

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Una Institución Adventista

Tesis

**Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia
de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016**

Tesis presentada para obtener el título profesional de Psicóloga

Autoras:

Angie Carolina Linares Delgado

Zussel Melisa Poma Alanya

Asesora:

Lic. Elizabet Ester Trujillo Vásquez

Lima, 2016

Dedicatoria

A mi hijo Franco por su amor incondicional que me motiva a mejorar como madre, como persona y como profesional, gracias por iluminar cada día de mi vida. A mis padres, ya que sin ellos no hubiese podido alcanzar esta meta. Y a mi familia por impulsarme a crecer y darme el valor para hacerlo.

Angie Carolina Linares Delgado

A mis padres por el esfuerzo que han hecho por sacarme adelante, que durante el transcurso de mi vida siempre han ido aconsejándome para mi crecimiento como profesional. De igual manera, a mis hermanos por su apoyo incondicional y sobre todo por su amor.

Zussel Melisa Poma Alanya

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios por bendecirnos con vida y salud cada día, pues en él hallamos la fortaleza necesaria para el logro de esta meta.

A la Universidad Peruana Unión por brindarnos las facilidades para llevar a cabo este trabajo de investigación. En especial a la Escuela Profesional de Psicología sus directivos y docentes, quienes con paciencia y vocación nos han instruido no solo durante el desarrollo de la tesis, sino en los años de formación como psicólogas. Gracias por ser nuestros maestros y guías en todos estos años.

A nuestra asesora de tesis Lic. Elizabet Trujillo Vásquez, por compartir sus conocimientos y experiencias con nosotras y por su apoyo y compromiso con la investigación, gracias por su dedicación.

A la dependencia policial donde se aplicó esta investigación por darnos las facilidades para acceder a ellos y a cada uno de los efectivos policiales quienes aceptaron ser parte de la investigación y nos dedicaron minutos de su tiempo para resolver los cuestionarios.

Finalmente, a nuestros profesores, asesores y compañeros del curso de tesis, quienes compartieron con nosotros no solo conocimientos sino aliento en la lucha por terminar juntos este proyecto.

Índice de contenido

Índice de contenido	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo I:El problema	1
1. Planteamiento del problema	1
2. Formulación del problema.....	5
2.1 Problema general	5
2.2 Problemas específicos.....	5
3. Justificación	6
4. Objetivos de la investigación.....	7
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivos específicos	7
Capítulo II:Marco teórico.....	9
1. Marco bíblico filosófico.....	9
1.1 Estilos de afrontamiento al estrés	9
1.2 Síndrome de <i>burnout</i>	10
2. Antecedentes de la investigación.....	12
3. Marco conceptual	18

3.1 Estilos de afrontamiento al estrés	18
3.2 Síndrome de <i>burnout</i>	32
3.3 Policía Nacional del Perú	53
4. Definición de términos	56
5. Hipótesis de la investigación	57
5.1 Hipótesis general	57
5.2 Hipótesis específicas	57
Capítulo III: Materiales y métodos	59
1. Método de la investigación	59
2. Variables de la investigación	59
2.1 Identificación de las variables	59
2.2 Operacionalización de las variables	60
3. Delimitación geográfica y temporal	63
4. Participantes	63
4.1 Criterios de inclusión y exclusión	64
4.1.1 <i>Criterios de inclusión</i>	64
4.1.2 <i>Criterios de exclusión</i>	64
4.2 Características de los participantes	64
5. Técnica e instrumentos de recolección de datos	66
5.1 Instrumentos	66
5.2 Proceso de recolección de datos	69

6. Procesamiento y análisis de datos	70
Capítulo IV:Resultados y discusión	71
1. Resultados.....	71
1.1 Análisis descriptivo	71
1.2 Prueba de normalidad.....	79
1.3 Análisis de correlación	80
1.4 Discusión	82
Capítulo V:Conclusión y recomendaciones	86
1. Conclusiones	86
2. Recomendaciones	88
Referencias.....	90

