



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en personal
de seguridad de una empresa privada de Ica, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

De La Cruz Córdova, Paola Anyela (ORCID: 0000-0002-3734-1568)

Muñoz García De Ramos, Lady del Rosario (ORCID: 0000-0002-8601-0087)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis se la dedicamos con todo el corazón a nuestro amado Dios por ser lumbrera en nuestro camino a nuestros padres, quienes han tenido un rol formador en nuestras vidas.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo y a la Empresa de Seguridad y vigilancia de Ica, por las facilidades brindadas durante la aplicación de los instrumentos.

A nuestro asesor, por brindarnos sus conocimientos metodológicos en la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Pruebas de normalidad kolmogorov – Smirnov y Shapiro - Wilk para las puntuaciones de las variables.	21
Tabla 2	Correlación entre las dimensiones enfocado en el problema de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout.	22
Tabla 3	Correlación entre las dimensiones enfocado en la emoción de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout.	23
Tabla 4	Correlación entre las dimensiones evitativas de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout.	24
Tabla 5	Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra global del personal de seguridad de una empresa privada en Ica.	25
Tabla 6	Niveles de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en la muestra global del personal de seguridad de una empresa en Ica.	25
Tabla 7	Niveles de la dimensión agotamiento emocional según variables sociodemográficas.	26
Tabla 8	Niveles de la dimensión realización personal según variables sociodemográficas en una muestra del personal de seguridad de una empresa en Ica.	26

Resumen

La investigación estuvo centrada en el personal de seguridad que trabaja brindando servicio de vigilancia en los hospitales de Essalud de la provincia de Ica y tienen contacto directo con los asegurados, que muchas veces llegan alterados por salvar la vida de su familiar. El estudio presentó como objetivo identificar la relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento existentes, desarrollado mediante un diseño descriptivo, correlacional, en el que se conformó una muestra de 172 agentes de seguridad que cumplieron con los criterios de inclusión. Se midieron las variables edad, tiempo de servicio, el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, mediante una ficha sociodemográfica, el inventario de burnout de Christina Maslach y Susan Jackson (1981) adaptado por Gonzales (2017) y el COPE -28. El síndrome de burnout presentó niveles altos para las dimensiones de cansancio emocional y realización personal y bajo para la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout. No se encontró asociación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas. Se halló correlación directa e inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout y dimensiones de la estrategia de afrontamiento.

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y realización personal.

Abstract

The investigation was focused on the security personnel who work providing surveillance services in the Essalud hospitals in the province of Ica and have direct contact with the insured, who often arrive upset to save the life of their relative. The objective of the study was to identify the relationship between burnout syndrome and existing coping strategies, developed through a descriptive, correlational design, in which a sample of 172 security agents who met the criteria of inclusion. The variables age, length of service, burnout syndrome and coping strategies were measured using a sociodemographic record, the Christina Maslach and Susan Jackson (1981) burnout inventory adapted by Gonzales (2017) and the COPE -28. The burnout syndrome presented high levels for the dimensions of emotional exhaustion and personal accomplishment and low for the dimension of depersonalization of the burnout syndrome. No significant association was found between the dimensions of burnout syndrome and sociodemographic variables. Direct and inverse correlation was found between the dimensions of the burnout syndrome and dimensions of the coping strategy.

Keywords: Burnout syndrome, coping strategies and personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual encontramos problemas relacionados al desarrollo del síndrome de burnout y su alta prevalencia en torno a la salud emocional y mental de las personas. Según Oliveros (2016) el síndrome de burnout una enfermedad inicialmente descrita en personal sanitario, especialmente en médicos, que define el desgaste extremo de un empleado que está expuesto a un estrés mantenido, destaca que en la actualidad es una de las causas más importantes de incapacidad laboral y de morbilidad psiquiátrica y médica derivada del estrés laboral. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) la salud va más allá de la ausencia de enfermedades, la salud viene siendo un estado de confort mental, emocional, físico y social y que la alteración de alguno de sus componentes podría significar un perjuicio en la salud del ser humano. Clasifica al síndrome de burnout como una epidemia mundial que altera el modo de vida y el desempeño en el centro laboral, perjudicando a los empleados de forma integral, provocando ausentismo y disminución del rendimiento y por ende la productividad.

La OMS (2019) ha procedido a reconocer de manera oficial al síndrome de burnout como una enfermedad, tras la revalidación y reconocimiento del numeral 11 de la Codificación en el CIE - 11 en el año 2019 y que y a partir del 2022 los seguros van a poder cubrir esta condición y los médicos diagnosticar y brindar el tratamiento que corresponde.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) define al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las cuales se trabaja o se les brinda un servicio. Al estar expuestos a una determinada situación de estrés, causa un desbalance de las capacidades físicas y emocionales debido a que se percibe demandas laborales como peligrosas y demasiado altas al punto de sobrepasar a los recursos propios que posee la persona para hacerle frente, llegando a influir de forma negativa en el cumplimiento de las funciones y los relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral. Es importante que los trabajadores desarrollen herramientas y habilidades emocionales para poder lograr un equilibrio en torno a su bienestar y el trabajo sea eficaz.

Las instituciones que hoy por hoy requieren la presencialidad de sus traba-

ADORES en sus instalaciones, se enfrentan a posibles a riesgos psicosociales y ocupacionales ya que están cumpliendo con jornadas laborales intensas según la demanda de los servicios a los cuales pertenecen , más aún si las funciones se desempeña en ámbitos hospitalarios, debido a que conviven diariamente con situaciones que implican, muerte, recepción de pacientes con un estado de salud crítico, exposición a enfermedades infecto contagiosas. Siendo estos factores de estrés un desencadenante de enfermedades mentales y desequilibrio emocional en los trabajadores y causante del absentismo e incapacidad laboral. Este síndrome de burnout influye con la percepción de satisfacción y misión propia que el individuo tiene hacia el trabajo, esto cambia de acuerdo a las experiencias, y aspectos subjetivos e individuales.

En el transcurso de los años se puede observar como el tema del estrés pasó a ser un abordaje en el ámbito de la psicología, el estrés ha ido evolucionando y diversos autores han contribuido a su conocimiento. Entendemos pues al afrontamiento como una capacidad que posee todo ser vivo desde que nace para resolver las necesidades que en cierto modo le impiden el desarrollo de su bienestar.

Las estrategias de afrontamiento son definidas por Sharplin, O'Neil (2016) en su adaptación más reciente las propone como un proceso que se ajusta a las características situacionales, que implican esfuerzos cognitivos y conductuales a través de cambios constante que permiten adaptarse a las situaciones externas o internas según sea el contexto.

Lazarus y Folkman (1984) indican desde la psicología cognitiva, que el afrontamiento es el conjunto de esfuerzos cognitivos y cambiantes desarrolladas para hacerle frente a las demandas del entorno y que en su gran mayoría son calificadas como abrumadoras y que sobrepasan a los recursos personales. Consideran como habilidades de afrontamiento a la confrontación, el escape rechazo o evitación, planificación, distanciamiento, el autocontrol y admitir responsabilidad, búsqueda de ayuda social y la valoración positiva.

Fundamentado en ello, la problemática de esta investigación se presenta mediante la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout (expresados en Cansancio emocional, Realización personal y Despersonalización) y las estrategias de afrontamiento (expresadas en Enfocado al problema, a las emociones y evitativas) en el personal de seguridad de una empresa

privada en Ica, 2021?

Por consiguiente, la justificación se centra en contribuir con investigaciones futuras a través de los resultados obtenidos y que los investigadores logren ampliar el estudio de dichas variables en diversos contextos, para lograr evidenciar la problemática social, teniendo en cuenta la validación de la correlación hallada entre las dos variables de estudio, en el personal de seguridad de una empresa privada de Ica. Esta investigación tiene la finalidad de aportar con resultados hallados a que la empresa de seguridad proponga programas preventivos promocionales para la mejora de la capacidad del afrontamiento y la reducción de casos de burnout presentes en el personal. Todo ello basado en el modelo de Maslach y Jackson quienes refieren que el burnout disminuye las capacidades cognitivas y emocionales del trabajo siendo la causa principal absentismo y también en el modelo de Carver, quien al continuar con los estudios de Lazarus y Folkman (1984) indican tres estilos de afrontamiento: orientado en el problema, la emoción y evitativas.

Según lo mencionado, los objetivos a trabajar quedarían planteados de la siguiente manera: 1) determinar la correlación entre el síndrome de burnout con la dimensión enfocada en el problema de las estrategias de afrontamiento. 2) determinar la correlación entre el síndrome de burnout con la dimensión enfocada en la emoción de las estrategias de afrontamiento. 3) determinar la correlación entre el síndrome de burnout con la dimensión evitativas de las estrategias de afrontamiento. 4) determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout. 5) determinar los niveles de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento.

Las hipótesis de investigación quedaron planteadas de la siguiente manera: 1) existe relación significativa entre la dimensión enfocada en el problema de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout. 2) existe relación significativa entre la dimensión enfocada en la emoción de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout. 3) existe relación significativa entre la dimensión evitativas de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout. 4) existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento, en la muestra global de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes, en el contexto internacional, Rojas y Morán (2015) plantearon la relación entre las variables SB y la satisfacción con la vida en personal policial de México, se realizó desde un enfoque cualitativo, el diseño que empleó fue no experimental y transversal, su muestra la conformaron cuatro policías, para el cálculo de las variables, se empleó el MBI y el Cuestionario SV de Diener, mediante el cual demostró la existencia de niveles medios y altos de burnout en cuanto al extenuación emocional y despersonalización; se comprobó la relación entre la variable sociodemográficas años de servicios con la dimensión de satisfacción con la vida hallando como resultado niveles altos y medios de SB.

Álvarez (2017) investigó la relación entre las variables exigencia emocional, estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional en agentes policiales del departamento de drogas peligrosas de la policía federal de Argentina. La muestra la conformaron 40 policías, se aplicó una ficha sociodemográfica, el cuestionario de respuestas de afrontamiento (CRY-Y) cuestionario de exigencias emocionales (CEET) y la escala trait meta mood (TMMS-24). Concluyen que una determinada situación puede influir de forma negativa en la persona y en sus estilos de afrontamiento. También hallaron relación entre la variable sociodemográfica de estado civil y años de antigüedad en las estrategias de afrontamiento, exigencias emocionales e inteligencia emocional, esta influencia es negativa ya que afecta el nivel de empatía y las respuestas emocionales.

Granados y Cedillos (2018) determinaron la prevalencia del SB y las deficiencias en el estilo de vida en enfermeros del área de medicina interna del hospital Roosevelt. La investigación fue de tipo transversal analítico. Los instrumentos empleados fueron el MBI y la escala ProQOL. La muestra la conformaron 55 trabajadores del área de enfermería de medicina interna en el periodo 2016. Se halló como resultado una frecuencia del 3.6% para SB, en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout se determinó un nivel alto de agotamiento emocional, nivel medio de baja realización personal y bajo nivel de despersonalización. Se concluyó que algunas dimensiones de la ECVL poseen relación de débil a moderada en relación con el SB.

Chávez, Chávez, Parra y Hernández (2018) SB en docentes de la universidad de Nayarit. Propusieron como meta de investigación hallar la existencia del SB en los profesionales de la institución.

