



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de afrontamiento y Síndrome de burnout en asesores
de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía
móvil, Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Cucho Sanchez, Cynthia (ORCID: 0000-0002-9120-1806)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

La presente investigación está dedicada a
Emma, María Verónica y Víctor;
mi amor y motivación más grande para seguir
por ella cada día y a mis padres
por el apoyo y ejemplo que me dieron de nunca rendirse
y que todo se puede si uno se lo propone y trabaja para conseguirlo.

Agradecimiento:

A Emma porque, llego y me cambio todo y motivo a terminar este proyecto profesional a pesar que no pude estar en todo momento con ella.

A mis padres y hermano por el apoyo incondicional en todo sentido y su motivación siempre, a pesar de estos momentos difíciles que estamos viviendo.

A mi nueva familia, por su respaldo y apoyo en culminar este objetivo personal.

Agradecimiento especial a Pedrito, por sus consejos, guía e incentivar me a finalizar y creer en mí.

Agradezco a mi asesor Dr. Luis Alberto Barboza Zelada por sus conocimientos y orientación a lo largo durante el proceso de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	17
3.2 Operacionalización de las variables.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	26
3.6 Métodos de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	47

Índice de Tablas

Tabla 1.	Descripción de la variable Estrategias de Afrontamiento	28
Tabla 2.	Descripción de los niveles de síndrome de Burnout	29
Tabla 3.	Prueba de normalidad	29
Tabla 4.	Prueba de correlación de las variables	30
Tabla 5.	Correlación entre estrategias de afrontamiento y agotamiento emocional.	31
Tabla 6.	Correlación entre estrategias de afrontamiento y despersonalización.	32
Tabla 7	Correlación entre estrategias de afrontamiento y realización personal.	33

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.

Es por ello que el tipo del estudio es correlacional, y el diseño es no experimental. La población estuvo compuesta por 120 trabajadores de una empresa del rubro de telefonía móvil del área de ventas y atención al cliente. Los instrumentos que se utilizaron para la investigación fueron; el Cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE, de Sandin y Chorot y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Cristina Maslach y Jackson. Entre los resultados se obtuvo la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout, $p=0.000 < 0.05$. Así mismo se encontraron los porcentajes más significativos que fueron; 71% del personal se ubicó con un nivel alto en cuanto a la auto focalización negativa, dimensión de la variable estrategias de afrontamiento y en cuanto al Síndrome del Burnout, se halló en el nivel medio la dimensión de realización personal con 89% del total de participantes.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento, síndrome de burnout, asesores de venta.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between coping strategies and burnout syndrome in sales consultants in the field of COVID-19 of a mobile phone company, Lima, 2021.

That is why the study type is correlational, and the design is non-experimental. The population was made up of 120 workers from a mobile phone company in the sales and customer service area. The instruments that were used for the investigation were; the Stress Coping Questionnaire - CAE, by Sandin and Chorot and the Maslach Burnout Inventory (MBI) by Cristina Maslach and Jackson. Among the results, the relationship between coping strategies and burnout syndrome was obtained, $p = 0.000 < 0.05$. Likewise, the most significant percentages were found, which were; 71% of the personnel was located with a high level in terms of negative self-targeting, dimension of the coping strategies variable and in terms of Burnout Syndrome, the dimension of personal fulfillment was found in the medium level with 89% of the total of participants.

Keywords: Coping strategies, burnout syndrome, sales consultants.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la pandemia COVID 19 a producido estragos en el mundo, no solo con numerosos decesos, sino impactos en diferentes aspectos que constituyen la vida cotidiana, en especial en el trabajo y su significativa salud mental. Las personas en esta realidad desconcertante del COVID-19, deben afrontar muchas situaciones difíciles en lo económico, en la salud y en lo familiar que han acarreado problemas de índole psicológicos. Esto se manifiesta porque: “La carencia de contacto directo en los diferentes ámbitos de vida, en especial en el trabajo, ha ocasionado que se acentúe problemas de índole psicológico ya que este aislamiento obligatorio ha vulnerado nuestras relaciones laborales y personales”. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Asimismo, El COVID-19 se presente en el mundo entero como una firme amenaza de inmensa proporción tanto en el aspecto de la salud física, como la tanta necesaria salud mental y los constituyentes del bienestar de vida en la población de cada país. (Organización Panamericana de la Salud, 2020, p.3)

A nivel nacional, el empleo se ha visto afectado a consecuencia de esta enfermedad los trabajadores, en especial en la zona urbanas, tienen un factor de ansiedad constante, que produce un agotamiento físico-mental, resultado de la exigencia emocional de subsistir en la realidad actual, sin poseer adecuados mecanismos de regulación emocional o estrategias de afrontamientos psicológicos. Esta disminución del trabajo de la población en el 2020 en el espacio urbana (-49,0%) del espacio rural (-6,5%), y en la labor de construcción (-67,9%), en la actividad de manufactura (-58,2%), en la prestación de servicios (-56,6%) y en el movimiento

del comercio (-54,5%), principalmente. (Organización Mundial del trabajo, 2020, p.3)

Esta problemática, perjudica la labor del trabajador principalmente de aquellas personas que son asesores de venta y responsables de atención al cliente de parte de la empresa especializada en venta de teléfonos móviles ha tenido una baja productividad, repercutiendo en el personal, tanto administrativos como del área comercial, ya que las ventas bajaron, debido al confinamiento. Así, la reducción de ingreso por pérdidas de comisiones, el temor a contagiarse, estrés, agotamiento, presión laboral y familiar están estableciendo un estrés extremo e insatisfacción laboral, ya que la empresa hoy en día solicita que el vendedor llegue a sus metas y/o niveles de venta normal. En este momento, el personal realiza sus funciones tanto en tienda como desde casa, sin embargo, sigue la presión ya que, para llegar a sus metas, no se tiene el mismo aforo de clientes que antes, a eso se suma en toque de queda, ya que antes las tiendas cerraban a las 10 pm. Todo esto provoca el inicio del síndrome de burnout como respuesta a la presión prolongadas de los factores estresantes consecuencias de la pandemia, que no están pronto de desaparecer refiriéndose que “las innumerables consecuencias por la pandemia del COVID-19 y las acciones de las autoridades han repercutido en los aspectos de índole económico y en el entorno social de la población, provocando que experimentan intensamente el temor, ansiedad, angustia y depresión que perturban la salud mental”. (Organización Panamericana de la Salud Perú, 2021, p. 1)

En cuanto a los trabajadores del rubro de atención al usuario de manera presencial, se encuentran expuestos a un estrés extremo debido a que tienen un alto riesgo de

contagio, asimismo la tensión emocional del día a día por cumplir sus objetivos afectados por la pandemia y los trabajadores en modalidad telefónica están expuestos a tratar con la frustración de los clientes cargándose emocionalmente de forma negativa, favoreciendo la prevalencia del tan mencionado síndrome de Burnout o algunas señales del inicio de este padecimiento en alguno de ellos. Como evidencia, se tiene el estudio sobre el COVID-19 y relación con la salud mental en policías peruanos, demostrando que “Los trabajadores realizan su trabajo con recursos limitados, lo cual sobrelleva a un incremento de la carga laboral y el estrés”, asimismo en el artículo científico sugiere que “brindar capacitaciones para la mejora de las habilidades pertinentes para el afrontamiento positivos que ayudaría a los policías a regular mejor el estrés propio de la pandemia y su función, reduciendo como en mayor medida el agotamiento mental y los comportamientos poco saludables”. (Caycho et al, 2020, p. 398)

En vista a lo investigado anteriormente, se realiza la pregunta: ¿Cuál es la relación entre Estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021?

En cuanto a la relevancia del estudio, radica en brindar un panorama general de cómo contribuye las correspondientes estrategias de afrontamiento en disminuir la posibilidad de presentar el síndrome de Burnout, permitiendo establecer una línea teórica para abordar el afrontamiento, ante y durante, la exposición de factores emocionales estresantes.

Por ese motivo, se establece el objetivo principal que es determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en

el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021. En donde los objetivos específicos son:

Primer objetivo: Describir las estrategias de afrontamiento en los asesores de venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.

Segundo objetivo: Describir el nivel de síndrome de burnout en los asesores de venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.

Tercer objetivo: Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y las dimensiones del síndrome de burnout en los asesores de venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021

Por esa razón, se extrae la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa directa entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para concebir el estudio es necesario entender como afrontamos las difíciles en el contexto, en especial en situaciones extremas como es la pandemia del COVID-19 y como relación con diferentes condiciones psicológicas en el trabajador, centrándonos en el síndrome de burnout. Por ello es preciso esbozar el marco referencial teórico, así como las investigaciones previas sobre la temática, teniendo a nivel internacional.