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Cuadro de operacionalización de la variable estilos de afrontamiento al estrés.</i>	61
Tabla 2: <i>Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout.</i>	62
Tabla 3: <i>Distribución de la muestra según características sociodemográficas.</i>	66
Tabla 4: <i>Estilos de afrontamiento al estrés en efectivos de una dependencia PNP.</i>	71
Tabla 5: <i>Estilos de afrontamiento al estrés según la edad.</i>	72
Tabla 6: <i>Estilos de afrontamiento al estrés según el grado PNP</i>	73
Tabla 7: <i>Síndrome de burnout en efectivos de una dependencia PNP.</i>	74
Tabla 8: <i>Dimensiones del síndrome de burnout en efectivos de una dependencia PNP.</i>	75
Tabla 9: <i>Presencia del síndrome de burnout según el grado PNP.</i>	75
Tabla 10: <i>Presencia del síndrome de burnout según la edad.</i>	76
Tabla 11: <i>Presencia del síndrome de burnout según los años de servicio.</i>	76
Tabla 12: <i>Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según el grado PNP</i>	77
Tabla 13: <i>Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según la edad.</i>	78
Tabla 14: <i>Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según los años de servicio.</i>	79
Tabla 15: <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio</i>	80
Tabla 16: <i>Coeficiente de correlación entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.</i>	81

Tabla 17: <i>Coeficiente de correlación entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.....</i>	81
Tabla 18: <i>Estimaciones de consistencia interna del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés.....</i>	101
Tabla 19: <i>Correlaciones sub test- test del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés</i>	102
Tabla 20: <i>Estimaciones de consistencia interna de Maslach Burnout Inventory.....</i>	103
Tabla 21: <i>Correlaciones sub test - test del Maslach Burnout Inventory</i>	104

Índice de anexos

Anexo 1: Propiedades psicométricas de la prueba de Modos de Afrontamiento al Estrés.....	101
Anexo 2: Propiedades psicométricas de la prueba de Maslach Burnout Inventory	103
Anexo 3: Instrumentos utilizados en la investigación.....	105
Anexo 4: Consentimiento Informado para participantes de Investigación	110
Anexo 5: Cargo firmado por la dependencia de la Policía Nacional del Perú.....	111

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Se contó con 150 participantes a quienes se les aplicó el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE), cuyo objetivo es conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan situaciones estresantes y el Maslach *Burnout Inventory* el cual mide los 3 aspectos del síndrome de *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Se encontró una relación inversa, altamente significativa y baja entre la realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($r=-,266$, $p<0.01$) y una relación significativa entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho=,169^*$, $p=,039$). No se halló relación entre las dimensiones del *burnout* y el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción; presumiblemente por las características del trabajo y la educación que reciben los efectivos policiales.

Palabras clave: síndrome de *burnout*, estilos de afrontamiento al estrés, efectivos policiales.

Abstract

This research work was to establish if there is a significant relationship between styles of coping to stress and burnout syndrome in troops from a unit of the national police of Lima Peru. 150 participants participated who were applied the questionnaire of modes of coping to stress (COPE), whose goal is know how people react or respond when faced with stressful situations and Maslach Burnout Inventory, which measures 3 aspects of the syndrome of burnout (emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment). A reverse relation was found, highly significant and low between personal fulfillment and the style of coping focused in the problem ($r=-,266$, $p<0.01$) and a significant relationship between depersonalization and the style of coping focused in the problem ($\rho=,169$ *, $p =,039$). There is not relationship between the dimensions of burnout and the style of coping focused on emotion, presumably by the characteristics of the work and the education given to police officers.

Key words: syndrome of burnout, stress coping styles, police officers.

Introducción

En la actualidad, el personal que trabaja directamente con otras personas, se ve expuesto a una fuerte carga caracterizada por horarios excesivos de trabajo, niveles elevados de exigencia, falta de seguridad laboral, entre otras; estas características propias de su labor propician el estrés laboral crónico, conocido también como el síndrome de *burnout*. Por ello, el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas podría significar un mejor manejo de este síndrome.

Por otro lado, se evidencia que la inseguridad en el país se ha incrementado y si bien no es la única, la policía es la institución fundamental en el enfrentamiento contra el crimen y la inseguridad. Asimismo, el trabajo policial es considerado una profesión de alto estrés, pues los efectivos están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima.