Utilizaron el MBI adaptado. La investigación fue de campo, documental y transversal aplicada en un determinado momento. Se elaboró con la colaboración de 26 profesores con contrato permanente en la institución. Se tomó en cuenta las características individuales de los profesionales y se obtuvo como que un 16% del cuerpo docente padecía síndrome de burnout.

Colmenares, Acosta, Cárdenas, Carvajal, Guzmán, Hernández, Hernández, Lara y Cordero (2018) investigaron la frecuencia del SB y variables sociodemográficas en personal del área de enfermería en México. La investigación no solo fue cuantitativa, descriptiva y transversal; se trabajó con una muestra por conveniencia, con una población de 248 enfermeros de 15 hospitales de México. Como resultado se precisó una prevalencia del alta de síndrome de burnout, el cual mostraba el 91% de la escala, algunas de ellas presentaban dos de las dimensiones con un 67% y otras presentaban un 33% en una dimensión, hallando una prevalencia del 77% en mujeres y del 23% varones.

Rodríguez, Díaz, Aguirre y Camarena (2018) determinaron la prevalencia del SB asociado a la ansiedad y depresión en personal de salud. La investigación fue de tipo transversal y la muestra la conformaron 182 trabajadores de ambos sexos. Se aplicó el MBI y el PSS para cuidados de pacientes. Se halló correlación entre ambas variables, un 42% presenta niveles alto de de SB, concluyendo en que el SB deteriora el desempeño del trabajo produciendo ansiedad y depresión en el personal.

Muñoz, Correa y Matajudíos (2020) investigaron la relación entre las EA y el SB en docentes de primera infancia en Colombia. El método de estudios fue cuantitativo correlacional de corte transversal. La muestra la conformaron 274 docentes y los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron el MBI de Maslach y Jackson y el cuestionario de EA. Como resultados obtuvieron que un 15% de la población sufre niveles altos de burnout, en cuanto a las estrategias de afrontamiento se evidencio que los docentes utilizan con mayor frecuencia el afrontamiento enfocado en el problema.

En el contexto nacional, Menor, Díaz y Fernández (2015) describieron los componentes estresores y SB en personal enfermeras del área UCI de dos hospitales de ESSALUD con complejidad de atención III en Lima Metropolitana; teniendo como objetivo comprobar los factores asociados al SB en la muestra de estudio. La investigación fue de tipo cualitativo, diseño descriptivo correlacional; los resultados obtenidos demostraron que un 60% de enfermeras presentaron factores estresores, un 22% alto nivel de SB y se encontró la correlación entre las variables.

Santiago y Paredes (2015) determinaron la correlación entre las variables SB y estilos de afrontamiento en militares del ejército peruano en Lambayeque. La metodología fue aplicada, descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 502 militares. Los instrumentos empleados fueron el MBI de Maslach y Jackson y el COPE de Carver. Concluyeron en que si existió correlación entre las dimensiones de las variables. Se halló correlación directa y significativa entre las dimensiones de baja realización personal, agotamiento emocional con la dimensión enfocado en el problema de las estrategias de afrontamiento. Se halló correlación inversa y significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y la dimensión evitativa de las estrategias de afrontamiento.

Callirgos (2017) investigó el SB en sub oficiales de Lima, Determinaron la relación entre las dimensiones de baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización en relación al desempeño de sus funciones. El diseño de la investigación es aplicada, no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional. La muestra la conformaron 261 suboficiales de ambos sexos. Se aplicó el instrumento MBI de Maslach y Jackson por ser el que más se ajustaba a la investigación. En sus resultados se encontraron niveles bajos de agotamiento emocional y nivel alto en baja realización personal. Determinaron que no existían diferencias significativas entre el SB y la muestra de estudio.

Orellana (2017) determinó los niveles de SB en policías de tránsito de Huaraz. La muestra fue constituida por 50 policías, entre varones y mujeres. Se aplicó el instrumento MBI con adaptación al contexto peruano por los investigadores Llaja, Sarriá y García (2017). Como resultado se obtuvo que el 64% de policías presentó un alto nivel en la dimensión de AE, en la dimensión de RP el 40% presentó un nivel medio y en la dimensión de DP el 38% presentaron un nivel alto. Por lo ex-

puesto había un índice elevado de padecimiento de por lo menos 2 de las dimensiones en este caso despersonalización y agotamiento emocional.

Bonilla (2018) comprobó la relación entre el SB y la satisfacción laboral en trabajadores de una textilera del sector privado del departamento de Lima. El modelo de investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra la constituyeron 120 trabajadores, el instrumento de medición empleado fue MBI y la escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall, la aplicó mediante la modalidad de censo. Se obtuvo como resultado una relación altamente significativa entre el SB y satisfacción laboral.

Esquivel (2018) en su estudio determinó las EA en personal policial de Chimbote. La investigación fue no experimental, descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 301 policías de ambos sexos y el muestreo es no probabilístico por conveniencia ya que se eligió al personal entre las edades de 20 hasta 58 años. Se emplearon los instrumentos COPE-28 de Carver y MBI de Maslach y Jackson. Se halló correlación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Parrera (2020) en su investigación determinó la relación entre el SB y las EA en efectivos policiales de la sub división águila negra en Perú. La muestra estuvo conformada por 251 efectivos policiales de ambos sexos. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que la muestra fue elegida entre las edades 20 y 59 años. El estudio fue no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional. Los instrumentos empleados fueron el MBI de Maslach y Jackson y el Cope por Carver. Obtuvieron como resultado que los efectivos presentaban niveles medios en la dimensión de agotamiento emocional, en la dimensión de despersonalización niveles bajos y en la dimensión de realización personal un nivel medio. En correlación con las dimensiones de las estrategias de afrontamiento orientado al problema y la dimensión de agotamiento emocional se halló una correlación inversa y altamente significativa. Encontró relación directa y significativa entre las dimensiones evitativas y agotamiento emocional del SB.

En las bases teóricas del SB se observa la definición según Freudenberg (1974) lo califica como síndrome ya que se manifiesta a través de una sensación de agotamiento en referencia a la existencia y sentimiento de fracaso debido a una exposición extrema a exigencias en el trabajo sobrepasando a los propios recursos

personales. La persona lo genera mediante la presión que experimenta en su trabajo.

Pines y Aaronson (1988) quienes mencionan que el SB es el desgaste emocional, físico y conductual que impacta en la producción y cumplimiento efectivo de actividades. Hartman y Perlman (1982) lo conceptualizan como una respuesta en torno al estrés o sobrecarga laboral conformado por tres componentes: A) agotamiento emocional y físico, B) baja productividad laboral; C) despersonalización Maslach (1982) nos menciona tres dimensiones determinantes para el padecimiento del SB: A) agotamiento emocional; B) despersonalización; C) baja realización personal. Mediano y Fernández (2001) lo considera una enfermedad que se origina de las emociones experimentadas en el ambiente laboral, y menciona que es allí donde se presenta estrés con mayor frecuencia, llegando a experimentarse como un estrés crónico. Monte (2003) nos menciona que son actitudes y emociones negativas que surgen como respuesta al estrés en el trabajo.

Mediante estos aportes podemos concluir que el SB, es un trastorno burnout de gravedad que impide que las personas se adapten a los diversos contextos que poseen altas demandas laborales y una sobrecarga en las exigencias y metas de atención. En los modelos teóricos, se observa el Edelwich y Brodsky (1980) explicaron el SB como la indiferencia que se siente respecto al ámbito de trabajo y lo escribe en cuatro fases: A) fase de entusiasmo: descrita como como fase inicial de la etapa laboral en donde nos fijamos expectativas poco reales e ilusorias sin conocer las demandas reales. B) fase de estancamiento: ya es parte del trabajo, pero sus ideales se centran en los amigos, familia y objetivos personales. C) fase de frustración: la persona empieza a cuestionarse si vale la pena trabajar en ese ámbito y si es que le generara satisfacción en adelante. D) fase de apatía: se presenta como un mecanismo de defensa en donde la persona siente frustración y por ende evita innovar o crear soluciones de cambio.

Modelo de Carter, Golembiewski y Munzerider, este modelo señala que se ve el trabajo como una obligación y esto genera estrés. El estrés surge de la recarga laboral y produce desmotivación y pérdida de autonomía para el manejo de situaciones percibidas como conflictivas. Los autores se centran en la despersonalización y el desarrollo de esta actitud desmotivadora generando agotamiento emocional, baja productividad y poca empatía. (Martínez 2005)

Modelo de Cherniss (1980) se refiere al SB como el resultado de la exposición a altos niveles de estrés y propone tres etapas: A) etapa de estrés generada por las exigencias laborales; B) etapa de agotamiento que produce ansiedad, agotamiento y fatiga; C) etapa de agotamiento defensivo a través de la modificación de conducta como respuesta a la situación de estrés.

Modelo de competencia social de Harrison, nos refiere que el SB se expresa a través de la percepción individual de las competencias sociales que generan según el contexto. Menciona factores que facilitan o dificultan la actividad laboral y las competencias sociales, viéndose menguada nuestra competencia laboral y social, así como sentimientos de pertenencia y eficacia.

Síntomas del SB Gil (2003) nos presenta lo siguientes, A) síntomas psicológicos: juicios de poco valor al cargo laboral asumido, percepción de incapacidad, visión negativa, inseguridad, autoestima baja. B) síntomas emocionales: ansiedad, agresividad, frustración, baja tolerancia, autoinculpación, C) síntomas actitudinales: desgano, autoevaluación negativa, frialdad, apatía, indiferencia, ve a los clientes como enemigos propios; D) síntomas conductuales, aislamiento, poca asertividad, conflictos y enfrentamientos, actitud grotesca.

Síntomas fisiológicos del SB según Álvarez y Fernández (2014) quienes refieren que estos se clasifican en: A) psicósomáticos: dolor muscular, cefalea, desórdenes del sueño, gastritis, amenorrea hipertensión; B) conductuales: abuso de sustancias, conducta violenta, ausentismo laboral, conductas inadecuadas; C) emocionales: ensimismamiento, desconcentración, abandono laboral, poca autoestima, conducta suicida, irritabilidad, distanciamiento social, D) ironías, negación, evitación, conducta de escape.

Etapas del SB Edelwich y Brodsk (1980) señalan que se da en cuatro etapas: A) etapa del idealismo en donde el trabajador labora con energía, se plantea expectativas poco realistas, quiere hacer más de lo que puede y empieza a adquirir muchas responsabilidades creando una sobrecarga de trabajo; B) etapa de estancamiento, en donde se pierde la motivación y siente la necesidad de generar cambios por la presión que experimenta y realiza un juicio de sus expectativas; C) etapa de apatía, sintiendo frustración y falta de interés, la persona quiere evitar el contacto con los demás y en algunos casos llega a abandonar el trabajo; D) etapa de distanciamiento, en este punto una persona sabe que trabajar le genera un sueldo y que

no puede poner en riesgo su puesto, pero no se involucra con las metas de la empresa y en cambio experimenta sentimientos de vacío y desmotivación, y se desvincula del equipo de trabajo alejándose de los objetivos grupales.