Recuero y Segovia (2021) realizó un estudio sobre; "Work-Family Conflict, Coping Strategies and Burnout: A Gender and Couple Analysis.", Tuvo como objetivo relacionar entre el conflicto familia-trabajo y el burnout laboral, también menciona los tipos de estrategias o formas de afrontamiento que son más efectivas. En este estudio se analiza desde un aspecto de género, considerando como muestra a 131 parejas que tiene dos medios de ingresos económicos y se despliega el análisis a grado personal y también de pareja. Así los instrumentos aplicados fueron Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach et al., 1996), El estrés de los conflictos entre el trabajo y familia fue evaluado por el Cuestionario de Conflicto Trabajo-Familia de Carlson et al. (2000) y Las estrategias de afrontamiento se evaluaron a través del Estrés Ocupacional Indicador (OSI) de Cooper et al. (1988). Resultados: Se presentan para toda la muestra cómo, así como para hombres y para mujeres por separado. Entre las variables de control, un efecto significativo solo se observa en el caso de las horas de trabajo fuera de casa para los hombres ($\beta = .04$, $p < .01$). En caso de conflictos, WFC se relaciona con el agotamiento emocional para hombres ($\beta = .32$, $p < .01$) y mujeres ($\beta = .32$, $p < .01$), mientras que la FWC está relacionada con el agotamiento solo para los hombres ($\beta = .26$, $p < .05$). Las

estrategias de afrontamiento no están directamente relacionadas en ninguno de los hombres o mujeres, aunque se puede observar que ambos modulan WFC solo en las mujeres.

Álvarez (2019) realizó un estudio sobre; “Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile”, tuvo el objetivo relevante de describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout), el estrés intenso, las técnicas de Afrontamiento al Estrés, la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. la investigación tratada fue del tipo denominada ex post facto, así como retrospectivo y descriptivo-correlacional. La muestra seleccionada fue 290 funcionarios, en los cuales se aplicaron los instrumentos; el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el cuestionario MBI-HSS, el CAE-Cuestionario de afrontamiento del estrés, el SUSESO–ISTAS 2 (Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo), y Escala que permite evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales del Estrés. Resultado: los funcionarios que manifiestan SBO manejan a modo de estrategia de afrontamiento ante la presencia de estrés, el tipo denominado focalización en la solución del problema, a diferencia de los que no manifiestan el SBO. Además, los que no muestran SBO, emplean el denominado expresión emocional abierta como modo de afrontamiento del continuo estrés. El estudio concluye, que la comparación de los niveles tratado de prevalencia de los puntos de corte de la literatura utilizada, se hallan semejanzas en los porcentajes de los funcionarios valuados, exteriorizan el padecimiento del síndrome de burnout.

Cruz y Puentes, (2017) realizó un estudio sobre; “relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardias de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja”, su objetivo central fue identificar la manifestación del síndrome de Burnout y además las estrategias de afrontamiento que usan los guardas de seguridad. Así evaluar y medir la relación de las diferentes dimensiones del síndrome burnout con los tipos de estrategias de afrontamiento. fue descriptiva correlacional, la investigación mencionada y su muestra seleccionada fue 113 guardias de seguridad, en los cuales se aplicaron los instrumentos; el primero el Maslach Burnout Inventory-General Survey y el segundo la escala de estrategias de Coping Modificada. El resultado obtenido en la eficacia profesional, su nivel es altos (9,7 %) y muy altos (78,8 %); en el agotamiento emocional, su nivel medio alto (10,6 %) y (80,6 %); y en cinismo, nivel alto (20,4 %) y medio (79,6 %). La estrategia de afrontamiento usada con gran frecuencia es la expresión de la dificultad de afrontamiento. Así en base a los valores $p < 0.001$, $p < 0.005$, se prueba las relaciones significativas de las mencionadas dimensiones del manifestado padecimiento de burnout y de cada estrategia como; reacción agresiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, reevaluación positiva y solución de problemas.

Balayssac et al. (2017) realizó un estudio sobre; “Burnout, associated comorbidities and coping strategies in French community pharmacies—BOP study: A nationwide cross-sectional study”, exhibió como objetivo evaluar el síndrome de burnout en Farmacias comunitarias francesas utilizando un estudio transversal a nivel nacional. El diseño del estudio Realizamos una encuesta en línea transversal a

nivel nacional de las farmacias comunitarias para evaluar burnout en equipos de farmacia desde el 17 de abril de 2015 al 17 de julio de 2015 (3 meses). La encuesta fue anónima y diseñada para registrar los siguientes ítems: sociodemográficos factores (edad, sexo, estado civil, hábitos de consumo de tabaco y alcohol); estatus profesional (farmacéutico o técnico de farmacia, tipo de contrato laboral, número de horas trabajadas por semana); farmacia comunitaria (número de clientes / pacientes por día en la farmacia comunitaria, número de ciudadanos en el área de la farmacia comunitaria); síndrome de agotamiento usando el Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: De los 1.339 cuestionarios recibidos, 1.322 fueron completados y utilizables para el análisis. El síndrome de Burnout se detectó en el 56,2% de los encuestados y el 10,5% de ellos presentó síndrome de agotamiento severo. El síndrome de agotamiento severo se asoció significativamente con los hombres, grandes áreas urbanas y el número de horas trabajadas. Se encontraron depresión y ansiedad en 15,7% y 42,4% de los encuestados, respectivamente. Estas comorbilidades fueron significativamente asociadas con el síndrome de agotamiento severo. El estudio concluye, Este estudio demostró que los farmacéuticos comunitarios y los técnicos de farmacia presentaron alta prevalencia de este padecimiento, como en muchos profesionales de salud. Desafortunadamente, el síndrome de burnout se asoció con varias comorbilidades (ansiedad, depresión y abuso de alcohol) y el consumo de recursos sanitarios. El sufrimiento psicológico de estos profesionales de la salud subraya la necesidad de implementar una estrategia para detectar y manejar el agotamiento en la farmacia comunitaria.

Asimismo, a nivel nacional podemos referirnos a;

Carreño (2020) realizó un estudio sobre “Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en enfermeros de hospitalización del hospital regional de Huacho – 2020”, Tuvo como objetivo era determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de Burnout en enfermeros de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2020, de tipo básico, diseño no experimente, descriptivo correlacional y de corte trasversal. Con una muestra que de 57 enfermero, los instrumentos aplicados era el inventario de estimación de afrontamiento COPE y el nombrado Maslach Burnout Inventory. Los resultandos obtenidos revelan que las aludidas estrategias de afrontamiento frecuentemente usada es la centrada en el problema en un 72%. El 74% manifiestan nivel medio o tendencia a inducir la manifestación esta patología psicológica, un 18% ha desarrollado la enfermedad y el 8% exhiben un nivel bajo. Existiendo una relación entre la variable estrategias de afrontamiento y la variable síndrome de Burnout. El estudio concluye no el integro de los enfermeros emplean alguna de las citadas estrategias de afrontamiento, existiendo personal de enfermería con síndrome de Burnout trabajando en el Hospital Regional de Huacho.

Supo (2020), realizó un estudio sobre; “afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en docentes del distrito de Los Olivos. Lima, 2020”, Incluyó como objetivo establecer la relación entre afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en docentes del distrito de los Olivos. Lima, 2020, investigación básica y de diseño

no experimental. Su muestra fue de 115 docentes, los instrumentos aplicados fue un cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE y un cuestionario de bienestar psicológico BIEPS - A. Los resultados obtenidos revelan que únicamente los estilos de; expresión emocional abierta (-.311), focalizado en la solución de problemas (.459), de autofocalización negativa (-.368) y de reevaluación positiva (.339), lo cual se relacionan de forma significativa ($p < .05$) con la variable bienestar psicológico. El estudio concluye el afrontamiento del estrés basado en una elevada expresión emocional abierta y autofocalización negativa, evidenciaría un bajo bienestar psicológico, mientras que, la reevaluación positiva y afrontamiento focalizado en la solución del problema sus puntajes fueron altos en relación al bienestar psicológico en los docentes.

Parrera (2020) realizó un estudio sobre; “Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú”, Tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout (SB) y las estrategias de afrontamiento (EA) en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú, el estudio de investigación fue cuantitativo, diseño descriptivo, comparativo, correlacional y transversal. su muestra estaba constituida de 251 policías masculinos entre 20 y 59 años, en los cuales se emplearon los instrumentos; el inventario de Burnout de Maslach de los autores Maslach y Jackson, así como cuestionario COPE- 28 traducido por Morán, Landero y Gonzales. Los resultados obtenidos presentaron un nivel de valor medio de agotamiento emocional que es 41.4%, un nivel de valor bajo de despersonalización que es 39%, y un nivel de valor medio de realización personal que es 43.4%.