En el primer capítulo, se describe el planteamiento, la formulación del problema además de la justificación y los objetivos de la investigación, de esta manera señala la finalidad de esta investigación.

En el segundo capítulo, se detallan el marco teórico filosófico de ambas variables, los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación y el marco conceptual en el cual se amplía la descripción de cada una de las variables de estudio. Se culmina este capítulo planteando las hipótesis de la investigación.

En el tercer capítulo, se explica el método de investigación que se utilizó para la presente investigación, además, de los instrumentos, los participantes y los criterios de inclusión y exclusión que se tomaron en cuenta.

En el cuarto capítulo, se muestran los resultados obtenidos tanto descriptivos como correlacionales, además, de la discusión de acuerdo a las hipótesis planteadas.

Finalmente, en el quinto capítulo, expone las conclusiones a las cuales se llegó como resultado de la investigación y se plantean recomendaciones de acuerdo al criterio de las autoras.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas, el personal que trabaja brindando servicios directamente a otras personas se ve sometido a una fuerte carga o presión laboral caracterizado por horarios excesivos de trabajo, altos niveles de exigencia y falta de seguridad laboral, dichas situaciones los lleva a que experimenten estrés emocional crónico, conocido también como síndrome de *burnout* (Rosas, 2006 y Roger, 2011).

Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga (2009) estudiaron la prevalencia del síndrome de *burnout* en 11 503 trabajadores sanitarios de Hispanoamérica, encontrando que 14.9% de españoles, 4.2% de mexicanos, 14.4% de argentinos y 4.3% de peruanos estudiados padecen este síndrome. Además, estos autores concluyeron que la prevalencia del *burnout* es mayor en España y Argentina y los profesionales que más lo padecen son los médicos.

Montero y García (2010) describen el síndrome de *burnout* como una respuesta a la sobrecarga laboral y al estrés constante. Por su parte, Martínez y Salanova (2003) explican que el término *burnout* significa estar quemado y se manifiesta como una combinación de cansancio emocional, fatiga, pérdida del interés por la actividad, baja realización laboral y deshumanización; también se caracteriza por sentimientos negativos hacia las personas con las cuales se

trabaja conocido como despersonalización; sentimientos negativos dirigidos hacia la propia persona que constituyen la falta de realización personal y el sentimiento de no tener recursos emocionales para afrontar las cargas de presión que rodean al sujeto generando el agotamiento emocional.

Por otro lado, Muñoz (2014) señala que el rendimiento laboral de las personas que padecen del síndrome de *burnout*, se ve afectado por condiciones individuales como la edad, el sexo, el estado civil y la capacitación; condiciones organizacionales como los ambientes de trabajo, la seguridad laboral, el volumen de trabajo e insumos; condiciones del entorno como el crecimiento económico, las políticas sociales y por último, por condiciones del sector salud como la reglamentación, las relaciones laborales, la centralización y los roles; además, añade que esto condiciona el bienestar de los trabajadores en el área de la salud y consecuentemente el nivel de satisfacción laboral provocando de esta manera daños en la institución a la que pertenecen, ya que no brindaran su mejor desempeño.

Esta problemática también se ha estudiado en otros grupos laborales, por ejemplo, Sánchez (2011) investigó la frecuencia de *burnout* en la policía preventiva de la ciudad de México, la muestra fue de 244 policías. Se halló que un 44,6% presentó puntuaciones correspondientes al grado alto de *burnout*, mientras que el 55,4% de los policías no alcanzaba este nivel, es decir, no presentaron el síndrome de forma clara.

Respecto a las variables que se asocian al *burnout*, Grau *et al* (2009) reportó asociación entre *burnout* y tener menor edad, menor número de hijos, hacer guardias, haber estado de baja laboral, tener una enfermedad crónica y las percepciones de menor valoración laboral, menor optimismo, menor satisfacción

económica y profesional, y las estrategias con las que cada ser humano afronta las exigencias de su entorno laboral.

