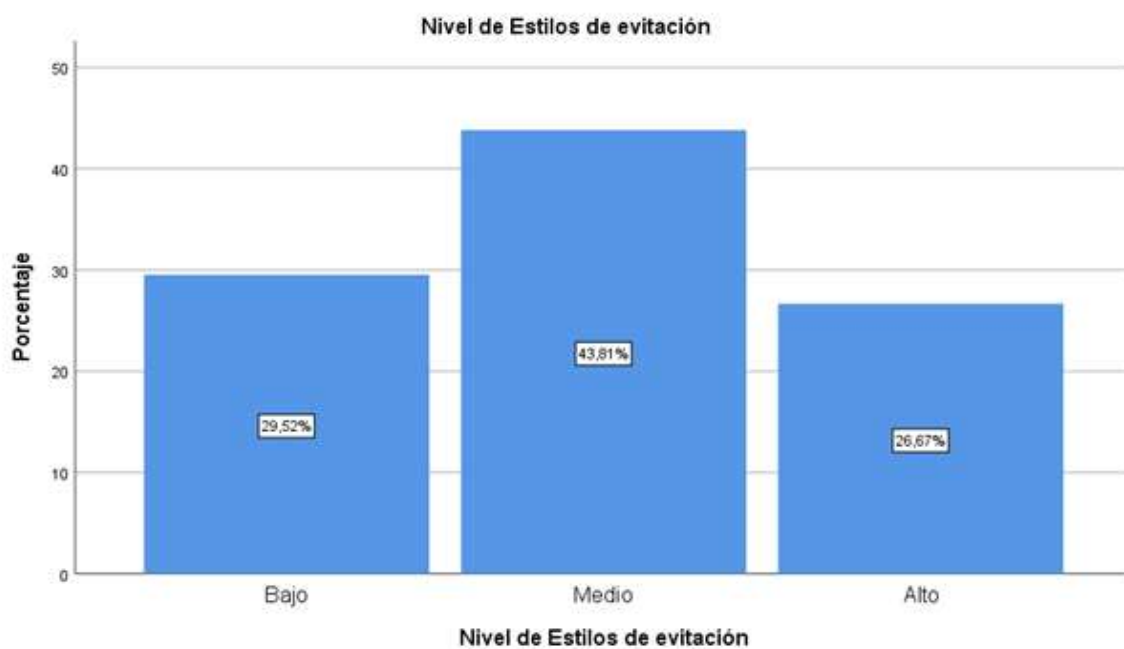
*Nivel de estilos de aproximación a la tarea en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental*



**Anexo 12:**

**Figura 9**

*Nivel de estilos de evitación en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental*





**Anexo 13:**

**Figura 10**

*Nivel de escalas que no pertenecen a los estilos puros en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental*



## **Anexo 14: CORREO DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE LA PRUEBA ADAPTADA COPE.**

De: [Jocelyn Polanco Cano](#)

Enviado: viernes, 4 de diciembre de 2020 19:37

Para: [Felix Renato Vasquez Socso](#)

Asunto: RE: INVENTARIO DE ESTRATEGIAS - COPE

Hola Felix,

Perdona la tardanza en mi respuesta, recién leo tu correo. Claro, puedes usar mi versión de la prueba.

Saludos,  
Jocelyn Polanco

<23C3F025C353454EABC5BE939037213E.png>

De: Felix Renato Vasquez Socso <[f\\_renato15@hotmail.com](mailto:f_renato15@hotmail.com)>

Enviado: jueves, 29 de octubre de 2020 06:24

Para: [jocelynpc@hotmail.com](mailto:jocelynpc@hotmail.com) <[jocelynpc@hotmail.com](mailto:jocelynpc@hotmail.com)>

Asunto: INVENTARIO DE ESTRATEGIAS - COPE

Estimada, Srta. Jocelyn.