Igualmente, se encontró un nivel de valor medio de afrontamiento orientado al problema que es 43.4% y en el afrontamiento evitativo que es 37.5%. Además, se halló una correlación positiva ($r = .557$ y $r = .438$) y una muy significativa ($p < .001$) de la dimensión de agotamiento emocional y la de afrontamiento evitativo; y entre la dimensión despersonalización y la de afrontamiento evitativo. El estudio concluye que el Burnout que esté presente en los efectivos policiales depende de los aludidos estilos de afrontamiento ante el estrés, especialmente en cuando la EA es evitativo; es decir, cuando no afronta ni resuelve los eventos estresores, sino por el contrario, huye de ellos.

Cogorno y Tito (2020) realizó un estudio sobre; “Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios”, Tuvo como objetivo relacionar el padecimiento del síndrome de burnout con los estilos de afrontamiento al estrés de operarios, este estudio es asociativo con diseño predictivo conocido también como correlaciona, donde intervinieron 115 operarios de la industria alimentaria de una empresa de Lima Metropolitana. En ellos se aplicó el Coping Estimation (COPE60) y también el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Se analizó la estructura de los instrumentos por medio de un análisis factorial exploratorio de máxima verosimilitud con rotación oblimin directo, que reveló la presencia de dos dimensiones en el MBI-GS y dos en el COPE. Obteniendo como resultado la existen correlaciones positivas significativas entre las dimensiones Agotamiento y cinismo con el estilo de afrontamiento emocional evitativo; Así como, la eficacia profesional con el afrontamiento dirigido hacia la resolución del problema. Asimismo, se encontraron diferencias significativas entre los datos del MBI-GS comparados por

edad, grado de instrucción y años de servicio. El estudio concluye que ambas dimensiones de los instrumentos están correlacionaron entre sí, mostrando el efecto producido por los estilos o tipos de afrontamiento en la prevalencia de burnout. Igualmente, los factores sociodemográficos de la población y la naturaleza de su labor influyen en la aparición del síndrome.

Para iniciar con las teorías relacionadas al tema partimos de entender la variable de estrategia de afrontamiento, que radica en; las estrategias de afrontamientos son pensamientos y acciones que la persona utiliza ante conflicto o dificultades externas e internas que permitan conllevar una situación problemática. Estas son adaptivas debido a que se van desarrollando a través del tiempo y responde a como la persona aprende asumir la vida. Entendiendo que las tan aludidas estrategias de afrontamiento pueden ser conceptualizadas como elementos psicológicos que los individuos emplea para enfrentar a situaciones estresantes. Pero la utilización de ellos no garantiza el éxito, sino comprende beneficios emocionales y contribuye al fortalecimiento su carácter. (Macías et al 2013, p.125)

Desde el inicio del 2020 las consecuencias inesperadas de la pandemia del COVID-19 se han ido incrementado exponencialmente, produciendo un impacto negativo en el aspecto físico, mental y económico de la población de todas las partes del mundo. En respuesta esta situación, han cobrado gran importancia las conductas de salud preventivas y las estrategias de afrontamiento, para paliar esta difícil situación. Esto en mira de mantener una la salud mental y física normal,

comprendiendo que las medidas del comportamiento de salud son acciones que opta los individuos con propósito de conservar su salud. Así como el uso de diferentes estrategias de afrontamiento logran influir positivamente en las acciones de personas para mantener su salud mental y física. Se puede apreciar que varias formas de afrontamiento utilizadas en periodos de tiempo estresantes tienen impacto significativo en los comportamientos de las personas relacionada con su salud, adoptando diferentes formas de afrontar esa situación, pero en la mayoría ineficaces para lidiar con ese problema. (Alyami et al., 2021, p. 22)

Hay que comprender que, ante situaciones complejas o difíciles de abordar, que se perciben como amenaza o desafío se presentan efectos como estrés y emociones negativas (miedo, ira, tristeza, angustia, frustración y etc.) que dificultan el proceso cognitivo para sobreponerse al problema de forma positiva, respondiendo a ciertos factores determinantes que dirigen un comportamiento. Teniendo presente que para evaluar las dimensiones reside en los factores del cuestionario de afrontamiento que establece siete estilos básicos como son: primero la focalizado en la solución del problema, segundo la auto focalización negativa, tercero la reevaluación positiva, cuarto la expresión emocional abierta, quinto la evitación, sexto la búsqueda de apoyo social, séptimo y la religión (Sandín y Chorot 2003, p. 44).

Así, podemos definir qué ; a) la focalizado en la solución del problema, ante las situaciones estresantes el individuo planea y realiza acciones para para afrontar la

dificultades de la situación; b) Auto focalización negativa, El trabajador ante la situación adversa se siente indefenso e incapaz de enfrentar la situación, solo se culpan por su debilidad suscitando pérdida de control, pesimismo y dependencia; c) Reevaluación positiva, reflexiona sobre el evento estresante, para buscar los aspectos positivos que le permitan conllevar situación estresante o superarla; d) expresión emocional abierta; demuestra su mal humor e irritación con los que atiende, hablando irónicamente y hostil para desahogarse con los demás; e) Evitación, consiste en no afrontar el problema pensando en otras cosas; f) Búsqueda de apoyo social: establece relación con personas y también con redes de apoyo que permiten de forma óptima enfrentar la situación estresante; y g) Religión: Acude a la religiosidad para afrontar la situación estresantes, ante la perdido el control de la difícil situación. (Florencia y Domingo, 2018, p.19)

A medida que el tiempo de convivencia con la pandemia COVID-19 se extiende, se va acentuando el miedo y preocupación en los proveedores de atención, personas con afecciones de salud y otros de enfermarse gravemente. Cambiado su forma de comportarse en la vida diaria, agravado por la incertidumbre, rutinas alteradas, presiones económicas y aislamiento social. Esta situación causa en las personas estrés extremo acompañado de ansiedad, miedo, soledad y tristeza, por lo que asienta la posibilidad de los trastornos de salud mental. Los argumentos expuestos demuestran la necesidad de la intervención en ciertos grupos poblacionales que son susceptibles a presentar sintomatología psicológica, vinculado con el estrés resultantes de las situaciones dificultosas por la COVID-19 (Hernández, 2020, p.580)

El recurrente síndrome de burnout se vislumbra como la manifestación de la persona a una constante exposición ambiente laboral con factores catalizadores del estrés. Al principio esta situación de estrés exagerado, se intensifica en profesionales y ocupaciones que brindar servicios a personas, debido a que deben lidiar con diferentes personalidades y sus estados anímicos, que este tiempo de pandemia son altamente negativos. Por eso el Burnout como expresión comportamental del estrés propia de laborar, que desempeña el trabajador en situaciones adversas, se caracteriza por manifestar un agotamiento emocional, de una persona abrumado y extenuado emocionalmente por la situación del trabajo; una despersonalización, donde el trabajo es impersonal, distante y con falta de sentimientos o empatía hacia las personas que solicita su atención; y por último la falta de ineficacia que se traduce en bajo rendimiento (Sánchez y Mejía,2020, p.66)

En este dos última años a consecuencia de la pandemia COVID-19, se ha cambio como se labora y afectado el comportamiento del trabajador, acostumbrado a desempeñarse de cierta forma convencional. Estas transformaciones del contexto laboral han exigido al empleado a liderar con situaciones que no está acostumbrando y muchos menos preparado, lo que ha provocado una mayor incidencia en problemas psicológicos del trabajador, como condiciones para manifestar el síndrome Burnout. Con respecto a lo mencionado el Burnout es una sintomatología que se adquiere como consecuencia a una exposición prologando a factores excesivamente estresantes en un entorno laboral, que influyen en el

aspecto físico y mental del trabajador que interactúan o mantiene contacto continuo o constante con los usuarios o clientes. (Haishu, Yue y Ying, 2016, p. 1124)

En tal sentido, tenemos que evaluar la prevalencia del Burnout por medio de Maslach Burnout Inventario. permitiendo medir 3 factores ortogonales los cuales son; el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización. Según la teoría del Burnout de Maslach, que denota la pérdida progresiva de energía con que la persona hace el trabajo, de mostrando agotamiento mental, síntomas de ansiedad, desmotivación, depresión y agresividad, estableciendo tres dimensiones que son las siguiente: agotamiento emocional, que es una sensación de cansancio físico producido por sentir un sobreesfuerzo y hastío emocional incluyendo sentimientos de impotencia debido a la interacción negativa con los atendidos; despersonalización plantea la manifestación de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas que requieren el servicio; y limitada realización personal; refleja la mengua de la motivación, deterioro en la determinación por el desarrollo personal y aumento negativo del autoconcepto ante situaciones difíciles o altamente demandante. (García, Herrero y Fuentes, 2007, p.158).