En las bases teóricas de estrategias de afrontamiento, se tiene a real academia española que define al afrontamiento, como acción y el efecto de afrontar, que procede del latín frons o frontis, esto significa ponerse cara a cara, hacer frente al enemigo, hacer frente a un peligro, problema o conflicto.

El Diccionario de términos psicológicos (2007) lo define como estrategias para enfrentar situaciones de estrés. Partiendo de estos conceptos la psicología nos dice que el afrontamiento se relaciona en tres momentos: A) estar en contacto directo con otra persona, B) experimentar una situación en peligro, C) estar en una situación estresante.

Teoría transaccional de Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman (1986) la conceptualizan como cambios cognoscitivos y conductuales que las personas para el manejo de las exigencias de un contexto y que dichas situaciones son valoradas como posibles amenazas y que muchas veces exceden frente a los recursos emocionales del individuo. Estos autores nos señalan dos dimensiones para las EA: Centrado en el problema. Se origina cuando la persona intenta generar un cambio su relación con el contexto existente, separando o reduciendo el impacto de lo que percibimos como amenaza; aquí predomina la acción de pretender de la situación que está generando el estrés.

Centrado en la emoción; este tipo de afrontamiento tiende a menguar las reacciones emocionales producto de la situación que experimenta, se asume que esta situación es inmodificable y como consecuencia la persona se enfoca en reducir el malestar emocional que se va a desencadenar.

Lazarus y Folkman (1988) nos mencionan ocho dimensiones de afronte: la confrontación, aceptación, distanciamiento, autocontrol, apoyo social, aceptación de responsabilidad, el escape, la planificación y la reevaluación positiva. Partiendo de las investigaciones desarrolladas por Lazarus y Folkman, se realizaron las investigaciones de Carver.

Modelo teórico del afrontamiento al estrés según Carver, Scheier, Weintraub, Carver (1989) nos plantea un modelo teórico tri categorial, nos menciona que, para

identificar las estrategias de afrontamiento empleadas por cada persona, estas tienen que dividirse en tres categorías y estas a su vez subdividirse en trece dimensiones. Carver clasifica las dimensiones en: planificación, supresión de actividades, postergación, afrontamiento activo, apoyo emocional, reevaluación positiva, aceptación, negación, religión, apoyo social, uso de sustancias. Estas trece sub - dimensiones son agrupadas dos categorías: estrategias centradas en el problema. Agrupadas de la siguiente forma: A) afrontamiento activo definido por las acciones directas que incrementan los esfuerzos con la finalidad de evitar el estresor; B) planificación estableciendo cómo se podría manejar el problema; C) supresión de actividades o dejar de lado otras actividades para centrarse en resolver la situación actual; D) postergación del afrontamiento, la persona pospone el afrontamiento esperando la oportunidad apropiada para actuar; E) apoyo social que consiste en buscar el apoyo de los demás, para dar solución a un conflicto.

Estrategias centradas en la emoción; la cuales se agrupa en: A) búsqueda de apoyo social por razones emocionales, se refiere a la búsqueda del apoyo en los demás con el objetivo de disminuir la tensión y la aparición de emociones negativas. B) reinterpretación positiva y crecimiento que se centra en evaluar un problema con una visión positiva, tomándola como un aprendizaje o lección de vida que contribuirá a su crecimiento personal. C) aceptación que radica en reconocer la realidad como un hecho que perdurará y con el cual se tiene que aprender a vivir ya que no se puede modificar, D) negación que consiste en no aceptar la existencia del problema, negándose a la realidad. E) acudir a la religión como un modo de entregar las cargas a un ser supremo para la disminución del estrés existente.

Otras inadecuadas; consideradas como poco efectivas para el manejo correcto de una situación generadora de estrés: A) enfocar y liberar emociones asumiendo las consecuencias de la situación o actos, que desencadena emociones desagradables, pero expresándose abiertamente. B) desentendimiento, no se centra la conducta en tratar de disminuir la situación del estrés, se disminuye el esfuerzo hacia intentar superar la situación de estrés. C) desentendimiento mental que implica que la persona ejecute variedades de actividades que tengan la funcionalidad de distractores para disipar la percepción negativa del problema.

Carver y Sheider (1994) mencionan que el afrontamiento puede cambiar según el contexto de la experiencia y que las personas van aprendiendo a desarrollar

diversas formas o estrategias para lidiar con el estrés a su vez se van generando respuestas y reacciones diferentes a cada situación nuevas a las que se expongan, estas respuestas dependerán de cada persona, ya que estas respuestas son influenciadas por experiencias adquiridas, la evaluación personal de la situación y las propias capacidades individuales que se posee para sobrellevar la situación estresante. Carver plantea una serie de posibilidades que nos pueden llevar a hacerle frente a una situación de conflicto así también como respuestas que pueden generar desequilibrio psicológico, físico y emocional.

Por consiguiente, para el desarrollo de la investigación, se ha trabajado mediante la teoría de Carver por ser la teoría que más se adapta al desarrollo de nuestras hipótesis, objetivos y planteamiento de problemas, además cuenta con una escala denominada Cope - 28 que permite realizar la medición de las EA en los profesionales, basados en las tres dimensiones abordadas líneas arriba.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada, puesto que depende de hallazgos y conocimientos previos que se encontraron en la práctica, para después ser aplicada a favor de una determinada población ya sea de un grupo específico o de manera general. (Valde-rama, 2015)

Diseño de investigación

No experimental de corte transversal, ya que las variables no fueron manipuladas y como consecuencia se percibieron en su ambiente natural, además, la información se recogió en un tiempo específico (Kerlinger, 2002). De la misma forma, esta investigación se ajusta de manera descriptiva correlacional, por cuanto permitió calcular el nivel que existe con las variables y fue descriptiva porque se especificó de manera detallada las variables y sus características. (Tamayo, 2004)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual:

Traducido al español según el autor, lo detalla como un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización, dentro del ambiente laboral, que tiene origen cuando las tareas se dirigen al servicio ofrecido hacia otras personas. El burnout es identificado como una respuesta a la sobreexposición de estresores en el ambiente laboral, logrando producir cambios negativos en las actitudes y conductas del sujeto. (Leiter y Maslach, 1988)

Definición operacional:

Se calculó a través de las puntuaciones que se recibieron en el MBI, de sus 22 reactivos que lo constituyen y sus tres dimensiones.

Dimensiones:

Cansancio emocional, realización personal y despersonalización.

Indicadores:

Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo (Ítems 1-2-3-6-8-13-14-16-20) actitudes de frialdad y distanciamiento y Sentimiento de autosuficiencia (Ítems 5-10-11-15-22) y realización personal en el trabajo (Ítems 4-7-9-12-17-18-19-21).

Escala de medición : Ordinal

Variable 2: estrategia de afrontamiento

Definición conceptual:

Los autores hacen énfasis desde las perspectivas cognitivas y conductual, lo cual se denomina cambio constante y como desenvuelve para manejar o adaptarse a situaciones amenazantes, ya que toma al estrés como un proceso del individuo con al ambiente, es un modelo coherente y combatible ya que llega unir lo que es la tradición psicológica conductista y cognitiva lo cual facilita su uso para las intervenciones. (Lazarus y Folkman, 1986)

Definición operacional:

Se ha medido a través de las escalas, en sus tres dimensiones con los 28 reactivos que componen las estrategias de afrontamiento.

Dimensiones:

Estrategia de afrontamiento enfocada al problema, estrategia de afrontamiento enfocada a la emoción, estrategia de afrontamiento evitativas

Indicadores:

Afrontamiento activo (2,10) planificación (6,26) apoyo emocional (9,17) re-evaluación positiva (14,18) religión (16,20) apoyo social (1,28) aceptación (3,21) negación (5,13) humor (7,19) auto distracción (4,22) autoinculpación (8,27) desconexión (11,25) desahogo (12,23) y uso de sustancias (15,24).

Escala de medición : Nominal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

El total de la población fue 310 personas que laboran como personal de seguridad en el departamento de Ica, de sexo masculino y femenino, según la

base de los archivos del intranet de la empresa de seguridad privada, con edades entre 20 y 60 años.

Criterios de inclusión

- Personal de vigilancia que labora en los hospitales Essalud – Ica “Augusto Hernández Mendoza” y “Félix Torrealva Gutiérrez”.
- Personal de vigilancia de ambos turnos (diurno y nocturno).
- Supervisores residentes y jefes de grupo.
- *Criterios de exclusión*
- Sujetos que laboran en la parte administrativa de la empresa.
- Personal que no completó debidamente el cuestionario.
- Personal de seguridad que tenga menos de un año.

Muestra

Siguiendo a López (2004) la muestra se puntualiza como una porción de la población objetivo en que se llevaron a cabo la investigación, en ese sentido, se consideró un valor ideal para las ciencias sociales un error alfa de estimación (.05) y el estadístico de la potencia ($1 - \beta = .95$) del 95% (Cohen, 1992). Por lo tanto, la muestra incluyó a 172 agentes de seguridad que cumplieron con los criterios de inclusión.

Muestreo

Fue tipo no probabilístico accidental, dado que se incluyeron a todos los vigilantes que se encontraban de servicio en los hospitales donde prestan seguridad, logrando completar el tamaño calculado de 172 agentes de seguridad (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En la investigación se utilizó el proceso de recojo de datos, se emplearon las técnicas de entrevista y observación, para Callejo (2002) la percepción va permite analizar la presencia de comportamientos vinculados a las variables estudiadas, antes de aplicar una herramienta. Pese al estado de emergencia se logró un contacto breve con los participantes del estudio y luego se aplicaron los

cuestionarios.

Las herramientas seleccionadas evaluaron dos aspectos básicos del estudio, el primero es la evaluación del síndrome de burnout en adultos para reconocer el desgaste emocional del personal de seguridad. El segundo aspecto estuvo relacionado al problema y la emoción, el cual detallara a continuación.

Ficha técnica de la variable 1: Síndrome de burnout

Nombre	: Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autores	: Christina Maslach y Susan Jackson
Año	: 1981
Procedencia	: Estadunidense
Adaptación	: González en el 2017, Perú
Administración	: Individual
Aplicación	: Adultos de 20 a 60 años
Número de ítems	: 22 ítems
Tiempo	: 20 min aprox.
Dimensiones	: Agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal

Reseña histórica

MBI es una herramienta para medir el síndrome de burnout o también conocido como agotamiento, publicada por primera vez en 1981 por Maslach y Jackson. Se utiliza principalmente para estudios en profesionales sanitarios (MBI-HSS). Por lo tanto, se estableció que el SB ocurre no solo en los establecimientos de salud sino también en otros entornos profesionales, el MBI GS fue desarrollado por Maslach, Jackson y Leiter (1996). El cuestionario cuenta con 22 ítems en la escala Likert, tiene una estructura tridimensional, es decir: agotamiento emocional (9 ítems) deterioro de la personalidad (5 ítems) y superación personal (8 ítems). Esta herramienta se utiliza en la escala de frecuencia Likert de va (0) que significa nunca y (6) que significa a diario (6).

Consigna de aplicación

Se indican las instrucciones en la hora de formación, horas 07:00 am al personal de seguridad, deben ojear cada ítem y marcar el grado con el cual se

encuentren de satisfecho o en insatisfecho con las situaciones establecidas.