Las estilos de afrontamiento al estrés hacen referencia a los esfuerzos cognitivos y conductuales usados para enfrentar los hechos estresantes que exceden los recursos de la persona y que cambian en función de las características del evento estresante, esto quiere decir, que son procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (Fernández-Abascal, 1997).

Por ello, el uso de estrategias de afrontamiento podría significar un mejor manejo del estrés crónico laboral. Tal como señalan Hernández, Olmedo e Ibáñez (2003), quienes en un estudio de 222 trabajadores de un hospital de España, encontraron relación entre los dos constructos, aunque la capacidad predictiva del afrontamiento al estrés sobre el síndrome de estar quemado fue mínima. Además, señalaron que quienes utilizaron estrategias de afrontamiento al estrés de escape-evitación presentan mayores niveles de cansancio emocional y de “estar quemado” en comparación con sujetos con un afrontamiento centrado en el problema. En la misma línea, los individuos que utilizan como estrategias de afrontamiento el distanciamiento y la confrontación presentan niveles significativos de despersonalización.

El síndrome de *burnout* afecta principalmente a personas cuyo componente central de sus tareas laborales se relaciona con la ayuda a los demás y la intervención social. Por ejemplo: médicos, enfermeras, odontólogos y demás profesionales de la salud así como docentes, trabajadores sociales, deportistas, policías, entre otros (Ayala, 2013 y Gil y Peiró, 1999).

La inseguridad en el país se ha incrementado. El delito común y la inseguridad ciudadana, en general, siguen constituyendo un creciente motivo de temor para la población; además, a lo largo de los últimos años, todas las encuestas de percepción sobre el delito e inseguridad en el país han recogido la misma respuesta sobre cuánto la situación ha empeorado con respecto al período precedente (Basombrío, 2007).

Si bien no es la única, la policía es la institución fundamental en el enfrentamiento contra el crimen y la inseguridad (Basombrío, 2007); sin embargo, el trabajo de la policía a nivel de las Américas es una de las más estresantes ya que los efectivos policiales se enfrentan diariamente con malos ejemplos de comportamiento humano y aun así se espera que sean respetuosos, atentos y considerados hacia todos, incluso cuando se enfrentan con provocaciones severas, a pesar de que en su rutina diaria trabajan con gente peligrosa y seres insensibles (Lincoln, 2009).

En tal sentido, se ha repostado que el ocultamiento de las emociones puede ser la causa del estrés que se relaciona generalmente con el trabajo policial, aun así, cualquiera sea la causa muchos policías sufren de problemas de estrés (Lincoln, 2009).

Por lo tanto, es importante realizar esta investigación en los efectivos policiales ya que el estrés incide negativamente en la motivación y disposición de los policías a la hora de realizar su labor (Lincoln, 2009). Asimismo, el trabajo policial es considerado una profesión de alto estrés ya que estos funcionarios están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. En la condición de estrés excesivo hay manifestaciones a nivel físico y psicológico que afectan

directamente su quehacer policial y su vida personal y familiar (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2012).

En la entrevista al jefe del área de la institución policial elegida para este estudio se logró recoger información acerca de la problemática que vivencian los efectivos policiales, las condiciones del trabajo que realizan, que naturalmente es de riesgo y exigente ya que se enfrentan a la delincuencia armada o a situaciones traumáticas. También influyen factores como horario imprevisto de trabajo, jornadas largas o presentar conflictos familiares, siendo una de las profesiones de alto estrés laboral.

Por lo expuesto, la presente investigación pretende determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout*.

2. Formulación del problema

2.1 Problema general

¿Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

2.2 Problemas específicos

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

¿Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016?

3. Justificación

La investigación es importante ya que abordará la problemática del *burnout* en una población que ha sido poco estudiada, como son los efectivos policiales. Profundizará en el conocimiento de dicho factor de riesgo laboral y de salud y ampliará la información sobre el tipo de estrategias que son utilizadas para su solución. Como resultado se podrá conocer la prevalencia del síndrome de *burnout* y la relación que existe entre este y los estilos de afrontamiento al estrés, información que servirá para poder crear programas de intervención de modo que los policías aprendan a utilizar estilos de afrontamiento al estrés adecuado y de esta manera se incremente su satisfacción laboral.