Este síndrome puede manifestarse en cualquier ámbito laboral y nivel profesional en los individuos que no sufren ninguna psicopatología. En lo cual predomina el cansancio emocional y disminución del rendimiento laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

La investigación del contexto es correlacional porque tiene manera intención conocer la relación existente entre las dos variables en una circunstancia específica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 145).

Diseño

Es no experimental puesto que no se manipula una de la tratada variable para ver su efecto en la otra variable. Además, se mide las variables presentes en el contexto para su natural análisis. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrategias de afrontamiento

Definición conceptual: Son procedimientos derivados de decisiones conductuales y cognitivos que realiza el individuo a manera de sobre llevar o afrontar situaciones de estrés, así como el malestar psicológico que se genera. (Sandin y Chorot, 2003)

Definición operacional: El CAE-Cuestionario de Afrontamiento del Estrés proporciona información de las aludidas estrategias de afrontamiento para regular el estrés en diversas situaciones.

Dimensiones: establecen una medida para evaluar los siete estilos básicos del afrontamiento: 1) focalizado en la solución del problema (1 ítem, 8 ítem, 15 ítem, 22

ítem, 29 ítem, 29 ítem y 36 ítem) 2) auto focalización negativa (2 ítem, 9 ítem, 16 ítem, 23 ítem, 30 ítem y 37 ítem), 3) reevaluación positiva(3 ítem,10 ítem,17 ítem, 24 ítem, 31 ítem y 38 ítem), 4) expresión emocional abierta (4 ítem, 11 ítem, 18 ítem, 25 ítem, 32 ítem y 39 ítem) , 5) evitación (5 ítem, 12 ítem, 19 ítem, 26 ítem, 33 ítem y 40 ítem) , 6) búsqueda de apoyo social (6 ítem, 13 ítem, 20 ítem, 27 ítem, 34 ítem y 41 ítems y 7) religión (7 ítem, 14 ítem, 21 ítem, 28 ítem, 35 ítem y 42 ítem).

Escala de medición: Está compuesto por 42 ítems y la escala medición es tipo Likert con alternativas; Nunca, Pocas veces, A veces, Frecuentemente y Casi siempre con valoración del 0 hasta los 4 puntos.

Variable 2: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Son las personas afectadas por una sobre carga emocional derivada de un agotamiento laboral y en respuesta a la exigencia del trabajo o un estrés crónico. (Maslach y Jackson, 1981)

Definición operacional: El cuestionario de MBI-MASLACH BURNOUT INVENTORY, fue elaborado por Maslach y Jackson, en 1981, y cuenta con una su segunda versión en castellano desde 1986, empleada para medir el estrés laboral o síndrome de quemado en el trabajo. (García, Herrero, y León, 2007).

Dimensiones: establecen tres factores: el primero que es el agotamiento emocional con 9 ítems (emocional exhaustion; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), el segundo que es despersonalización con 5 ítems (deshumanización; 5, 10, 11, 15 y 22), y el tercero que es realización personal en el trabajo con 8 ítems (personal

accomplishment, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Escala de medición: es un instrumento con 22 ítems, en donde se utiliza una escala medición de tipo Likert con un rango de 7 alternativas que son; Nunca: equivale a cero puntos, Pocas veces al año o menos: que equivale a un punto, Una vez al mes o menos: que equivale a dos puntos, Algunas veces al mes: que equivale a tres puntos, Una vez a la semana: que equivale a cuatro puntos, Pocas veces a la semana: que equivale a cinco puntos, y Diariamente: que equivale a seis puntos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

El acceso fue autorizado por la responsable de Recursos Humanos de una empresa del rubro de servicio de telefonía móvil, compuesto por 120 trabajadores de servicios de atención al cliente del año 2021. Hay que entender que la población se puede entender como el universo que corresponde a un estudio, es decir es la agrupación de todos los elementos o casos coincidentes en categorías anticipadamente establecidas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).

Muestra

La muestra seleccionada fue 120 Trabajadores que laboraron en el año 2021, correspondiente al total del personal de atención al cliente y ventas, facilitado por la jefa de recursos humanos de una empresa de servicios móviles. Teniendo en cuenta la muestra se entiende como el subconjunto de elementos que dependen de las características de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).

El presente estudio es probabilístico, ya que se encuestará al 100% de trabajadores en el rubro de atención al cliente de forma presencial y telefónica.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se administrará el cuestionario a través del formulario de Google Forms enviando por medio de un enlace, en el cual se obtendrá los resultados graficados y se podrá importar a una hoja de Excel (Leyva et al, 2017, p. 12)

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

Nombre : Cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE

Autores : Sandín y Chorot (2003)

Procedencia : España

Administración : Individual o colectivo

Tiempo : 10 min.

Estructuración : 7 dimensiones distribuido en 42 ítems

Aplicación : mayores de 16 años

Reseña histórica:

La mayoría de los cuestionarios de afrontamiento del estrés se origina de directa o indirectamente forma del Ways of Coping Questionnaire (Folkman y Lazarus, 1988).

El Cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE, fue confeccionado por Bonifacio Sandin y Paloma Chorot en el 2003 en España consistiendo 42 ítems.

Consigna de aplicación:

- Poma tu tiempo para leer las preguntas atentamente
- Marca tu sincera respuesta.

Calificación e interpretación:

El Cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE, se califica por dimensiones sumando los puntajes por dimensiones. Hay que tener en cuenta que de los 42 ítems y La calificación de las alternativas es: Nunca (0), Pocas veces (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Casi siempre (4).

En la dimensión de Focalizado en la solución del problema se considera bajo cuando el puntaje es igual o menor a 10, puntuación medio entre 11 hasta 16 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 17.

En la dimensión de Auto focalización negativa se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 7, puntuación medio entre 8 hasta 11 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 12.

En la dimensión de Reevaluación positiva se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 12, puntuación medio entre 13 hasta 17 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 18.

En la dimensión de Expresión emocional abierta se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 6, puntuación medio entre 7 hasta 12 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 13.

En la dimensión de Evitación se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 11, puntuación medio entre 12 hasta 15 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 16.

En la dimensión de Búsqueda de apoyo social se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 7, puntuación medio entre 8 hasta 14 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 15.

En la dimensión de Religión se considera bajo cuando el puntaje en igual o menor a 6, puntuación medio entre 7 hasta 15 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 16. (Barrios y Mamani, 2021)

Propiedades psicométricas originales del instrumento:

Likert graduada entre 0 (Nunca) y 4 (Casi siempre) que radica en 7 dimensiones básicas del afrontamiento que son; focalizado en la solución del problema: que tiene un numero de 06 ítems, auto focalización negativa: que tiene un numero de

06 ítems, reevaluación positiva: que tiene un numero de 06 ítems, expresión emocional abierta: que tiene un numero de 06 ítems, evitación: que tiene un numero de 06, búsqueda de apoyo social: que tiene un numero de 06 ítems y religión: que tiene un numero de 06 ítems

Propiedades psicométricas peruanas:

Para esta investigación la validez dilucidada de contenido se realizó por medio del criterio de los jueces expertos, siendo sometida la prueba a evaluación por 5 jueces expertos en la materia, los mismos que evaluaron relevancia, pertinencia y claridad de los ítems. Así también se realizó una prueba piloto, la misma que estuvo conformada por 40 docentes de ambos sexos, de 25 a 64 años, cuyo nivel de instrucción fue superior. Quienes fueron evaluados mediante el cuestionario de afrontamiento del estrés, obteniéndose en sus dimensiones los siguientes resultados de confiabilidad de alfa de Cronbach: Búsqueda de apoyo social 0.701, Expresión emocional abierta 0.725, Religión 0.698, Focalizado en la solución del problema 0.722, Evitación 0.834, Auto focalización negativa 0.755 y Reevaluación positiva 0.706. se realizó en los docentes de los olivos de lima. (Supo, 2020).

Ficha técnica 2

Nombre : Maslach Burnout Inventory.

Autora : Cristina Maslach y Jackson.

Procedencia : estadounidense – 2005.

Administración : personal

Tiempo : 10 minutos

Estructuración : 3 dimensiones - 22 ítems

Aplicación : Adultos

Reseña histórica:

Maslach Burnout Inventor, fue creada por Maslach y Jackson en la temporalidad de 1981, y la siguiente versión en año 1986. En la versión al español es traducida y aplicada por Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. en el periodo de 1997.

Consigna de aplicación:

- Poma tu tiempo para leer las preguntas atentamente
- Marca tu sincera respuesta.