Calificación del instrumento

Se obtiene la puntuación de manera directa al abordar la operación de cada dimensión y subsiguiente para conseguir el puntaje general para su análisis.

Propiedades psicométricas originales

El MBI no calcula una totalidad, realiza una estimación de sus dimensiones. Por lo tanto, el burnout o también llamado agotamiento se mide por un valor más alto en la escala negativa de deterioro (despersonalización y agotamiento emocional) y más bajo en la escala realización personal de (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Propiedades psicométricas peruanas

Se utilizó un ajuste de Maslach Burnout Inventory (MBI) realizado por Gonzales (2017) entre los agentes de seguridad de empresa privada de Ica.

Propiedades psicométricas del piloto

Para confirmar los resultados se aplicó una prueba piloto a 120 adultos

Ficha técnica de la variable 2: Estrategias de Afrontamiento

Nombre	: COPE – 28
Autores	: Carver, Scheier, y Weintraub
Año	: 1997
Procedencia	: Español
Adaptación	: Consuelo Morán y Dionisio Manga (2010)
Administración	: Individual
Aplicación	: Adultos de 20 a 60 años
Número de ítems	: 28 ítems
Tiempo	: 15 minutos
Dimensiones	: Enfocado en el problema, emoción y evitativo

Reseña histórica

Para el cálculo de la segunda variable se aplicó COPE28 (Carver, 1997) con el objetivo de evaluar diferentes formas de razonamiento ante situaciones

estresantes. Esta herramienta ha sufrido varios cambios para obtener una versión abreviada. La herramienta original en 1994 fue adaptada por 15 EA, dividida en tres procesos generales, manejo de problemas, enfoque emocional y otros estilos de afrontamiento, que comprenden 52 elementos. La herramienta original se puede utilizar de dos maneras, una en forma posicional y situacional, la primera reaccionando a ella en una característica común y la segunda en una situación particular (Carver, 1997). La herramienta estuvo compuesta por 28 ítems y mide la puntuación de la variable a partir de una escala de sub estrategias de afrontamiento, correspondientes a 3 estrategias: centrada en el problema, en la emoción y en la evitación de la emoción.

Consigna de aplicación

Se indican las instrucciones en la hora de formación, 07:00 a.m al personal de seguridad, deben revisar cada indicador y marcar en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo con las situaciones establecidas.

Calificación del instrumento

Se procede a realizar la interpretación correspondiente según dimensión, posterior a la resolución del cuestionario.

Propiedades psicométricas originales

Carver (1997) ingenio una versión resumida del COPE original, la cual esta posee catorce escalas con dos ítems cada una: afrontamiento activo, abandono, aceptación, auto culpa, auto distracción, estimulación del uso de sustancias, desahogarse, espiritualidad, reevaluación positiva, uso del apoyo instrumental, humor, negación, uso del apoyo emocional y planificación. De las cuales se tenían que retirar dos escalas pertenecientes al inventario original.

Lévano (2018) también usó COPE-28 en su investigación sobre el manejo del afrontamiento al estrés en el ejército. En su estudio analizó las propiedades psicométricas de COPE28, alcanzando un nivel de confiabilidad de 0.74. En términos de validez, se obtuvieron correlaciones aceptables significativas y prueba-ítem-prueba. Considerando la agrupación de escalas según dimensiones generales: función y problema. Las estrategias que se contrastaron a la teoría funcional son: planificación, adaptación positiva, apoyo emocional, apoyo social instrumental, aceptación, religión, reinterpretación y autodestrucción. Mientras que los

menos funcionales fueron: desconexión, efusión, culpa, consumo de sustancias, negación y humor.

Propiedades psicométricas del piloto

Para confirmar estos resultados se administró una prueba piloto a 120 adultos, así como la determinación de intervalos de confianza realizada mediante una hoja de cálculo Excel diseñada por Ventura-León (2019).

3.5. Procedimientos

A fin de realizar estas mediciones con los distintos instrumentos que nos permitió evaluar las variables de estudio, se tuvo que enviar solicitudes a los autores correspondientes, para poder uso de estas escalas, ya que son netamente académicas. Para la preparación piloto se solicitó el permiso a la empresa de seguridad privada de Ica y para la muestra, se tuvo que realizar una encuesta vía google forms, la cual también incluye el consentimiento informado para los trabajadores como los participantes de lo que se iba a realizar. Tras tener toda esta indagación se procedió a construir una base de datos con sus gráficos y tablas, para posteriormente llegar al análisis e interpretaciones de los resultados de esta investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para poder llegar al análisis, se tuvo que evaluar el contenido de la prueba Aiken V, esta confiabilidad se validó con el coeficiente Alfa de Cronbach para evitar sesgos y errores (Monje, 2011). Por lo tanto, para la muestra se empleó el programa estadístico G * Power 3.1. Luego de tener los puntajes directos, se utilizó el programa estadístico SPSS 23, en el cual se realizó la prueba de normalidad de ShapiroWilk, y luego se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para las correlaciones estadísticas, debido a que los datos no corresponden a una distribución normal. Luego de ello, empleamos la estadística inferencial para el análisis comparativo, también se empleó las pruebas no paramétricas H de Kruskal Wallis y U de Mann Whitney (Mohd y Bee, 2011). Finalmente, se realizó un análisis estadístico descriptivo, donde se establecieron los niveles de ansiedad con depresión asociados a covid19, ordenados en frecuencia y porcentaje.

3.7. Aspectos éticos

El Psicólogos del Perú (2017) señala que los aspectos éticos de los psicólogos del Perú deben dignificar, proteger y preservar los derechos de las personas. Aquellas personas que aceptan dar información para trabajos de investigación científicos de uso pedagógico, en donde los psicólogos están en la obligación de ser muy responsables en su ejercicio profesional y poder velar por los intereses de sus clientes.

En el artículo 19 se hace mención que el psicólogo está muy bien reglamentado sobre la investigación con humanos y animales. La confidencialidad, y resultados deben manejarse de la mejor manera y cuidado posible, siendo por esta parte muy objetivos, y no revelando lo que se obtuvo de cada participante. También se toma en cuenta la autonomía del individuo, la mala intención y el gran beneficio que se dio a la población en general, cuando se conozcan los resultados, teniendo como punto una equidad justa entre los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Pruebas de normalidad kolmogorov – Smirnov y Shapiro - Wilk para las puntuaciones de las variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	0,158	172	0,00	0,948	172	0,00
Realización personal	0,111	172	0,00	0,958	172	0,00
Despersonalización	0,253	172	0,00	0,701	172	0,00
E.A enfocado en el problema	0,089	172	0,02	0,984	172	0,041
E.A enfocado en la emoción	0,151	172	0,00	0,959	172	0,00
E.A evitativas	0,159	172	0,00	0,947	172	0,00

Nota: Corrección de significación de Lilliefors; E.A = Estrategia de afrontamiento

En la tabla 1, se observa los resultados de las pruebas de la distribución de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk (Romero, 2016) las cuales informan que las dimensiones de las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento presentan una significancia menor que 0,05, por lo que se puede asumir que los datos no se aproximan a la distribución normal, en tal sentido, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para las pruebas de hipótesis planteadas en el estudio.

Tabla 2

Correlación entre las dimensiones enfocadas en el problema de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout

Estrategias de afrontamiento	Estadísticos	Dimensiones del síndrome de burnout		
		Cansancio Emocional	Realización personal	Despersonalización
Enfocado en el problema	Rho	-0,489**	,476**	-0,086
	p	0,000	0,000	0,264
	n	172	172	172

Nota: Rho = Spearman; p = nivel de significancia; n= muestra

Dentro de la tabla 2, se observa correlación inversa y altamente significativa (-0,489**) entre las dimensiones de las estrategias de afrontamiento centrada en el problema y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout. Concluyendo que cuanto más se utiliza el de afrontamiento enfocado en el problema, menor será el cansancio emocional; también se observa correlación directa y altamente significativa (0.476**) entre la dimensión enfocada al problema de la estrategia de afrontamiento y en la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, es decir, cuando más se utilice la estrategia enfocada en el problema, mayor será la capacidad para la autorrealización, también cabe precisar que no se encontró correlación significativa (-0,086) entre la dimensión enfocada en el problema de la estrategia de afrontamiento con la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout.

Tabla 3

Correlación entre las dimensiones enfocadas en la emoción de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout

Estrategias de afrontamiento	Estadísticos	Dimensiones del síndrome de burnout		
		Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización
Enfocado en la emoción	Rho	0,489**	-0,300**	0,175*
	P	0,000	0,012	0,021
	N	172	172	172

Nota: Rho = Spearman; p = nivel de significancia; n= muestra

Dentro de la tabla 3, se observa correlación directa y altamente significativa (0,489**) entre las dimensiones de las estrategias de afrontamiento enfocada en la emoción y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout. Concluyendo que cuanto más se utiliza el de afrontamiento enfocado en la emoción, mayor será cansancio emocional que se genera en el personal de vigilancia; también se observa correlación inversa y altamente significativa (-0.300**) entre la dimensión enfocada en la emoción de la estrategia de afrontamiento y en la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, es decir, cuando más se utilice la estrategia enfocada en la emoción, menor será la capacidad para la autorrealización, también cabe precisar que existe correlación significativa, además es directa entre la dimensión de estrategia enfocada en la emoción y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout, es decir, que cuanto más se utilice la estrategia enfocada en la emoción, mayor será el nivel de despersonalización.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones evitativas de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout

<i>Estrategias de afrontamiento</i>	<i>Estadísticos</i>	Dimensiones del síndrome de burnout		
		Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización
Evitativas	Rho	-0,086	-0,221**	-0,010
	P	0,264	0,004	0,900
	N	172	172	172

Nota: Rho = Spearman; p = nivel de significancia; n= muestra

Dentro de la tabla 4, se observa que no se encontró correlación (-0,086) entre las dimensiones evitativas de las estrategias de afrontamiento y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout, así mismo, se identifica correlación inversa altamente significativa (-0,221**) entre las dimensiones evitativas de la estrategia de afrontamiento y la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, es decir que a más se utilice la dimensión evitativa de estrategias de afrontamiento menor será la capacidad de realización personal. Tampoco se encontró correlación (-0,010) entre la dimensión evitativa de la estrategia de afrontamiento y despersonalización del síndrome de burnout.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en la muestra global del personal de seguridad de una empresa privada en Ica.

		Niveles		
		Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	f	63	19	90
	%	36,6 %	11,0 %	52,3 %
Realización personal	f	128	21	23
	%	74,4 %	12,2 %	13,4 %
Despersonalización	f	12	17	143
	%	7,0%	9,9 %	83,1 %

Nota: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 5, el 36,6% de la muestra presenta niveles altos de cansancio emocional, es decir, casi 4 de cada 10 agentes de seguridad presentan esta condición, mientras que el 52,3% de ellos presentan niveles bajos de cansancio emocional. El 74,4% de la muestra presentan niveles altos de realización personal, mientras que el 13,4% de la muestra presentan niveles bajos. El 7,0% de la muestra presenta niveles altos de despersonalización, mientras que el 83,1% de ellos presentan niveles bajos.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en la muestra global del personal de seguridad de una empresa en Ica.