El valor teórico del estudio consiste en la información que aportará en base a los resultados, la cual será de utilidad para los psicólogos, quienes son

responsables de la intervienen sobre las consecuencias del síndrome de *burnout* en los policías y sus familias. De la misma manera, se beneficiará a otros profesionales de la salud, ya que este síndrome devenir en daños a la salud física.

La relevancia social está expresada en el beneficio a la población estudiada, puesto que se comprenderá la importancia de utilizar estilos de estrategias de afrontamiento al estrés y contribuir en la mejora de aspectos vitales en la salud como el cansancio, la pérdida de apetito, contracturas musculares, baja tolerancia a la frustración entre otros de los trabajadores que se enfrentan al peligro constante.

El aporte metodológico consiste en la confirmación de la validez y confiabilidad de la aplicación de los instrumentos aplicados en una población castrense, lo cual servirá para orientar futuras investigaciones.

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo general

Establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

4.2 Objetivos específicos

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Establecer si existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Capítulo II

Marco teórico

1. Marco bíblico filosófico

1.1 Estilos de afrontamiento al estrés

La biblia describe cómo Jesús, por medio de sus palabras y ejemplo, ofrece estrategias sobre cómo manejar el estrés diario. Por ello, Melgosa (2015) señala que el primer recurso notable que le permitía a Jesús enfrentar las enormes presiones que experimentaba al sanar, predicar, alimentar a las multitudes y por ser objeto de persecución de parte de varios grupos, era la cercanía que mantenía con su Padre mediante la oración, tal como se evidencia en el libro de Marcos 1:35 que dice: “Levantándose muy de mañana, siendo aún muy oscuro, salió y se fue a un lugar desierto, y allí oraba”.

Asimismo, cuando el estrés agobia es conveniente poner a un lado las preocupaciones, reflexionar y recordar las promesas divinas y depositar las cargas o problemas al Señor Jesús para enfrentar situaciones de estrés tal como muestra el libro de Mateo 11:28 – 30 que señala: “Venid a mí todos los que estáis trabajados y cargados, y yo os haré descansar. Llevad mi yugo sobre vosotros, y aprended de mí, que soy manso y humilde de corazón y hallaréis descanso para vuestras almas porque mi yugo es fácil y ligera mi carga”. Esto puede relacionarse con el modo de afrontamiento que implica acudir a la religión, perteneciente al estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.

A veces Jesús invitaba a sus discípulos a unírsele, “venid vosotros aparte a un lugar desierto, y descansad un poco” (Marcos 6:31). En este versículo Jesús instaba a sus discípulos a orar en la quietud de la mañana o la noche ya que puede ser la única oportunidad que tenga el ser humano para ser impresionado por la voz de Dios y recibir la energía y la sabiduría para enfrentar los desafíos que la vida trae, de esta manera, y siguiendo el ejemplo que Jesús dio, se puede tomar a la oración como una estrategia de afrontamiento al estrés muy valiosa. Él sabía que un periodo de descanso y recreación, apartados de la multitud, les daría nuevo vigor. Al pedirles periódicamente que se retiraran, les estaba enseñando cómo equilibrar el trabajo con el reposo. Esto quiere decir que usaban como estrategia de afrontamiento al estrés la recreación o distracción para renovar fuerzas y disminuir la posibilidad de caer en estrés, este estilo está considerado dentro de otros estilos adicionales de afrontamiento.

Melgosa (2015) añade que Jesús también encontró alivio en la comunión con las personas. En la Biblia, en ocasiones encontramos que Jesús descansaba, como por ejemplo: en la casa de Lázaro, Marta y María, y se aseguraba, también, de que sus discípulos tuvieran alguna recreación. Podemos inferir que Jesús hacía uso de la búsqueda de apoyo social relacionada con los estilos de afrontamiento enfocados en el problema.

1.2 Síndrome de *burnout*

Los grandes hombres de Dios experimentaron momentos de soledad, angustia estrés y depresión, pasaron por crisis emocionales, ellos no eran superhéroes exentos de fragilidad humana, lidiaron con duras situaciones que trajeron desgates a sus vidas, problemas emocionales, conflictos externos y también diversos conflictos internos esto se puede ver, por ejemplo, en las palabras llenas

de dolor y angustia que encontramos en muchos Salmos, en el libro de Jeremías y otros pasajes de la Santa Biblia.