Calificación e interpretación:

La calificación de las alternativas es: N (0) C.N (1) A Veces (2) P. Veces (3) B. Veces (4) C.S (5) y S (6) puntos, que determinaran lo siguiente:

En la dimensión de Agotamiento emocional se considera bajo cuando el puntaje oscila entre 0 a 18, puntuación medio entre 19 hasta 36 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 37.

En la dimensión de despersonalización se considera bajo cuando el puntaje oscila entre 0 a 10, puntuación medio entre 11 hasta 20 y alto cuando presenta una puntuación es igual o mayor 32.

En la dimensión de realización personal se considera bajo cuando el puntaje es igual o mayor 32, puntuación medio entre 16 hasta 31 y alto cuando presenta una puntuación de 0 hasta 15. (Abed, 2020, p.29)

Propiedades psicométricas originales:

Su escala de alternativa es de 0 a 6, tipo Likert, con tres dimensiones; el agotamiento emocional: que tiene un numero de 09 ítems, despersonalización: que tiene un numero de 05 ítems,y la baja realización Personal: que tiene un numero de 08 ítems

Propiedades psicométricas peruanas:

Los resultados conseguidos se han originado según los criterios del instrumento y esta manera determinado como: manifestación de burnout a los individuos que sacaron altos indicios de agotamiento emocional en la prueba, así como altos indicadores de despersonalización y bajos niveles o valores de realización personal. La no apariencia de burnout en los individuos que tuvieron valores bajos en agotamiento emocional e indicadores bajos en despersonalización y indicadores altos de realización personal. (Aquino, 2017, p. 42).

Propiedades psicométricas del piloto:

La confiabilidad Alfa de Cronbach mediante los resultados arrojados por el SPSS 21, de los 22 ítems es 0.907. Para la prueba piloto la encuestando fue a 10 trabajadores al azar.

3.5 Procedimientos:

La recolección de la necesaria información se realizó en los subsiguientes pasos:

Primer paso: Se selecciono el instrumento adecuado a aplicar en cumpliendo con los criterios establecidos.

Segundo paso: Se solicitaron los permisos correspondientes.

Tercer paso: Se creo un cuestionario en Google forms.

Cuarto paso: se envió del enlace a través del correo o whatsapp.

Quinto paso: Se procedió a realizar la recolección de datos mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal.

Sexto paso: Una vez se consigue los datos se correspondiente tabulación en el Excel.

3.6 Métodos de análisis de datos:

La prueba que se usó es de Shapiro-Wilk, comprendiendo que tiene un amplio rango o potencia estadística para realizar la prueba de normalidad en las investigaciones. (Mohd y Bee, 2011).

Arrojando que los datos como se pueden observar no siguen la distribución normal. Entonces, si no son normales la distribución de datos, se utiliza la Prueba No Paramétrica Rho de Spearman, donde debe obtener una significancia menor al

valor de 0,05 para considerar que la planteada hipótesis nula es falsa y se afirma la propuesta hipótesis alterna. (Quispe et al., 2019).

Asimismo; la Prueba No Paramétrica Rho de Spearman de los coeficientes de correlación por rangos ordenados. (Hernández-Sampieri y Mendoza).

3.7 Aspectos éticos:

La ética que rige este estudio está establecida por los lineamientos del CRI (Conducta Responsable en Investigación) que regulan los procedimientos y prácticas con el grupo de estudio, generando una conducta responsable con las personas involucradas en el estudio. Así como una actitud positiva frente a las consecuencias de la investigación.

En tal sentido, establece los siguientes aspectos; conducta científica, evitar el plagio, autoría Responsable, publicación responsable y los conflictos de interés (Concytec, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Descripción de la variable Estrategias de Afrontamiento: Niveles

Estrategias de Afrontamiento	Niveles					
	Bajo		Medio		Alto	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Focalizado en la solución del problema	23	19%	77	64%	20	17%
Auto focalización negativa	9	8%	26	22%	85	71%
Reevaluación positiva	16	13%	57	48%	47	39%
Expresión emocional abierta	2	2%	41	34%	77	64%
Evitación	20	17%	47	39%	53	44%
Búsqueda de apoyo social	10	8%	66	55%	44	37%
Religión	27	23%	79	66%	14	12%

De los resultados expuestos en la tabla 1, se puede precisar que las estrategias de afrontamiento con un nivel alto son; el de auto focalización negativa con un 71%, seguido de la expresión emocional abierta con un 64% y la evitación con 44%, en un nivel medio encontramos las estrategias de Focalizado en la solución del problema con 64%, religión con 66% y búsqueda de apoyo social con un 55%. Es decir que la estrategia de afrontamiento predominante es la auto focalización negativa, es utilizada para afrontar los problemas en su centro de trabajo.

Tabla 2

Descripción de los niveles del Síndrome de Burnout.

	BAJO		MEDIO		ALTO	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Agotamiento emocional	43	35.8%	75	62.5%	2	1.6%
Despersonalización	49	40.8%	71	59.1%	0	0.0%
Realización personal	0	0.0%	107	89.2%	13	10.8%

De los resultados mostrados en la tabla 2, se puede precisar que el 62.5% de los encuestados, corresponden a un nivel de valor medio de agotamiento emocional. En tanto que el 59% se ubica en un nivel medio de despersonalización y el 89% también de realización personal. Es decir que la mayoría de la población encuestada presenta indicadores promedio del Síndrome de Burnout, en el centro de trabajo.

Tabla

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk para las variables estrategias de afrontamiento y síndrome del Burnout.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de Afrontamiento	,313	120	,000	,809	120	,000
Síndrome de Burnout	,230	120	,000	,876	120	,000

En nuestro caso: $p=0.000 < 0.05$ en ambas variables.

Por lo tanto, los datos no son normales.

Entonces, si no son normales la distribución de datos, se utiliza la Prueba No Paramétrica Rho de Spearman.

Mediante la correlación de Spearman se determinó la asociación que existe entre las variables de estudio.

Variable 1: Estrategias de afrontamiento.

Variable 2: Síndrome de burnout.

Tabla 4

Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrategias de afrontamiento y Síndrome de Burnout.

		Síndrome de Burnout
	Rho de Spearman	,562**
Estrategias de afrontamiento	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

De acuerdo al resultado obtenido (Rho de Spearman = 0.60 = 60%), se evidencia, que la correlación fue significativa, es decir existe **CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA** entre nuestras variables de estudio. Es decir, que a mejor y mayor **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO** lo más eficiente posible permitirá menores indicadores y síntomas del **SÍNDROME DE BURNOUT** en los asesores

de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil en Lima 2021.

Tabla 5

Correlación entre estrategias de afrontamiento y las dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional.

		Agotamiento emocional
	Rho de Spearman	,513**
	Sig. (bilateral)	,000
Estrategias de afrontamiento	N	120

De acuerdo al resultado obtenido (Rho de Spearman = 0.513 = 51.3%), según se puede ver la correlación fue significativa; es decir que hay una **CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA** entre la variable estrategias de afrontamiento y la variable síndrome de Burnout. afrontamiento y el agotamiento emocional. Por lo tanto, la aplicación de una **ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO** lo más eficiente posible permitirá disminuir o manejar mejor el **AGOTAMIENTO EMOCIONAL** en los asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil en Lima en el presente año 2021.

Tabla 6

Correlación entre estrategias de afrontamiento y las dimensiones del Síndrome de Burnout: Despersonalización.

		Despersonalización
	Rho de Spearman	,515**
	Sig. (bilateral)	,000
Estrategias de afrontamiento	N	120

De acuerdo al resultado obtenido (Rho de Spearman = 0.515 = 51.5%), según se puede ver, nos indica que hay una **CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA** entre la variable estrategias de afrontamiento y la despersonalización. Es decir, la aplicación de una **ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO** lo más eficiente posible permitirá disminuir o manejar mejor la caracterización de la **DESPERSONALIZACIÓN** en los asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil en Lima en el presente año 2021.

Tabla 7

Correlación entre estrategias de afrontamiento y las dimensiones del Síndrome de Burnout: Realización personal.

		Realización personal
	Rho de Spearman	,411**
	Sig. (bilateral)	,000
Estrategias de afrontamiento	N	120

De acuerdo al resultado obtenido (Rho de Spearman = 0.411 = 41.1%), según se puede ver, nos indica que hay una **CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA** entre la variable estrategias de afrontamiento y la realización personal. Es decir, la aplicación de una **ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO** lo más eficiente posible permitirá disminuir o manejar mejor la afectación de la **REALIZACIÓN PERSONAL** en los asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil en Lima en el presente año 2021.

V. DISCUSIÓN

No cabe duda que desde fines del año 2019 a la fecha, la pandemia COVID-19 ha producido estragos en todo el mundo, tanto en lo social, económico, salud, entre otros. Es por eso que dicha pandemia ha calado en la salud mental (cognitiva, emocional, etc.) y en lo profesional (estrés que conlleva a agotamiento mental-emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal).