		Niveles		
		Alto	Medio	Bajo
Estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema	f	28	99	45
	%	16,3 %	57,6 %	26,2 %
Estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción	f	28	86	58
	%	16,3 %	50,0 %	33,7 %
Estrategias de afrontamiento Evitativas	f	16	84	72
	%	9,3%	48,8 %	41,9 %

Nota: f = frecuencia; % = porcentaje

En la tabla 6, el 16,3% de la muestra de agentes de seguridad que desarrollan estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema y en la emoción presenta niveles altos de cansancio emocional, es decir, casi 16 de cada 100 agentes de seguridad presentan esta condición, mientras que el 41,9% de los agentes que

desarrollan estrategias de afrontamiento evitativas presentan niveles bajos.

Tabla 7

Niveles de la dimensión agotamiento emocional según variables sociodemográficas.

		Agotamiento emocional			p-valor
		Alto	Medio	Bajo	
Edad	25 a 40 años	f	28	13	Chi ² =3,44 p=0,179 g.l.= 2
		%	31,8%	14,8%	
	41 a 55 años	f	35	6	
		%	41,7%	7,1%	
Tiempo de servicio	1 a 2 años	f	46	17	Chi ² =2,55 p=0,379 g.l.= 2
		%	35,9%	13,3%	
	3 a 5 años	f	17	2	
		%	38,6%	4,5%	

Nota: f = frecuencia; % = porcentaje

Cuando se analiza la relación entre los niveles de la dimensión de agotamiento emocional con las variables sociodemográficas de edad y tiempo de servicio, los resultados de la prueba chi cuadrado indican que no hay asociación entre estas variables.

Tabla 8

Niveles de la dimensión realización personal según variables sociodemográficas en una muestra del personal de seguridad de una empresa en Ica.

		Realización personal			p-valor
		Alto	Medio	Bajo	
Edad	25 a 40 años	f	12	12	Chi ² =0,379 p=0,827 g.l.= 2
		%	13,6%	13,6%	
	41 a 55 años	f	11	9	
		%	13,1%	10,7%	
Tiempo de servicio	1 a 2 años	f	17	17	Chi ² =0,539 p=0,764 g.l.= 2
		%	13,3%	13,3%	
	3 a 5 años	f	6	4	
		%	13,6%	9,1%	

Nota: f = frecuencia; % = porcentaje

Cuando se analizó la relación entre los niveles de la dimensión de la realización personal con las variables sociodemográficas de edad y tiempo de servicio, los resultados de la prueba chi cuadrado indican que no hay asociación entre estas variables.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se ha realizado considerando que existe escasez de estudios en personas que brindan seguridad en las instituciones públicas y privadas en nuestra región, más aún, cuando brindan sus servicios en instalaciones hospitalarias y se ven expuestos a situaciones estresantes en repetidos periodos de tiempo durante el trabajo diario, es necesario evaluar aspectos como el Síndrome de burnout, en ese sentido, Maslach y Jackson, entienden al burnout como la disminución de las capacidades físicas y emocionales en extremo de un trabajador, siendo hoy en día la causa principal de la ineficacia laboral y absentismo en los centros de trabajo; por otro lado se ha evaluado otras variables de interés principal como las estrategias de afrontamiento, definida por Lazarus y Folkman (1986) como “Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales continuamente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.164).

Frente a toda esta situación problemática se planteó como objetivo general el determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal de seguridad de una empresa en Ica, para esto se intentó acopiar antecedentes que se aproximen al objetivo planteado en esta investigación. Hallando así estudios similares respecto al objetivo general, y también estudios que evaluaron al menos una de las variables en cuestión, a fin de dar cumplimiento al principio de comparabilidad que exige el método científico. Asimismo, se observó la existencia de diferentes enfoques en la metodología empleada, tanto en los antecedentes internacionales como en nacionales como la población de estudio, los criterios de inclusión, la técnica de recolección de datos, entre otros aspectos, que favorecen a una adecuada comparación con los resultados de este estudio.

El cumplimiento del objetivo general dio como resultado el hallazgo de muy baja correlación directa entre la despersonalización con las estrategias de afrontamiento, este resultado es similar al hallado por Santiago y Paredes (2015) en el que se refiere haber hallado baja correlación entre estas variables, asimismo, se halló similar resultado en la correlación directa y significativa entre la despersonalización

y el afrontamiento centrado en la emoción. En este estudio se halló correlación inversa y altamente significativa entre el cansancio emocional y la estrategia enfocada en el problema (-0,476**) este resultado es similar al publicado por Parrera (2020) quien refiere haber hallado correlación inversa y altamente significativa entre estas variables.

En cuanto al primer objetivo específico se obtuvo como resultado correlación inversa y altamente significativa (-0,489**) entre las dimensiones de la estrategia de afrontamiento centrada en el problema y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout, es decir cuanto más se utiliza el de afrontamiento enfocado en el problema, menor será el cansancio emocional; también se observa correlación directa y altamente significativa (0,476**) entre la dimensión enfocada al problema de la estrategia de afrontamiento y en la dimensión de realización del síndrome de burnout, es decir, cuando más se utilice la estrategia enfocada en el problema, mayor será la capacidad para la autorrealización. Cabe precisar que no se encontró correlación significativa (-0,086) entre la dimensión enfocada en el problema de la estrategia de afrontamiento con la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout. El resultado difiere con lo hallado por Santiago y Paredes (2015) quienes señalan que si existe correlación inversa y significativa entre la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout y la dimensión de enfocada en el problema de las estrategias de afrontamiento Existe correlación directa y significativa entre la dimensión de realización personal del síndrome de burnout y la dimensión centrada en el problema de las estrategias de afrontamiento. También halló que existe correlación inversa y significativa entre la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout y la dimensión centrada en el problema de las estrategias de afrontamiento.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se halló correlación directa y altamente significativa (0,489**) entre las dimensiones de la estrategia de afrontamiento enfocada en la emoción y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout, es decir a cuanto más se utiliza el de afrontamiento enfocado en la emoción, mayor será cansancio emocional que se genera en el personal de vigilancia; también se observa correlación inversa y altamente significativa (-0,300**) entre la dimensión enfocada en la emoción de la estrategia de afrontamiento y en la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, esto quiere decir que

cuando más se utilice la estrategia enfocada en la emoción, menor será la capacidad para la autorrealización, también cabe precisar que existe correlación significativa, además es directa (0,175*) entre la dimensión de estrategia enfocada en la emoción y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout, es decir, que cuanto más se utilice la estrategia enfocada en la emoción, es probable que se experimente sensaciones o episodios de despersonalización. Este resultado difiere con los resultados hallados por Esquivel (2018) quien determinó que no existe correlación entre la dimensión enfocada en el problema de las estrategias de afrontamiento y la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout.

Según el tercer objetivo específico, no se encontró correlación (-0,086) entre las dimensiones evitativas de las estrategias de afrontamiento y la dimensión de cansancio emocional del síndrome de burnout, así mismo, se identifica correlación inversa altamente significativa (-0,221**) entre las dimensiones evitativas de la estrategia de afrontamiento y realización personal del síndrome de burnout, es decir que a más se utilice la dimensión evitativa menor será la capacidad de realización personal. Tampoco se encontró correlación (-0,010) entre la dimensión evitativa de la estrategia de afrontamiento y despersonalización del síndrome de burnout. Estos resultados difieren respecto al estudio de Parrera (2020) quien determinó que existe correlación directa altamente significativa entre la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout y la dimensión evitativas de las estrategias de afrontamiento, basándose en el supuesto que a mayor desgaste emocional se utiliza más el afrontamiento evitativo, también halló que existe correlación directa y altamente significativa entre las dimensiones de despersonalización del síndrome de burnout y la dimensión evitativas de las estrategias de seguimiento es decir a mientras más se emplee la estrategia de afrontamiento evitativa se podrá experimentar sensaciones de despersonalización.

Concerniente al cuarto objetivo específico, se encontró que, en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout, la mayor parte de los participantes se ubicaron en un nivel bajo (52,3 %) y que solo un (36,6 %) se ubicaron en niveles altos, respecto a ello se puede sostener que esto se debe al estar expuestos a una situación la cual se identifica como un estresor y hasta cierto punto peligroso por la exposición constante incidentes traumáticos, accidentes, muertes. A esto se le puede añadir las demandas propias del trabajo, como el cubrir turnos que no le

corresponden por falta de personal, incremento de casos que requieren atención de urgencia, contagios dentro del centro de trabajo, generando así angustia, y agotamiento emocional. En tal sentido, el síndrome de Burnout llega a afectar a los trabajadores cuyas tareas suelen demandar un alto nivel de concentración, atención y una capacidad de respuesta ante un conflicto para poder dar solución. (Maslach y Jackson, 1981).

En cuanto a la dimensión de realización personal del síndrome de burnout, la mayor parte de los agentes de vigilancia se ubicaron en niveles altos (74,4 %) siendo el soporte teórico de los resultados obtenidos la explicación vertida por el teórico Cherniss (1993) quien refiere que los componentes del contexto donde se labora pueden facilitar el desarrollo de sentimientos de fracaso o de éxito en los colaboradores, esto ayuda a prevenir o a el síndrome de burnout o la aparición del mismo. En tal sentido podemos afirmar que los agentes de vigilancia que mantienen sentimientos de superación se desarrollarán de forma óptima y eficaz en su entorno laboral, tendrán a su vez una mejor imagen de la institución en donde laboran y podrán controlar las demandas del trabajo.

Por otra parte, en la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, la mayor parte de los agentes de seguridad se ubicaron en niveles bajos de despersonalización (83,1 %). El resultado se respalda en el soporte teórico de Maslach y Jackson (1981) quienes refieren que el síndrome de burnout presenta 4 etapas y que en la fase central del síndrome de burnout siendo esta la apatía hay un deterioro de las expectativas del individuo que genera apatía y desinterés por lo que ocurre a su alrededor.

Por tanto, podemos decir que estos resultados difieren de los hallados en el estudio realizado por Orellana (2017) a efectivos de la región policial de Huaraz, determinó que un 64% de su muestra presentó niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional, en la dimensión de realización personal un 40% presentó niveles medios y en la dimensión de despersonalización un 38% presentó niveles altos.

Con relación al quinto objetivo específico acerca del nivel descriptivo de las estrategias de afrontamiento, se halló que en la dimensión enfocado en el problema el (57,6 %) del personal de vigilancia se ubicó en un nivel medio. Estos resultados

difieren a los hallados en la investigación de Santiago y Paredes (2015) quienes obtuvieron como resultado de un 62% de su muestra posee un nivel bajo en el estilo de afrontamiento enfocado al problema.

Asimismo, se halló que en dimensión enfocado en la emoción de las estrategias de afrontamiento que un (50,0 %) presentan niveles medios. Estos resultados también difieren de la investigación de Santiago y Paredes (2015) quienes indicaron que un 51% de los militares presentaron niveles bajos en la estrategia de afrontamiento centrado en la emoción.