Permítame presentarme, mi nombre es Felix Vasquez, bachiller en Psicología actualmente me encuentro iniciando mi tesis la cual tiene como tema de estudio el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento. Me gustaría poder aplicar la prueba COPE, la cual usted adapto a la PEA nacional. Me encantaría contar con su autorización.

Quedo atento a sus comentarios.

Muchas gracias de antemano.

Saludos,

Felix Vasquez.

## **Anexo 15: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE PARA EVALUACIÓN.**

Consentimiento informado: El presente cuestionario es un trabajo estrictamente académico del cual, propondrá unas recomendaciones para la población. los datos que están aquí, no se compartirán con nadie, ni se pedirán datos personales. esta usted de acuerdo en participar \*

SI

No

[Siguiente](#)

## Anexo 16: FORMULARIO DE LA PRUEBA MBI

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							

16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## Anexo 17: FORMULARIO DE LA PRUEBA COPE

### INSTRUCCIONES

Estamos interesados en conocer la forma en que las personas responden cuando se enfrentan a diferentes tipos de problemas, dificultades o situaciones estresantes en sus vidas. Hay muchas formas de manejar esas situaciones. Este cuestionario le pide que indique lo que *generalmente* hace y siente cuando experimenta acontecimientos estresantes. Naturalmente, en situaciones diferentes reacciona en forma diferente, pero piense en lo que *habitualmente* hace en esas circunstancias.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir en esas situaciones. Señala en cada una de ellas sí coinciden o no con su propia forma de actuar o sentir, de acuerdo a lo siguiente:

- 1 = Casi nunca hago esto**
- 2 = A veces hago esto**
- 3 = Usualmente hago esto**
- 4 = Hago esto con mucha frecuencia**

Elija sus respuestas cuidadosamente, y responda de la forma más sincera que le sea posible. Responda todos los ítems. Recuerde, no hay respuestas correctas o incorrectas, **de modo que** elija la respuesta que más se le ajuste a usted no la que usted piense que la mayoría de la gente diría o haría. Indique lo que Ud. **generalmente hace o siente cuando experimenta situaciones difíciles o estresantes**

Afirmaciones	1 Casi nunca hago esto	2 A veces hago esto	3 Usualmente hago esto	4 Hago esto con mucha frecuencia
1. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia.				
2. Me concentro en el trabajo u otras actividades sustitutivas para alejar el tema de mi mente.				
3. Me altero y dejo aflorar mis emociones.				
4. Trato de conseguir consejo de alguien sobre qué hacer.				
5. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de la situación.				
6. Me digo a mí mismo(a): "Esto no es real".				
7. Confío en Dios.				
Afirmaciones	1 Casi nunca hago esto	2 A veces hago esto	3 Usualmente hago esto	4 Hago esto con mucha



				frecuencia
8. Me río acerca de la situación.				
9. Admito que no puedo lidiar con el problema y dejo de intentar resolverlo.				
10. Me contengo a mi mismo(a) de hacer algo apresuradamente.				
11. Hablo de mis sentimientos con alguien.				
12. Consumo alcohol o drogas para sentirme mejor.				
13. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió.				
14. Hablo con alguien para saber más acerca de la situación.				
15. Evito distraerme con otros pensamientos o actividades.				
16. Sueño despierto(a) con otras cosas diferentes.				
17. Me altero y soy realmente consciente de la situación.				
18. Pido la ayuda de Dios.				
19. Hago un plan de acción.				
20. Hago bromas sobre la situación.				
21. Acepto que el hecho ha sucedido y que no puede cambiarse.				
22. No hago nada hasta que tenga más clara la situación.				
23. Intento conseguir apoyo emocional de amigos o familiares.				
24. Dejo de intentar alcanzar mi meta.				
25. Tomo medidas adicionales para intentar librarme del problema.				
26. Intento evadirme un rato bebiendo alcohol o tomando drogas.				
27. Me niego a creer que haya sucedido.				
28. Dejo aflorar mis sentimientos.				
29. Intento ver el problema de una forma diferente, para que parezca más positivo.				
30. Hablo con alguien que pudiera hacer algo concreto acerca del problema.				
<b>Afirmaciones</b>	<b>1 Casi nunca hago esto</b>	<b>2 A veces hago esto</b>	<b>3 Usualmente hago esto</b>	<b>4 Hago esto con mucha frecuencia</b>
31. Duermo más de lo habitual.				

32. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo de hacer.				
33. Me concentro en el manejo del problema y, si es necesario, dejo de lado otras cosas.				
34. Consigo la compasión y comprensión de alguien.				
35. Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello.				
36. Bromeo sobre ello.				
37. Renuncio a intentar lograr lo que quiero.				
38. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
39. Pienso en cómo podría manejar mejor el problema.				
40. Actúo como si realmente no hubiera sucedido.				
41. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado pronto.				
42. Intento evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos de manejar la situación.				
43. Voy al cine o veo la televisión para pensar menos en ello.				
44. Acepto que es una realidad que el hecho ha sucedido.				
45. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares qué hicieron.				
46. Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento				
47. Llevo a cabo una acción directa en torno al problema.				
48. Intento encontrar consuelo en mi religión				
49. Me obligo a mi mismo(a) a esperar el momento oportuno para hacer algo.				
50. Hago bromas de la situación.				
<b>Afirmaciones</b>	<b>1 Casi nunca hago esto</b>	<b>2 A veces hago esto</b>	<b>3 Usualmente hago esto</b>	<b>4 Hago esto con mucha frecuencia</b>
51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que dedico a resolver el problema.				
52. Hablo con alguien acerca de cómo				

me siento.				
53. Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo.				
54. Aprendo a vivir con el problema.				
55. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.				
56. Pienso profundamente acerca de qué pasos tomar.				
57. Actúo como si nunca hubiera ocurrido.				
58. Hago lo que hay que hacer, paso a paso.				
59. Aprendo algo de la experiencia.				
60. Rezo más de lo habitual.				

Asegúrese que ha contestado a los 60 enunciados.



## Anexo 18: FORMULARIO DE DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Sección 2 de 5

### Datos Sociodemográficos

Descripción (opcional)

---

¿Qué edad tienes? \*

Texto de respuesta breve

---

sexo \*

Masculino

Femenino

OTRO

---

¿Cuáles tu estado \*

Soltero

Conviviente

Casado

Separado

Viudo

---

Área donde te \*

Operaciones

Comercial

Fidelización de cliente

Soporte

Servicios Generales

Recursos Humanos

Administrativa

Mantenimiento de máquinas

---

¿Cuántas horas laboras \*

4 a 5 horas

6 a 8 horas

8 a 10 horas

10 horas o más

## Anexo 19: CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE ESTUDIO

SOLICITO: Permiso para realizar  
Trabajo de Investigación


Rossana Patricia Fajardo Perry  
Jefe de Recursos Humanos

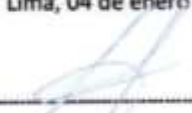
Nosotros, GUIMENES SANTOS JORGE AUGUSTO, identificado con DNI N° 47054565 con domicilio MZ J-1 LTE 23 CALLE 36 URB SAN ANTONIO DE CARAPONGO, LURIGANCHO – CHOSICA, VASQUEZ SOCSO FELIX RENATO DNI N° 48042247 con domicilio JR. SALAVERRY 337 DPTO 406, MAGDALENA DEL MAR. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el proyecto de tesis de la carrera profesional de Psicología en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en la organización sobre "SINDROME DE BOURNOUT Y LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL DISTRITO DE LIMA, 2020" para optar el Título de Licenciado en Psicología.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 04 de enero de 2021

  
\_\_\_\_\_  
GUIMENES SANTOS JORGE AUGUSTO  
DNI N° 47054565

  
\_\_\_\_\_  
VASQUEZ SOCSO FELIX RENATO  
DNI:48042247

  
\_\_\_\_\_  
ROSSANA FAJARDO PERRY  
JEFE DE RRHH  
LIMTEK SERVICIOS INTEGRALES S.A