Un ejemplo claro es Moisés, quien se sentía estresado por la desobediencia del pueblo, sus quejas constantes y las críticas. Estaba agotado y abrumado por el peso de su responsabilidad y se sentía muy solo, su espíritu desfallecía. En el libro de Números 11:11 encontramos lo siguiente: “Y dijo Moisés a Jehová: ¿Por qué has hecho mal a tu siervo? ¿Y por qué no he hallado gracia en tus ojos, que has puesto la carga de todo este pueblo sobre mí?”, asimismo en el mismo libro, Números 11:14-17 continúa el relato de la siguiente manera: “No puedo yo solo soportar a todo este pueblo, que me es pesado en demasía. Y si así lo haces tú conmigo, yo te ruego que me des muerte, si he hallado gracia en tus ojos; y que yo no vea mi mal”.

En el libro de Lucas 10:40- 42 encontramos otro ejemplo: “Pero Marta se preocupaba con muchos quehaceres, y acercándose, dijo: Señor, ¿no te da cuidado que mi hermana me deja servir sola? Dile, pues, que me ayude, respondiendo Jesús: Marta, Marta, afanada y turbada estas con muchas cosas. Pero solo una cosa es necesaria; y María ha escogido la buena parte, la cual no se le será quitada”. Marta se encontraba estresada por las labores del hogar, que en ese tiempo podrían ser consideradas como parte del trabajo que tenía que desempeñar, asimismo, esto le generaba agotamiento emocional, lo que quiere decir que se encontraba exhausta emocionalmente por las demandas del trabajo y despersonalización, que se caracteriza por la distorsión de la percepción de sus pensamientos, sentimientos y emociones, en la relación al mundo que la rodea ya que por ello se mostraba fría y distante puesto que por realizar sus labores dejó de lado el hecho de prestar atención a las palabras de Jesús que era lo más

importante en ese momento. Estas dos características que podemos inferir que presentaba Marta nos hace suponer que ella presentó síndrome de *burnout*.

Además, la Biblia describe como el estrés crónico como algo que puede ser enfrentado con estrategias y decisiones sabias. Como en el caso de Moisés, quien atravesaba por el síndrome de *burnout*; él buscó a Dios en oración para que pueda ayudarlo a conseguir alivio. Entonces, Jehová dijo a Moisés: Reúneme setenta varones de los ancianos de Israel, y tráelos a la puerta del tabernáculo de reunión, y esperen allí contigo. Y yo descenderé y hablaré allí contigo, y tomaré del espíritu que está en ti, y pondré en ellos; y llevarán contigo la carga del pueblo, y no la llevarás tú solo”. Es por ello que el ser humano puede encontrar en la Palabra de Dios el soporte y dirección necesaria para enfrentar las situaciones estresantes que afectan su diario vivir.

2. Antecedentes de la investigación

Se encontró las siguientes investigaciones internacionales:

Quaas (2006) realizó un estudio en Chile con el objetivo de diagnosticar el síndrome de *burnout* en docentes universitarios, e identificar los estilos de afrontamiento al estrés más utilizadas. Se usó una metodología cuantitativa con una perspectiva descriptivo relacional, la población fue de 576 docentes y se administró el inventario de Maslach *Burnout Inventory* (M.B.I) y la Escala de Carver (C.O.P.E) para identificar los estilos de afrontamiento al estrés más usadas. Los resultados determinaron que el 72% no presenta el síndrome de *burnout* y solo el 1,5% del total de participantes está en los niveles altos, además, se identificaron como las estrategias más utilizadas: la planificación, la reinterpretación positiva y desarrollo personal, el afrontamiento activo y la

búsqueda de apoyo social y las menos utilizadas fueron otros estilos de afrontamiento. También se puede establecer que las personas que padecían *burnout* utilizaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de afrontamiento, diferenciándose de los sujetos que no presentaban el síndrome quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva y desarrollo personal.