En cuanto a la dimensión afrontamiento evitativo, la mayoría de agentes de vigilancia se ubicaron en un nivel medio (48,8 %). Según Carver y Sheider (1994) mencionan que la estrategia de afrontamiento puede variar según el contexto y las experiencias que las personas van adquiriendo, por eso consideran que el tipo de estrategia de afrontamiento empleadas se relaciona con el síndrome de burnout, afirmando que el síndrome de burnout se puede vincular a las experiencias de los agentes de seguridad en donde ellos se sientan poco capaces de enfrentar la situación y de modificar el problema a través de la búsqueda de soluciones, recurriendo así a la evitación o a la escape, acrecentado su el malestar.

En cuanto a la primera hipótesis formulada, se reportó que la dimensión de afrontamiento orientado al problema se relaciona de manera inversa y altamente significativa ($p < .001$) con la dimensión de cansancio emocional; en otras palabras, a mayor afrontamiento orientado al problema, menor será el cansancio emocional.

Respecto a la segunda hipótesis se halló correlación directa y altamente significativa ($p < 0.001$) entre la estrategia enfocada en la emoción y la dimensión de cansancio emocional, es decir que cuanto más se utilice la estrategia enfocada en la emoción, mayor será el cansancio emocional, también se halló correlación inversa altamente significativa entre la estrategia enfocada en la emoción y la dimensión y la dimensión de realización persona, es decir que cuanto más se utilice la estrategia centrada en la emoción menor será el nivel de realización personal. También se halló correlación directa significativa entre la estrategia enfocada en la emoción y la dimensión de despersonalización, es decir que mientras se utilice la estrategia enfocada en la emoción es más probable experimentar sensaciones o episodios de despersonalización. Este resultado difiere del resultado es similar al Perrera

(2020) quien refiere haber hallado correlación directa entre estas dimensiones.

Por otro lado, en la tercera hipótesis formulada, se halló relación altamente significativa ($p < 0.001$) e inversa con la dimensión afrontamiento evitativo; es decir que mientras más se utilice el afrontamiento evitativo menor será el nivel de realización personal. Esto significa que a mayores sentimientos de satisfacción y logro en el trabajo mayor control sobre sus emociones y sobre su desempeño profesional. En otras palabras, si los agentes utilizaran menos las estrategias evitativas, las condiciones serían más favorables en pro de su realización personal.

Mediante las correlaciones encontradas en el estudio realizado, se puede afirmar que el Burnout está asociado experiencias que los agentes perciben como factores que los imposibilitan a enfrentar a aquellos estresores y que no les permiten adaptarse a las situaciones, por tanto, suelen utilizar estrategias de escape o evitación, presentado a su vez carencias para resolver problemas y tomar decisiones, el malestar se va acumulando y genera un desgaste emocional.

Dando cumplimiento a la cuarta hipótesis específica específico, se halló 36,6% de niveles altos de agotamiento emocional, estos niveles son superiores a los hallados por Rojas y Morán (2015) quienes informan un mayor hallazgo de niveles medios en su estudio con población mexicana, asimismo, es mayor que el publicado por Granados y Cedillos (2018) quienes hallaron un 20% de agotamiento emocional; mientras que es significativamente menor que las cifras publicadas por Bruno y Araujo (2018) quienes hallaron un 56,4% de agotamiento emocional en población nacional. Respecto a la segunda variable, se halló que la mayoría de los agentes presentan nivel medio en cada una de las estrategias de afrontamiento; en este estudio se observó que las estrategias enfocadas en el problema y en la emoción presentan los niveles más altos, este resultado se diferencia del realizado por Álvarez (2017) quien halló cifras más altas de estrategias de afrontamiento evitativas en población española, en el ámbito nacional, el estudio de Parrera (2020) encontró resultados diferentes, informando que en su estudio se halló mayor proporción de niveles medios de afrontamiento evitativo.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En este estudio se determinó que cuanto más se centre el personal de seguridad en hacerle frente a la situación y optando por la búsqueda de soluciones a través del uso de la estrategia de afrontamiento orientado al problema, menor será el cansancio emocional que se experimenta frente a una situación estresante.

SEGUNDA: Cuanto más utilice el personal de seguridad la estrategia de afrontamiento centrado en el problema, mayor será la capacidad de autorrealización personal, disminuyendo así la percepción negativa del sujeto respecto al entorno laboral.

TERCERA: Cuanto más se utilice la estrategia de afrontamiento centrado en la emoción, mayor será el cansancio emocional reflejado en la pérdida de energía en desproporción con el esfuerzo realizado en el trabajo.

CUARTA: Cuanto más se utilice la estrategia de afrontamiento evitativa menor será la capacidad de autorrealización por la ausencia de afronte de las situaciones estresantes.

QUINTA: Cuanto más se centra el personal de seguridad en la estrategia enfocada en la emoción aumenta el nivel de estrés en torno a la situación, acrecentando la preocupación y angustia y no buscando una solución para hacerle frente al problema.

VII.RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al gerente de operaciones de la empresa de seguridad gestionar programas preventivos promocionales, lo cual ayudara a mantener el bienestar emocional del personal y así evitar el burnout en sus colaboradores.
- 7.2. Se recomienda al comité de seguridad y salud en el trabajo, incluir capacitaciones de los signos y síntomas del síndrome de burnout y como pueden afrontarlos para mejorar el servicio de vigilancia, ya que su labor es directamente con el usuario.
- 7.3. Se sugiere incluir reuniones quincenales para que traten la mejora de los procesos asistenciales del personal de seguridad, ya que estos procesos pueden ocasionar estrés al realizarlo.
- 7.4. Se recomienda al área de bienestar social y al área de psicológica, de la empresa de seguridad trabajar en conjunto, para implementar programas de pausas activas y sensibilización ya que de esta manera desarrollen las habilidades de autorregulación emocional para enriquecer la capacidad del afrontamiento y una mejora del estrés.
- 7.5. Recomendamos este estudio, para futuras investigaciones para tener resultados actuales de cómo se encuentra el personal de seguridad que labora en hospitales.

REFERENCIAS

- Álvarez, D. (2017). *Inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías de la Superintendencias de Drogas Peligrosas*. [Tesis de licenciatura en psicología. Universidad Argentina De La Empresa]. Recuperado de: <https://reptrio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6729/ALVA-REZ%20RIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R., (2014). *Metodología de investigación científica*. (6ta Ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores. Chávez, F. (2015).
- Callirgos, Y. (2017). *Síndrome de burnout, según función en suboficiales de la policía de las comisarías del Cercado de Lima, 2017*. [Tesis para optar por el título profesional en psicología]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11245>
- Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief Cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1) 92-100. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16250744>
- 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 <http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/documents/p89cope.pdf>
- Chávez, F. (2015). *Emociones y estrategias de afrontamiento en policías del provincias de Buenos Aires Argentina*. [Tesis de licenciatura en psicología. Universidad Abierta Interamericana de Argentina]. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>
- Chávez, G., Parra, R., Hernández, J. (2018). Burnout syndrome in the teaching staff of the unidad académica del norte del estado de nayarit. *Revista Educateconciencia*. Volumen (19) Pp. 6 -17. <https://core.ac.uk/download/pdf/268579222.pdf>

- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human services*. California Estados Unidos: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.) *Professional burnout: Recent developments in theory*
- Colmenares, J., Acosta, M., Cárdenas, A., Carvajal, C., Guzmán, O., Hernández, M., Hernández, M., Lara, R., Cordero, I.(2018). Burnout syndrome prevalence in nursing staff in Mexico. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2018;19(2):14-18. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO>
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, Estados Unidos: Human Sciences Press
- Esquivel, F. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote*. [Tesis para optar por el título profesional de psicología. Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed
- Folkman, S. & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- Granados, M., y Cedillos, A. (2018). Professional quality of life and burnout syndrome in nurses of the department of internal medicine of Roosevelt Hospital. *Revista científica*, Vol.28 N° 1,ISSN 2070-8246. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/963798/calidad-de-vida.pdf>
- Kerlinger, F. N. (2002). *Behavioral research*. Editorial McGraw-Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.

- Muñoz, Cr., CORREA, C., Matajudíos, J.(2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista espacios*. 41 (37) 2020 Art. 12. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n37/a20v41n37p12.pdf>.
- Maslach, C. y Jackson, S. (2010). *Manual de Maslach Burnout Inventory*. Madrid, España: Spanish Version.
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En: Job Stress and Burnout. London, *Inglaterra: Sage Publication*, pp. 29-40
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2) 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A Social Psychological analysis. *Social Psychology of health and illness*, 56- 68.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32, 37-43
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, Estados Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, (52) 397-422. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Mebus, S. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis para optar por el título profesional de psicología. Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1380>
- Menor, M., Díaz, R., Fernández, L. (2015). Factores estresores síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de Essalud nivel III en Lima Metropolitana. *Cuida salud, ene-jun 2015; 2(1): 137-147*.

Recuperado de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/11119

Parrera, G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la policía nacional del Perú*. [Tesis para optar por el título profesional en psicología. Universidad Autónoma Del Perú]. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/937/3/PARRERA%20LLANOS%20DE%20CHAUCA%2c%20GERALDINE.pdf>

Rojas, J. L. y Morán, T. (2015). Burnout syndrome and life satisfaction in mexicanjudicial police. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3 (5)1-17. Recuperado de <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/16.pdf>

Rodríguez, A., Díaz A., Granillo, J. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud en áreas críticas y su asociación con ansiedad y depresión. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2018/bc184b.pdf>

Santiago, A., Paredes, F. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima brigada de infantería*. [Tesis para maestría en psicología clínica. Universidad Antonio Guillermo Aurrelo de Lambayeque]. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/409>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. Valderrama, S. R. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en personal de seguridad de una empresa privada en Ica, 2021

Problema	Hipótesis	Objetivos	Instrumen- tos	Dimensio- nes	Items	Metodología
¿Cuál será la relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en personal de seguridad de una empresa privada en Ica, 2021?	Existe relación entre del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal de seguridad de una empresa en Ica.	Determinar si existe correlación directa o inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout con las estrategias de afrontamiento enfocados en el problema, la emoción y evitativas.	MBI - In- ventario de Burnout de Maslach	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Tipo de investigación Descriptivo Correlacional Diseño de investigación No experimental Transversal Población La población estuvo con- formada por 310 perso- nas que laboran como personal de seguridad en el departamento de Ica, de sexo masculino y fe- menino, según la base de datos de la empresa de seguridad, con edades entre 20 y 60 años. Muestra La muestra estuvo confor- mada por 172 agentes de seguridad. Técnica de recolección de datos: Aplicación a través de Cuestionario de <i>Burnout de Maslach -COPE – 28</i> a través de <i>Google Forms</i> .
	Existe relación significativa entre la dimensión enfocada en el problema de las estrategias de afrontamiento y las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización del síndrome de burnout.	Determinar la correlación entre el sín- drome de burnout con la dimensión en- focada al problema de las estrategias de afrontamiento.		Despersona- lización	5, 10, 11, 15, 22.	
	existe relación significativa entre la dimensión enfocada en la emo- ción de las estrategias de afronta- miento y las dimensiones de can- sancio emocional, realización per- sonal y despersonalización del síndrome de burnout.	Determinar la correlación entre el sín- drome de burnout con la dimensión en- focada en la emoción de las estrate- gias de afrontamiento.		Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	
	Existe relación significativa entre la dimensión evitativas de las es- trategias de afrontamiento y las di- mensiones de cansancio emocio- nal, realización personal y desper- sonalización del síndrome de burnout.	Determinar la correlación entre el sín- drome de burnout con la dimensión evitativas de las estrategias de afron- tamiento	COPE – 28	Estrategias de afronta- miento enfo- cado en el problema	1-2-3-6-7- 10-11-12- 14-18-19- 21-23-25- 26-28	
	Existe relación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afron- tamiento, en la muestra global de estudio.	Determinar los niveles de las dimen- siones del síndrome de burnout.		Estrategias de afronta- miento enfo- cado en la emoción	9-12-17- 23	
		Determinar los niveles de las dimen- siones de las estrategias de afronta- miento.		Estrategias de afronta- miento evitativas	4-5-8-13- 15-16-20- 22-24-27	