Al respecto, se precisa que el confinamiento, toque de queda a la que nos llevó la pandemia, trajo como consecuencia el cierre de empresas y negocios; por ende, gran parte de la población dejó de laborar, entre ellos muchos profesionales de los diferentes sectores. Todo ello, conllevó a generar mayor ansiedad y a enfermarse, en unos más graves que en otros; estos han producido un agotamiento mental y físico. Esta realidad preocupante ha generado a las personas a ciertos problemas de diversa índole.

Estas premisas, motivaron la realización de esta investigación, con resultados preocupantes, dado que, en el contexto de pandemia, existe la exigencia de subsistir en la realidad actual, pero que no se posee los adecuados mecanismos de regulación emocional o estrategias de afrontamientos psicológicos. El contraste de las hipótesis nos ha permitido concluir que la variable estrategias de afrontamiento y la variable síndrome de burnout guardan una relación significativa ($p < 0.05$), además de una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.562 = 0.60, equivalente a un 60%). Casi lo mismo, se evidencia en las relaciones entre la variable afrontamiento y las dimensiones de la variable síndrome de burnout. Presentando cierta similitud entre los resultados obtenido por Parra (2020); un nivel de valor medio de agotamiento emocional que es 41.4%, un nivel de valor bajo de

despersonalización que es 39%, y un nivel valor medio de realización personal que es 43.4%. Igualmente, se encontró un nivel de valor medio de afrontamiento orientado al problema que es 43.4% y en el afrontamiento evitativo que es 37.5%ca. Además, se halló una correlación positiva ($r = .557$ y $r = .438$) y una muy significativa ($p < .001$) de la dimensión de agotamiento emocional y la de afrontamiento evitativo; y entre la dimensión despersonalización y la de afrontamiento evitativo. Adicionalmente se suma lo demostrado en el estudio de Cogorno y Tito (2020) donde evidencia el estudio que existen correlaciones positivas significativas entre las dimensiones Agotamiento y cinismo con el estilo de afrontamiento emocional evitativo. Como se puede observar en el presente estudio, refleja la existencia de una correlación positiva moderada entre estrategias de afrontamiento y las dimensiones del síndrome de burnout; evidenciando que en agotamiento emocional hay una correlación del 51.3%, en despersonalización hay correlación del 51.5% y en realización personal se evidencia una correlación del 41.1%; demostrando que, con una adecuada y eficiente estrategia de afrontamiento, disminuiría los indicadores del síndrome de burnout.

En concordancia con Carriño (2020) que comprobó en su investigación las aludidas estrategias de afrontamiento frecuentemente usada es la centrada en el problema en un 72%. El 74% manifiestan nivel medio o tendencia a inducir la manifestación esta patología psicológica, un 18% ha desarrollado la enfermedad y el 8% exhiben un nivel bajo. Existiendo una relación entre la variable estrategias de afrontamiento y la variable síndrome de Burnout. Se adiciona lo demostrado en la investigación de Supo (2020) revelan que únicamente los estilos de; expresión emocional abierta (-.311), de focalizado en la solución de problemas (.459), de auto focalización negativa (-.368) y de reevaluación positiva (.339), lo cual se relacionan de forma

significativa ($p < .05$) con la variable bienestar psicológico.

Por otro lado, el análisis de frecuencias, permiten precisar la mayor parte de los encuestados (asesores de ventas que laboran en una empresa de telefonía móvil) se preocupan por aplicar algún tipo de estrategia de afrontamiento ante situaciones difíciles de estrés y otros debido al trabajo profesional. Por otro lado, un 71% de los encuestados, evidencian un nivel alto en la auto focalización negativa, preponderando esta estrategia de afrontamiento, así mismo un 64% ubica en un nivel alto la expresión emocional abierta; como estrategia seleccionada; de igual manera se ubica en un nivel alto la estrategia de evitación, manifestando poco afrontamiento a los problemas que se les presentan.

Asimismo, se ha podido observar que aquellos encuestados (asesores de ventas que laboran en una empresa de telefonía móvil) que manifiestan síntomas de síndrome de burnout en la dimensión realización personal se ubican en el nivel medio con 89.2%; es decir que presentan pérdida de confianza en realización personal y un autoconcepto negativo; por otro lado el agotamiento emocional se ubica en un nivel medio con un 62.5%; es decir se evidencia presencia de indicadores del síndrome de burnout en los asesores de venta de una empresa de telefonía móvil; en tanto que aquellos que sufren de despersonalización como indicador de burnout lo ubican en un nivel alto con 59.1%. Por tanto, en medio de la pandemia, son algunos asesores de venta que evidencian algunos síntomas de síndrome de burnout, pero que se presenta con regular frecuencia, ya que existe una considerable atención hacia las estrategias de afrontamiento para

contrarrestarlas.

Las evidencias halladas en la presente investigación, se corroboran con los resultados hallados en el estudio de Recuerdo y Segovia, quienes evaluaron la relación entre el conflicto familia-trabajo y el burnout laboral, y sobre el tipo más efectivo de estrategias de afrontamiento. Se señala que, en caso de conflictos, el WFC se relaciona con el agotamiento emocional para hombres y mujeres, mientras que la FWC se relaciona sólo con el agotamiento de los hombres. Asimismo, el estudio de estos autores, concluyen que las estrategias de afrontamiento no están directamente relacionadas en ninguno de los hombres o mujeres, aunque ambos modulan el WFC sólo en mujeres.

Por otro lado, el estudio llevado a cabo por Cruz y Puentes “relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento” empleadas por los guardas de seguridad, arrojan resultados relevantes, que evidencian relaciones significativas, dado un $p < 0.05$, entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las diferentes estrategias. Como: reacción agresiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, solución de problemas y reevaluación positiva. Asimismo, entre los resultados se señala una eficacia profesional muy alta del 78%, un agotamiento emocional medio del 80.6%.

Finalmente, existe un sustento teórico que avala todo lo señalado anterior-mente; por tanto, el estudio de Macias revela que la estrategia de afrontamiento son las acciones y pensamientos que se usan ante una serie de conflictos y/o dificultades para resolver problemas, como recursos psicológicos que el individuo emplea para enfrentar situaciones estresantes, aunque su uso no garantiza el éxito, basado en

beneficios emocionales que contribuya al fortalecimiento de su carácter. Por otro lado, Alyami y colaboradores nos dicen que existen varias formas de afrontamiento usadas en períodos estresantes, los cuales tienen un impacto significativo en las personas, relacionadas con la salud.

VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación se extrajo las siguientes conclusiones:

Primero, se halló que el coeficiente de correlación $Rho = 0.562$, demostrando que existe una correlación positiva moderada entre las estrategias de afrontamientos y el síndrome de Burnout.

Segundo, se halló que el coeficiente de correlación $Rho = 0.513$, demostrando que existe una correlación positiva moderada entre las estrategias de afrontamientos y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout, así mismo se halló el coeficiente de correlación $Rho = 0.515$; 51.5%, es decir existe correlación positiva moderada entre la variable estrategias de afrontamiento y la despersonalización y finalmente se halló el coeficiente de correlación $Rho = 0.411$; 41.1%, se observa que hay una correlación positiva moderada entre la variable estrategias de afrontamiento y la dimensión realización personal.

Tercero, la aplicación de una ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO lo más eficiente posible permitirá disminuir o manejar mejor el SÍNDROME DE BURNOUT en los asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil en Lima en el presente año 2021.

Cuarto, en las estrategias de afrontamientos el 71% del personal se ubicó con un nivel alto en cuanto a la auto focalización negativa, en el mismo nivel se ubica la estrategia de expresión emocional abierta con 64% de elección en los encuestados, finalmente y en el mismo nivel se encuentra la estrategia de evitación con 44%, del total de los participantes.

Quinto, en la variable Síndrome de Burnout se puede determinar los niveles que manifiestan los participantes de acuerdo a las dimensiones; en nivel medio se observa la dimensión realización personal con 89% del total de participantes que manifiestan estos síntomas, por otro lado y en el mismo nivel se ubica el agotamiento emocional, con 62.5% de personas que presentan este síntoma y finalmente en el nivel medio esta la despersonalización con 59.1%, del total que muestran estos indicadores en su centro laboral.

Sexto, se ha encontrado que, existe presencia de indicadores del Síndrome de Burnout, en los trabajadores encuestados, en un nivel de valor medio.

VII. RECOMENDACIONES

De la presente investigación se expresan las siguientes conclusiones:

Primero, es recomendable para posteriores investigadores confeccionar o adaptar instrumentos que puedan ser aplicados en situaciones extremas, riesgo natural o desastres.