Popp (2008) publicó un estudio preliminar con el objetivo de medir el nivel de *burnout* y determinar si el perfil de afrontamiento de las enfermeras difiere en función de los niveles de manifestación del *burnout*, con una población de 53 enfermeras mujeres de unidades de terapia intensiva, entre 24 y 54 años de edad de instituciones públicas y privadas de la provincia de Entre Ríos en la República Argentina. Se aplicó el Inventario de *Burnout* de Maslach (Maslach y Jackson, 1977) y el Inventario de Modos de Afrontamiento al Estrés (C.O.P.E). Los resultados revelan que las enfermeras que presentaron niveles inferiores de *burnout* utilizaron estilos de afrontamiento al estrés, tales como: el análisis lógico de la situación problemática, sus causas, consecuencias y posibles soluciones como la ejecución de acciones que resuelvan el problema y el desarrollo de gratificaciones o recompensas alternativas en otro tipo de fuentes de satisfacción, por ejemplo, relaciones sociales, actividades y desarrollo personal.

Gantiva, Jaimes y Villa (2010) ejecutaron un estudio con el objetivo de identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en docentes de primaria y bachillerato de una institución educativa de la ciudad de Bogotá, el estudio fue de diseño descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 47 docentes. Se utilizó el Inventario de *burnout* de Maslach (MBI), y la Escala de Estrategias de *Coping* modificada (EEC-M). Los

resultados indican niveles medios del síndrome de *burnout* en los participantes, con diferencias mayores en los docentes de grados sexto, séptimo y octavo. Las estrategias de afrontamiento que están relacionadas positivamente con el síndrome son: espera; evitación emocional; y expresión de la dificultad de afrontamiento. Las que están relacionadas negativamente son: solución de problemas y reevaluación positiva.

En otra investigación hecha por Austria, Cruz, Herrera y Salas (2010) realizaron un estudio en México con el objetivo de validar relaciones estructurales y funcionales hipotetizadas entre estrategias de afrontamiento al estrés y factores asociados al síndrome de *burnout* en trabajadores de la salud, de diferentes hospitales y contextos de atención hospitalaria. Se utilizó la técnica de observaciones pasivas, la investigación fue de corte transversal y la muestra se obtuvo a través de métodos no probabilísticos y seleccionados por cuotas para modelamiento estructural, en total participaron 354 trabajadores de un hospital de tercer nivel y 300 de un hospital de referencia. Se aplicó el Maslach *Burnout Inventory*, versión *Human Services* (MBI-HSS) de 1986, adaptado por Meda *et al.* (2008) al castellano y la Escala de Afrontamiento ante Riesgos Externos adaptados para la población mexicana por López y Marvan (2004). Los resultados muestran que el uso de estrategias activas de afrontamiento al estrés tiene efectos protectores sobre los factores asociados al síndrome.

Así mismo, Cruz, Austria, Herrera, Salas y Vega (2011) realizaron un estudio en la Ciudad de México con el objetivo de evaluar el síndrome de *burnout* en trabajadores de salud durante una epidemia por influenza AH1N1 e identificar si el uso de estrategias de afrontamiento al estrés tenía efectos protectores para el síndrome de *burnout*. El estudio fue descriptivo transversal con una muestra no

probabilística por cuotas, con una población de 477 trabajadores, se empleó el instrumento Maslach *Burnout Inventory* versión *Human Services* (MBI-HSS) y la Escala de Afrontamiento frente a Riesgos Externos. Los resultados indican que el 24% presentó el síndrome de *burnout* en grado moderado, sus principales síntomas fueron el cansancio emocional y la despersonalización, con presencia de realización personal. Fueron empleadas estrategias activas de afrontamiento, las cuales mostraron efectos protectores ante el síndrome *burnout*, por otro lado, las estrategias pasivas representaron un factor de riesgo ante este síndrome.