ANEXO N° 02: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items-niveles	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ambiente laboral, que tiene origen cuando las tareas se dirigen al servicio ofrecido hacia otras personas. El burnout es identificado como una respuesta a la exposición de estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores del servicio, logran producir cambios negativos en las actitudes y conductas del sujeto (Leiter y Maslach, 1988).	El Burnout ha sido medible a través de las puntuaciones obtenidas en el MBI, en sus tres dimensiones y los 22 reactivos que lo componen.	Agotamiento emocional	Exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Ordinal
			Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento	5-10-11-15-22	
			Realización personal	Sentimiento de autosuficiencia y realización personal en el trabajo	4-7-9-12-17-18-19-21	
Estrategias de afrontamiento	Los autores hacen énfasis desde las perspectivas cognitivas y conductual, lo cual se denomina cambio constante y como desenvuelve para manejar o adaptarse a situaciones amenazantes, Lazarus y Folkman (1986)	Ha sido medido a través de las escalas, es decir estrategias de afrontamiento, en sus tres dimensiones con los 22 reactivos que lo componen.	Estrategia de afrontamiento enfocada al problema	Afrontamiento activo	2-10	Nominal
				Planificación	6-26	
				Apoyo instrumental	1-28	
				Reinterpretación positiva	14-18	
				Aceptación	3-21	
				Humor	7-19	
			Estrategia de afrontamiento enfocada a la emoción	Desahogo	13-23	
				Uso de apoyo	9-17	
			Estrategia de afrontamiento evitativas	Negación	5-13	
				Religión	16-20	
Uso de sustancias	15-24					
Autoinculpación	8-27					
	Auto Distracción	4-22				

ANEXO Nº 03: INSTRUMENTOS
INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SIDROME DE BURNOUT
CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH
(María Antonella Gilla)

BURNOUT DE MASLACH

El siguiente cuestionario evalúa el nivel de estrés que padece una persona debido a actividades diarias de su profesión. A continuación se te presentarán diferentes afirmaciones con respecto a su desempeño en el trabajo cotidiano. Se te solicita que indiques con qué FRECUENCIA experimentas, sientes o acontece lo que cada ítem plantea.

Para responder tienes siete (7) opciones:

TODOS LOS DÍAS - VARIAS VECES POR SEMANA - UNA VEZ POR SEMANA -
 VARIAS VECES AL MES - UNA VEZ AL MES - ALGUNAS VECES AL AÑO -
 NUNCA.

Indicadores	Todos los días	Varias veces Una vez por semana	Varias veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces al año	Nunca
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2. Me siento agotado al final de la jornada de trabajo						
3. Me siento cansado cuando me levanto a la mañana y tengo que afrontar otro día de trabajo						
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes						
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos						
6. Trabajar todo los días con pacientes me cansa						
7. Trabajo con eficacia en los problemas de los pacientes						
8. Me siento desgastado por mi trabajo						
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás						
10. Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión						
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						

Indicadores	Todos los días	Varias veces	Una vez por semana	Varias veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces al año	Nunca
12. Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a algunos pacientes que atiendo							
16. Trabajar en contacto directo con los pacientes me genera estrés							
17. Puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes							
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con los pacientes							
19. Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento agotado, al límite de mis posibilidades							
21. Sé tratar en forma adecuada con los problemas emocionales propios de mi trabajo							
22. Creo que los pacientes me responsabilizan de algunos de sus problemas							

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL AFRONTAMIENTO
CUESTIONARIO DE ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO COPE – 28
(María Moran Consuelo)

CUESTIONARIO COPE- 28

Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que en la vida causan tensión o estrés. Estas formas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas que otras. Seleccione con una "X" el nivel de identificación que considera que tiene respecto a cada forma de enfrentarse a determinado problema.

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

ANEXO N° 04: FORMULARIO VIRTUAL

Enlace de documento:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZJrHO579PIKg1ZQhu5lw2NHVNoMaf-Yblvnoy6A7SUt2zajQ/viewform>

The screenshot shows the Google Form interface for the MBI - INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH. At the top, there is a header with the title and a progress indicator showing 'Preguntas' and 'Respuestas' with a count of 270. Below the header is a decorative banner with an illustration of a person holding a scale. The main content area is titled 'Sección 1 de 2' and contains the following text:

MBI - INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Bienvenidos al test de Burnout, esta aplicación es con fines académicos. Recuerda contestar cada una de las preguntas con total veracidad.

Escoge la opción que mejor describa cada ítem en referencia a como te sientes durante tu trabajo. Recuerda responder con sinceridad, cada pregunta tiene carácter confidencial.

0= NUNCA
1= ALGUNAS VECES AL AÑO.
2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= VARIAS VECES AL MES.
4= UNA VEZ POR SEMANA.
5= VARIAS VECES POR SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS

Enlace de documento:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScF55LOYA6TqWUsiptBFRtaoKFGRI-QrLI6D7OywwGxPbPJLhQ/viewform>

The screenshot shows the Google Form interface for the CUESTIONARIO COPE - 28. At the top, there is a header with the title and a progress indicator showing 'Preguntas' and 'Respuestas' with a count of 270. Below the header is a decorative banner with an illustration of a person's head with a lightbulb. The main content area is titled 'Sección 1 de 2' and contains the following text:

CUESTIONARIO COPE - 28

Este instrumento es aplicado con fines totalmente académicos.

Instrucciones:

Mediante este instrumento se pretende conocer qué hizo o cómo se sintió usted al encontrarse en una situación estresante. Responda a cada pregunta y recuerde que no hay preguntas correctas o incorrectas, solo elija la respuesta más exacta para usted. Tenga en cuenta las siguientes alternativas:

0=NUNCA
1=AVECES
2=CASI SIEMPRE
3=SIEMPRE

ANEXO N° 05: FICHA SOCIODEMOGRAFICA

(DE LA CRUZ, P., MUÑOZ, L. 2021)



Ficha sociodemográfica

Datos Personales:

1.- Nombres y Apellidos:

2.- Edad:

3.- Sexo:

4.- Distrito de residencia:.....

5.- Estado civil:

6.- Número de hijos:

7.- Grado de instrucción:

8.- Rol que desempeña en el empresa:

9.- Tiempo de servicio:

10.- Religión:

ANEXO N° 06: CARTA DE PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

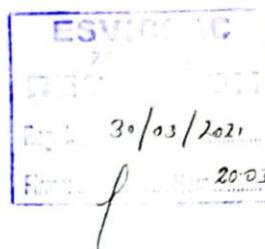


"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 29 de marzo de 2021

CARTA INV.N°1624 -2021/EP/PSI, UCV LIMA-LN

Sr.
FERNANDO ROMAN FERREYRA
Supervisor Zonal - Ica
ESVICSAC
Urb. Puente Blanco, calle caramelo L4



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar su autorización para las Srtas. **DE LA CRUZ CORDOVA PAOLA ANYELA**, con DNI 71835710, código de matrícula N° CÓDIGO 7002541808 y **MUÑOZ GARCIA DE RAMOS LADY DEL ROSARIO**, con DNI 46247718, código de matrícula N° CÓDIGO 7002541824, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DE ICA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



Fernando Roman Ferreyra
Para la evaluación
al personal de seguridad.

ANEXO N° 07: CARTA DE SOLICITUD DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE SINDROME DE BURNOUT



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1311- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 29 de marzo de 2021

Autor:

- **Srta. Alessandra Yezabel Gonzales Fernández**
Licenciada en Psicología Organizacional

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **DE LA CRUZ CORDOVA PAOLA ANYELA**, con DNI 71835710, código de matrícula N° **CÓDIGO 7002541808** y **MUÑOZ GARCIA DE RAMOS LADY DEL ROSARIO**, con DNI 46247718, código de matrícula N° **CÓDIGO 7002541824**, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DE ICA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**INVENTARIO DE BURNOUT**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO N° 08: CARTA DE SOLICITUD DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL AFRONTAMIENTO – CUESTIONARIO COPE 28



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

CARTA N°1312 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 29 de marzo de 2021

Autor:

- **Dra. María Consuelo Moran Astorga**
Profesora Titular De la Universidad León - España

Presente.-

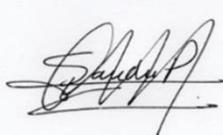
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **DE LA CRUZ CORDOVA PAOLA ANYELA**, con DNI 71835710, código de matrícula N° **CÓDIGO 7002541808** y **MUÑOZ GARCIA DE RAMOS LADY DEL ROSARIO**, con DNI 46247718, código de matrícula N° **CÓDIGO 7002541824**, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DE ICA, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**CUESTIONARIO DE COPE - 28**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

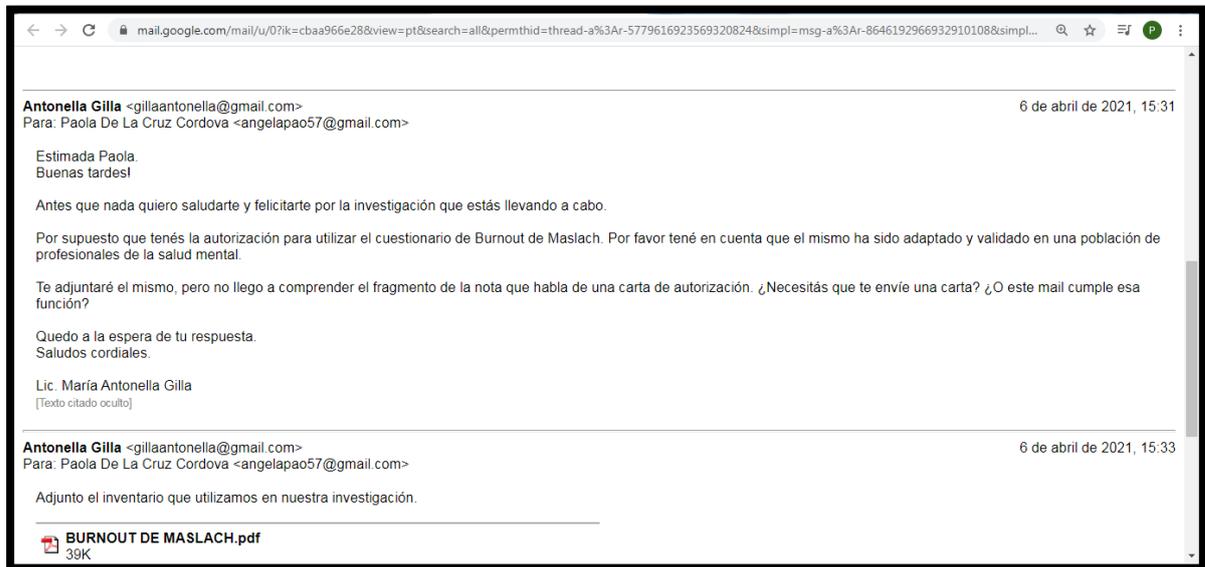
Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

ANEXO N° 09: AUTORIZACIÓN DE USO DE LOS INSTRUMENTOS DE LOS AUTORES

CUESTIONARIO DE BURNOUT



AUTORIZACIÓN DE USO DEL CUESTIONARIO DE COPE - 28

mail.google.com/mail/u/0?ik=cbaa966e28&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3Ar-5784754868539159492&siml=msg-a%3Ar-5695520731888543618&siml...