Segundo, se sugiere, implementar un taller de estrategias de afrontamiento dentro del proceso de inducción o capacitación del trabajador designado para la atención del usuario o público.

Tercero, dentro de las evaluaciones continuas incorporar la medición de las estrategias de afrontamiento que sean activas, para contribuir en la salud mental del trabajador.

Cuarto, dentro de las evaluaciones continuas incorporar la medición de indicadores del Síndrome de Burnout en el trabajador de ventas, para contribuir al bienestar psicológico del trabajador en su centro laboral. salud mental del trabajador

Quinto, así mismo ante posibles aumentos indicadores y/o rasgos de síndrome de Burnout en el personal, se sugiere implementar programas de relajación de unos minutos al día (pausas activas), dentro de los horarios laborales.

Sexto, desarrollar charlas de sensibilización sobre síntomas y consecuencias de Burnout centrado en la prevalencia del estrés extremo, no solo por el periodo de pandemia.

REFERENCIAS

- Abed, K. (2020). Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019. [Tesis Pregrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41273/ABED_LK.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Álvarez, P. (2019). El Burnout, Estrés, las Técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Alyami, H., Alyami M., Krägeloh, C., Nemenqani, D., y Henning, D. (2021) Coping strategies during the COVID-19 pandemic and compliance with precautionary health behaviors: An online study among the Saudi adult population. *Saudi J Health Sci* 10, 21-6 [https:// 10.4103/sjhs.sjhs_222_20](https://10.4103/sjhs.sjhs_222_20)
- Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016. [Tesis Magister]. Universidad César Vallejo.
- Balayssac, D., Pereira B., Virost, J., Collin A., Alapini D., Cuny D., Gagnaire J., Authier N. y Vennat B. (2017). Burnout, associated comorbidities and coping strategies in French community pharmacies—BOP study: A nationwide cross-sectional study. [En línea]. *Psicogente*, 12(8), <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28800612/>.
- Barrios, M. y Mamani, E. (2021) Desgaste ocupacional y estilos de afrontamiento al estrés en conductores afiliados a la empresa TAXI CEOS TOUR, Arequipa, 2021.
[Tesis Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ 20.500.12692/64265](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64265)

- Carreño, L. (2020). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en enfermeros de hospitalización del hospital regional de Huacho –2020. [Tesis Pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4176/Carre%
c3%b1o%20Espinoza%2c%20Lucero%20Nathaly.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4176/Carre%c3%b1o%20Espinoza%2c%20Lucero%20Nathaly.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Caycho, T., Carbajal, Vilca, L., Heredia, Jose, y Gallegos, M. (2020). COVID-19 and mental health in Peruvian police officers: preliminary results. *Acta Med. Peru.*;37(3):396-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n3/1728-5917-amp-37-03-396.pdf>.
- Cogorno, F. y Tito, E. (2020). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios. [Tesis Pregrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653136/Fontana-Cogorno_CE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cruz, D y Puentes, A (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. [En línea]. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>.
- Florencia, L. y Domingo, P. (2018) Autoeficacia y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 17-23 http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212018000100017&lng=es&nrm=iso&tlng=en.
- García, J. , Herrero, S. y Fuentes, J. (2007) Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 157-174. <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/122>.

- Leyva, H., Pérez, M. y Pérez, S. (2018). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 9(17), 01-28. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-84.pdf>
- Haishu Q., Yue X., y Ying L. (2016) Perceived employability moderates burnout and depression among bank employees. *Social Behavior And Personality*, , 44(7), 1123–1132. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2016.44.7.1123>
- Hernández, J (2020) Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578&lng=es&tlng=es.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., y Zambrano, J (2013) Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145 <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Paloalto: University of California, Consulting Psychologists Press. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización mundial del trabajo (2020) Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales, *Setiembre 2020*. Nota técnica país, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf.
- Organización Panamericana de la Salud (2020) Intervenciones recomendadas en salud mental y apoyo psicosocial durante la pandemia de COVID-19, *junio de 2020*. General Publications, <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52427>
- Organización Panamericana de la Salud-Perú (2021) La Pandemia del COVID-19, *29 de marzo 2021*. <https://www.paho.org/es/peru>.

- Parrera, G. (2020). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú. [Tesis Pregrado]. Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/937/3/PARRERA%20LLANOS%20DE%20CHAUCA%2c%20GERALDINE.pdf>
- Recuero, L. y Segovia, A. (2021). Work-Family Conflict, Coping Strategies and Burnout: A Gender and Couple Analysis. *Rev. psicol. trab. Organo* [en línea-Publicación electrónica]. 37(1), 21-28. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2021a5>.
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación; Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. 6(3), 105-114 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>..
- Sánchez, H. y Mejía, K. (2020) Investigaciones en salud mental en condiciones de Pandemia por el COVID-19. *Memoria del I Encuentro Virtual, avances y propuestas de investigaciones en salud mental en condiciones de pandemia por COVID-19.*, Editado por: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Libro electrónico disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1195>.
- Sandín, B. y Chorot, P. (2003) Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-54 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=622348>
- Supo, K. (2020). afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en docentes del distrito de Los Olivos. Lima, 2020. [Tesis Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54182/Supo_SKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J. y Pumacayo I. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS,

MINITAB Y EXCEL. Online. <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO: " Estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021"					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	Variables e indicadores		
			Variable 1: Estrategias de afrontamiento		
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa directa entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Focalizado en la solución del problema 	<p>Ítems</p> <p>(1, 8, 15, 22, 29, y 36)</p> <p>(2, 9, 16, 23, 30 y 37)</p>	<p>Está compuesto por 42 ítems y la escala medición es tipo Likert con alternativas; Nunca, Pocas veces, A veces, Frecuentemente y Casi siempre</p>

<p>ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar las estrategias de afrontamiento en los asesores de venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.</p> <p>OE2: Describir el nivel de síndrome de burnout en los asesores de venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y las dimensiones del síndrome de burnout en los asesores de</p>	<p>móvil, Lima, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autofocalización negativa • Reevaluación positiva • Expresión emocional abierta • Evitación • Búsqueda de apoyo social 	<p>(3,10,17,24, 31 y 38)</p> <p>(4, 11, 18, 25, 32 y 39)</p> <p>(5, 12, 19, 26, 33 y 40)</p> <p>(6, 13, 20, 27, 34 y 41)</p> <p>(7, 14, 21, 28, 35 y 42)</p>	<p>con valoración del 0 hasta el 4 puntos</p>
--	---	---------------------------	--	--	---

	<p>venta en el ámbito de covid-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Religión 		
Variable 2: Síndrome de burnout					
Dimensiones			Ítems	Escala medición	
<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional 			(1, 2, 3, 6 , 8, 13, 14, 16 y 20) (5, 10, 11, 15 y 22)	de tipo Likert con un rango de 7 alternativas que son; Nunca: 0, Pocas veces al año o menos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización 			(4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	1, Una vez al mes o menos: 2,	
<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal 				Algunas veces al mes: 3, Una	

					vez a la semana: 4, Pocas veces a la semana: 5, Diariamente: 6
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos para utilizar		
<p>Tipo El estudio realizado en el contexto mencionado es correlacional porque tiene como intención conocer la relación existente entre las dos variables en un</p>	<p>Población: El acceso fue autorizado por la jefa del área de Recursos Humanos de una empresa del rubro de servicio de telefonía móvil, compuesto por 120 trabajadores de servicios de atención al cliente del año 2021. Hay que entender que la población se puede entender</p>	<p>Variable 1: Estrategias de afrontamiento Instrumento: Cuestionario de afrontamiento del estrés – CAE Variable 2: Síndrome de burnout.</p>	<p>Se ha obtenida los datos a través del formulario de Google Form, que es un cuestionario en línea (Leyva et al, 2017), luego de su recopilación se ha procedido a la tabulación en el programa Microsoft Excel 2016, y posteriormente fue procesado en el programa estadístico SPSS, versión 26. Se usa la prueba de Kolmogorov Smirnov demostrando que no son normales la distribución de datos. Por tanto, se emplea la Prueba No Paramétrica Rho de Spearman</p>		

<p>contexto específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).</p> <p>Diseño</p> <p>El siguiente estudio es no experimental puesto que no se manipula las variables para ver su efecto en la otra variable. Además, se mide las variables presentes en el contexto para su natural análisis. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).</p>	<p>como el universo que corresponde a un estudio, es decir es el conjunto o agrupación de todos los casos o elementos que coinciden con categorías previamente especificaciones. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra seleccionada fue 120 Trabajadores que laboraron en el año 2021, correspondiente al total del personal de atención al cliente, facilitado por la jefa de recursos humanos de una empresa de servicios móviles. Teniendo en cuenta la muestra se entiende como el subconjunto de elementos que</p>	<p>Instrumento: Maslach Burnout Inventory</p>	<p>de los coeficientes de correlación por rangos ordenados. (Hernández-Sampieri y Mendoza)</p>
---	--	---	--