 Paola De La Cruz Cordova <angelapao57@gmail.com>

SOLICITO AUTORIZACIÓN DE CUESTIONARIO COPE-28
4 mensajes

Paola De La Cruz Cordova <angelapao57@gmail.com> 5 de abril de 2021, 13:18
Para: mcmora@unileon.es
CC: "Lady Del Rosario Muñoz..." <rosario06lady@gmail.com>

Dra. María Consuelo Moran
Buenas tardes

Mediante la presente es grato saludarla y la vez aprovechar la oportunidad para solicitarle respetuosamente su autorización del cuestionario COPE -28, la cual se detalla en la carta N°1312.

Estaré atenta a su pronta respuesta.

Saludos.

Atte.
Paola de la Cruz Cordova
Bachiller en Psicología

 **CARTA DE AUTOR- CUEST COPE-28.jpg**
534K

mail.google.com/mail/u/0?ik=cbaa966e28&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3Ar-5784754868539159492&siml=msg-a%3Ar-5695520731888543618&siml...

MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA <mcmora@unileon.es> 7 de abril de 2021, 06:20
Para: Paola De La Cruz Cordova <angelapao57@gmail.com>

Estimada Paola,
Os envío firmada vuestra solicitud.

Un saludo cordial
M. Consuelo Morán Astorga
Profesora Titular de la Universidad de León, León (Spain)
Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía
Tf. 34 987 29 3148

<https://scholar.google.es/citations?user=KybeselAAAAJ&hl=es>
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Consuelo_Astorga
<https://www.unileon.es/mail-disclaimer/20180525>

 Remitente notificado con
Mailtrack

[Texto citado oculto]

 **COPE Paola y Lady.pdf**
156K

Paola De La Cruz Cordova <angelapao57@gmail.com> 7 de abril de 2021, 11:57
Para: MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA <mcmora@unileon.es>

Dra. María Consuelo Moran

AUTORIZACIÓN DE USO DEL CUESTIONARIO DE COPE - 28



Universidad de León

DOCTORA MARIA CONSUELO MORÁN ASTORGA. PROFESORA TITULAR DE UNIVERSIDAD.
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA, SOCIOLOGÍA Y FILOSOFÍA.
UNIVERSIDAD DE LEÓN. LEÓN (ESPAÑA)

Por medio de la presente, autorizo la utilización del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento COPE-28 a PAOLA ANYELA DE LA CRUZ CORDOVA y a LADY DEL ROSARIO MUÑOZ GARCÍA DE RAMOS, estudiantes en la Universidad CÉSAR VALLEJO de Lima (Perú) para realizar su trabajo de investigación académico.

Lo firmo en León a 6 de abril de 2021

MORAN ASTORGA
MARIA CONSUELO
- 11706982M

Firmado digitalmente por
MORAN ASTORGA MARIA
CONSUELO - 11706982M
Fecha: 2021.04.07 13:02:12
+02'00'

M. Consuelo Morán Astorga. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Campus de Vegazana,
24071 – León (España)- Email: mcmora@unileon.es www.unileon.es

ANEXO N° 10: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROYECTO: SINDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA EN ICA - 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

La presente investigación tiene como objetivo determinar el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en el personal de seguridad de una empresa en Ica. Para ello requerimos la participación de su persona en el proceso que consta en completar 2 cuestionarios con una duración aproximada de 20 minutos. Los datos serán trabajados bajo protocolos de confidencialidad y utilizados únicamente para fines académicos. Se solicita a su vez colocar su número de DNI el cual quedará como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo.....identificado con DNI N°....., acepto participar de la investigación de forma voluntaria en el proceso de investigación y brindando el permiso para el tratamiento de mis datos personales.

.....

Firma



Huella

ANEXO N° 11: RESULTOS DEL PILOTO

Estadísticas de fiabilidad

Variables y dimensiones	Item	N° de elementos	Confiabilidad	
			α	Ω
Síndrome de burnout	1,2,3,4,5.....22	22		
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	0,944	0,945
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	0,902	0,905
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	0,665	0,709
Estrategias de afrontamiento	1,2,3,4.....28	28		
Enfocado en el problema	1-2-3-6-7-10-11-12-14-18-19-21-23-25-26-28	16	0.765	0.772
Enfocado en la emoción	9-12-17-23	4	0.611	0.692
Evitativas	4-5-8-13-15-16-20-22-24-27	10	0.747	0.756

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra (?)

N = población (310).

z = Grado de confiabilidad 95% (1.96).

E = Error (Margen de Error) 5% (0.05)

p = Número de éxitos 50% (0.5)

q = Número de fracasos 50% (0.5)

$$n = \frac{(310) \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(310 - 1) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 171,80 \approx 172$$

ANEXO N°12: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Análisis de ítems del Inventario de burnout

Tabla 9

Análisis de ítems de la dimensión cansancio emocional

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 1	2,41	1,650	,456	-,784	0,766	Aceptable
ITEMS 2	3,12	1,704	-,021	-,789	0,470	Aceptable
ITEMS 3	2,59	1,735	,190	-,857	0,841	Aceptable
ITEMS 4	1,47	1,701	1,034	-,130	0,507	Aceptable
ITEMS 5	2,49	1,775	,146	-1,204	0,759	Aceptable
ITEMS 6	2,37	1,761	,049	-1,174	0,684	Aceptable
ITEMS 7	2,62	1,801	,155	-1,134	0,684	Aceptable
ITEMS 8	2,20	1,796	,460	-1,137	0,813	Aceptable
ITEMS 9	2,24	1,779	,283	-1,268	0,770	Aceptable

Tabla 10

Análisis de ítems de la dimensión realización personal

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 4	4,19	1,416	-,833	,663	0,600	Aceptable
ITEMS 7	3,36	1,611	-,093	-,336	0,835	Aceptable
ITEMS 9	3,28	1,704	-,207	-,346	0,867	Aceptable
ITEMS 12	3,77	1,468	,163	-,735	0,793	Aceptable
ITEMS 17	3,50	1,497	,191	-,420	0,763	Aceptable
ITEMS 18	3,37	1,590	,254	-,591	0,862	Aceptable
ITEMS 19	3,77	1,325	,196	-,816	0,678	Aceptable
ITEMS 21	3,41	1,466	,157	-,635	0,511	Aceptable

Tabla 11*Análisis de ítems de la dimensión despersonalización*

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 5	,21	,727	4,177	17,776	0,254	Aceptable
ITEMS 10	,80	1,577	2,377	4,908	0,449	Aceptable
ITEMS 11	,49	1,073	3,102	10,870	0,771	Aceptable
ITEMS 15	,40	1,112	3,418	11,958	0,195	Aceptable
ITEMS 22	,84	1,570	2,090	3,289	0,593	Aceptable

Análisis de ítems del Cuestionario COPE - 28**Tabla 12***Análisis de ítems de la dimensión estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema*

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 2	1,87	,794	,244	-1,374	0,701	Aceptable
ITEMS 10	1,90	,800	,180	-1,412	0,704	Aceptable
ITEMS 6	1,80	,865	,133	-1,161	0,634	Aceptable
ITEMS 26	1,75	,931	,036	-1,123	0,617	Aceptable
ITEMS 1	1,13	,598	1,110	2,690	0,837	Aceptable
ITEMS 28	1,33	,786	,958	,370	0,786	Aceptable
ITEMS 14	1,74	,821	,070	-,790	0,895	Aceptable
ITEMS 18	1,73	,758	,421	-,996	0,491	Aceptable
ITEMS 3	1,91	,860	-,042	-1,197	0,548	Aceptable
ITEMS 21	1,46	,951	,324	-,857	0,507	Aceptable
ITEMS 7	1,01	,776	,673	,448	0,892	Aceptable
ITEMS 19	1,03	,753	,618	,483	0,890	Aceptable
ITEMS 11	,46	,634	1,339	1,915	0,701	Aceptable
ITEMS 25	,45	,624	1,371	2,125	0,704	Aceptable

Tabla 13

Análisis de ítems de la dimensión estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción.

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 12	,74	,876	1,224	,956	0,773	Aceptable
ITEMS 23	,92	1,017	,873	-,372	0,719	Aceptable
ITEMS 9	1,60	,965	,154	-1,056	0,978	Aceptable
ITEMS 17	1,40	1,030	,172	-1,100	0,680	Aceptable

Tabla 14

Análisis de ítems de la dimensión estrategias de afrontamiento evitativas

	Media	Desviación	Asimetría	Curtosis	Comunalidad	Aceptable
ITEMS 5	,95	,900	,688	-,299	0,798	Aceptable
ITEMS 13	,67	,684	1,087	1,975	0,726	Aceptable
ITEMS 16	1,25	,825	,709	,139	0,834	Aceptable
ITEMS 20	1,66	,880	,248	-,974	0,772	Aceptable
ITEMS 15	,28	,624	2,641	7,435	0,492	Aceptable
ITEMS 24	,27	,650	2,900	8,814	0,507	Aceptable
ITEMS 4	1,45	,818	,364	-,408	0,717	Aceptable
ITEMS 22	1,42	,780	,442	-,223	0,853	Aceptable
ITEMS 8	1,07	,792	,805	,679	0,696	Aceptable
ITEMS 27	,94	,836	1,083	1,100	0,763	Aceptable

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Inventario de burnout

Tabla 15

Pruebas de confiabilidad Alfa de Cronbach y Mc Donald's; confiabilidad de las variables de manera general y por dimensiones.

Dimensiones	Item	Número de elementos	Confiabilidad	
			α	Ω
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16, 20	9	0.944	0.945
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	0.902	0.905
Despersonalización	5,10,11,15,22	5	0.665	0.709

Nota: α = Alpha de Cronbach. Ω =Omega de Mc.Donald's

Cuestionario COPE – 28

Tabla 16

Pruebas de Confiabilidad Alfa de Cronbach y Omega de McDonald; confiabilidad de las variables de manera general y por dimensiones

Dimensiones	Item	Número de elementos	Confiabilidad	
			α	Ω
Enfocado en el problema	1,2,3,6,7,10,11,12,14,1 8,19,21,25,26,28	16	0.765	0.772
Enfocado en la emoción	9,12,17,23	4	0.611	0.692
Evitativas	4,5,8,13,15,16,20,22- 24,27	10	0.747	0.756

Nota: α = Alpha de Cronbach. Ω =Omega de Mc.Donald's