	<p>dependen de las características de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).</p>		
--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítem	Escala de medición
Estrategias de afrontamiento	es el esfuerzos conductuales y cognitivos que realiza el individuo para afrontar situaciones de estrés y el malestar psicológico que se genera.	El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) permite obtener información de las estrategias de afrontamiento ante el estrés en diversas situaciones.	focalizado en la solución del problema autofocalización negativa reevaluación positiva expresión emocional abierta evitación búsqueda de apoyo social religión	1, 8, 15, 22, 29, 29 y 36 2, 9, 16, 23, 30 y 37 3,10,17,24, 31 y 38 4, 11, 18, 25, 32 y 39 5, 12, 19, 26, 33 y 40 6, 13, 20, 27, 34 y 41 7, 14, 21, 28, 35 y 42	Está compuesto por 42 ítems y la escala medición es tipo Likert con alternativas; Nunca, Pocas veces, A veces, Frecuentemente y Casi siempre con valoración del 0 hasta el 4 puntos

Síndrome de burnout	Son las personas afectadas por una sobre carga emocional derivada de un agotamiento laboral y en respuesta a la exigencia del trabajo o un estrés crónico.	El cuestionario de MASLACH BURNOUT INVENTORY- MBI, empleada para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de quemado en el trabajo	agotamiento emocional despersonalización realización personal	1, 2, 3, 6 , 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	escala medición de tipo Likert con un rango de 7 alternativas que son; Nunca: 0, Pocas veces al año o menos: 1, Una vez al mes o menos: 2, Algunas veces al mes: 3, Una vez a la semana: 4, Pocas veces a la semana: 5, Diariamente: 6.
---------------------	--	---	---	---	---

ANEXO 3: Instrumentos.

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS - CAE

Bonifacio Sandí y Paloma Chorot (2002)

Instrucciones: Leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordaren qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año).

Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre
0	1	2	3	4

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

Nº	Ítems	Respuestas				
		0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0	1	2	3	4
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4	Descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0	1	2	3	4
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7	Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0	1	2	3	4
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4
10	Intenté sacar algo positivo del problema	0	1	2	3	4
11	Insulté a ciertas personas	0	1	2	3	4
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0	1	2	3	4
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0	1	2	3	4
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0	1	2	3	4
18	Me comporté de forma hostil con los demás	0	1	2	3	4
19	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4

22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0	1	2	3	4
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0	1	2	3	4
25	Agredí a algunas personas	0	1	2	3	4
26	Procuré no pensar en el problema	0	1	2	3	4
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0	1	2	3	4
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0	1	2	3	4
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0	1	2	3	4
31	Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”	0	1	2	3	4
32	Me irrité con alguna gente	0	1	2	3	4
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0	1	2	3	4
35	Recé	0	1	2	3	4
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0	1	2	3	4
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran	0	1	2	3	4
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0	1	2	3	4
39	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos	0	1	2	3	4
40	Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3	4
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0	1	2	3	4
42	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0	1	2	3	4

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
			0	1	2	3	4	5	6
1	AE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a).							
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							

10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	AE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	AE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	RP	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. .							
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas..							

ANEXO 4: Formulario de Google Forms.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxTI-Im247IR1fvKBp_b1GdNDOIn1zqOF96KOOX9B1OQYzcQ/viewform?usp=sf_link

Investigación: Estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021

Actualmente me encuentro haciendo una investigación, para medir el impacto de la coyuntura sanitaria - pandemia, sobre nuestra labor en el trabajo y así poder facilitarnos mayores herramientas para mejorar el ambiente laboral.

Autora: Cynthia Cucho Sánchez

Asesor: Dr. Luis Alberto Barboza Zelada.

Habiendo tomado conocimiento del objeto de la investigación. Acepto voluntariamente participar en ella, indicando mi decisión.

SI

No

ANEXO 5: Carta de presentación de la escuela firmada para la muestra final.



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

Los Olivos, 20 de abril de 2021

CARTA INV.N°1310 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.
Isabel R. Cáceres Contreras
Jefe de Recursos Humanos
TEINNOVA PERU SAC
Calle Monterosa 256 – Santiago de Surco

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **CUCHO SANCHEZ CYNTHIA** con DNI N°**42844259** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002668790** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**Estrategia de Afrontamiento y Síndrome del Burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID -19, de una empresa de telecomunicaciones**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará 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,

The image shows a handwritten signature in black ink on a light background. To the right of the signature is a circular official stamp of the Universidad César Vallejo, Lima Norte campus, Faculty of Psychology, Department of Psychology.

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

ANEXO 6: Autorización de la empresa (vía correo electrónico corporativo) para la muestra final.

Carta de Presentación: Solicitud para realizar Investigación - Licenciatura ▶ Recibidos x



Cynthia cucho sanchez <cyncusaz@gmail.com>
para ISABEL, bcc: Cynthia ▾

21 abr 2021 8:00 ★ ↶ ⋮

Estimada

Isabel, de acuerdo a lo conversado días atrás vía telefónica, formalizo la solicitud de la Universidad UCV; para que me autorizase realizar la investigación de mi licenciatura en el centro de labores con el personal.

Quedo atenta a sus comentarios.

Saludos cordiales.

Cynthia Cucho S.



Activar Windows



ISABEL ROCIO CACERES CONTRERAS <icaceres@teinnovaperu.com>
para mí ▾

17 may 2021 21:03 ☆ ↶ ⋮

Hola Cynthia.-

Autorizado.

Saludos.



Isabel Cáceres C / Jefe de Gestión y Desarrollo Humano.

Calle Monterosa 256 ofi 801 Chacarilla del Estanque Surco|Perú

Móvil 947392698

E-Mail : icaceres@teinnovaperu.com



Activar Windows

ANEXO 7: Códigos ISSN

Cuestionario CAE

1 / 15 150% Herramientas Firmar Comentario

Revista de Psicopatología y Psicología Clínica
2003, Volumen 8, Número 1, pp. 39-54

© Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología (AEPCP)
ISSN 1136-5420/03

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE): DESARROLLO Y VALIDACIÓN PRELIMINAR

BONIFACIO SANDÍN Y PALOMA CHOROT
Universidad Nacional de Educación a Distancia

(Aceptado en noviembre de 2002)

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es una medida de autoinforme diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento: (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social, y (7) religión. El artículo describe el desarrollo y la validación preliminar del CAE, a partir de una muestra de estudiantes universitarios (N = 592). Los resultados demostraron una clara estructura factorial de siete factores que representaban los siete estilos básicos de afrontamiento. Las correlaciones entre los factores fueron bajas o moderadas. Los coeficientes de fiabilidad de Cronbach para las 7 subescalas variaron entre 0,64 y 0,92 (media = 0,79). Un análisis factorial de segundo orden evidenció una estructura de dos factores, que representaban los estilos de afrontamiento racional y focalizado en la emoción. Las mujeres informaron usar más las estrategias de afrontamiento que los varones.

Windows
seguración para activar Windows.

Código ISSN del MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

— + ↻ ↗ Ajustar a la página Vista de página A^o Lectura en voz alta Agregar notas



Revista Electrónica "Actualidades
Investigativas en Educación"

E-ISSN: 1409-4703

revista@inie.ucr.ac.cr

Universidad de Costa Rica

Costa Rica

Alvarado Calderón, Kathia
VALIDEZ FACTORIAL DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (VERSIÓN CASTELLANA) EN
EDUCADORES COSTARRICENSES
Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 9, núm. 1, enero-abril, 2009, pp.
1-22
Universidad de Costa Rica
San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713054004>

Activar Windows
Ve a Configuración para activar

ANEXO 8: Consentimiento informado.

Preguntas

Respuestas

Puntos totales: 0

Investigación: Estrategias de afrontamiento y el Síndrome de burnout en asesores de venta en el ámbito de COVID-19 de una empresa de telefonía móvil, Lima, 2021

Antes de encontrarme haciendo una investigación, para medir el impacto de la coyuntura sanitaria - pandemia, sobre nuestra labor en el trabajo y así poder facilitarnos mayores herramientas para mejorar el ambiente laboral.

Autora: Cynthia Cucho Sánchez

Asesor: Dr. Luis Alberto Barboza Zelada.

Habiendo tomado conocimiento del objeto de la investigación. Acepto voluntariamente participar en ella, indicando mi decisión.

Sí

No

DNI:

Texto de respuesta corta