Por último, Muñoz y Correa (2012) realizaron un estudio en docentes de los niveles primaria y secundaria en instituciones educativas privadas y públicas de Colombia, con el objetivo de identificar la prevalencia del síndrome de *burnout* y su posible relación con los estilos de afrontamiento al estrés, utilizando un diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 120 docentes. Se usó el inventario de *Burnout* de Maslach y la

Escala de Estrategias de *Coping* Modificada por Londoño *et al.* (EEC-M). Los resultados se evidencian que los docentes evaluados poseen una prevalencia baja del síndrome de *burnout*, aunque existen docentes ubicados en la escala media y una población relativamente pequeña que se encuentra en una prevalencia alta. De esta manera, puede decirse que existe una tendencia fuerte a sufrir los padecimientos de la enfermedad. Se encontró correlaciones entre las tres dimensiones del síndrome de *burnout* y los estilos de afrontamiento al estrés.

A nivel nacional, existen diversos estudios sobre *burnout* pero pocos vinculados con el afrontamiento al estrés entre ellos se encuentra el estudio de Berrios (2006) quien realizó en Lima una investigación con el objetivo de determinar el nivel de vulnerabilidad frente al estrés y los mecanismos de

afrontamiento que emplean los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio contó con una población de 430 estudiantes de 1° a 4° año. El diseño utilizado fue descriptivo simple de corte transversal, se utilizó el Test de Vulnerabilidad – Bienestar frente al Estrés y la Escala de Afrontamiento al Estrés. Los resultados indicaron que la vulnerabilidad frente al estrés se encuentra presente en los estudiantes de enfermería en un nivel medio, asimismo, el mecanismo de afrontamiento más utilizado es la acción positiva hedonista.

Por otro lado, Tello (2009) realizó un estudio en Lima, con el objetivo de identificar el nivel de síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento al estrés en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con una población de 48 profesionales. La investigación es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo y método descriptivo de corte transversal. Se utilizó el inventario de Maslach *Burnout Inventory* y el Inventario de Estimación de Afrontamiento. Los resultados permiten afirmar que el 54.17% de los profesiones presentan un nivel medio de *burnout* y 79.20% aplica estrategias de afrontamiento al estrés.

Además, se encontró un estudio realizado por Quirós (2013) con el objetivo de determinar los niveles de *burnout* y la relación que existe entre sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y las estrategias de afrontamiento al estrés, con una población de 60 agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto de Perú, el estudio fue correlacional, se empleó la prueba Maslach *Burnout Inventory* y el Cuestionario de Estimación de Afrontamiento. Los resultados indicaron que el 35% de la muestra desarrolló *burnout*, asimismo se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona

de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del *burnout*.

Otra investigación fue llevada a cabo por Arias, Masías y Justo (2014) con el objetivo de analizar la relación entre felicidad, el síndrome de *burnout* y los estilos de afrontamiento en una empresa privada de Arequipa con una población de 74 trabajadores de ambos sexos. Se utilizó un diseño de tipo correlacional, como instrumentos de investigación se utilizó la Escala de Felicidad de Lima, El Inventario de *Burnout* de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de estrés. Los resultados indicaron que existen relaciones significativas positivas entre el síndrome de *burnout* y la felicidad y el síndrome de *burnout* y el afrontamiento, mas no entre la felicidad y los estilos de afrontamiento.

Así mismo Chacón y Valverde (2014) realizaron un estudio en Lima, con el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y el nivel de sobrecarga (*burnout*) del cuidador informal de la persona con Alzheimer con una muestra de 40 cuidadores. Se utilizó un diseño de tipo correlacional y de corte transversal. Se aplicó un instrumento para identificar las estrategias de afrontamiento al estrés y el nivel de sobre carga del cuidador informal. En los resultados se encontró que si existe relación significativa positiva entre estrategias de afrontamiento al estrés y nivel de sobrecarga (*burnout*), las estrategias de afrontamiento al estrés más utilizadas son resolución de problemas, pensamiento desiderativo y reestructuración cognitiva; en relación al *burnout* se encontró que el 40% presenta sobrecarga leve, 32.5% no sobrecarga y 27.5% sobrecarga intensa.

3. Marco conceptual

3.1 Estilos de afrontamiento al estrés

Antes de iniciar el desarrollo conceptual de los estilos de afrontamiento al estrés es necesario conocer algunos tópicos que se constituyen en primordiales en relación al estrés

3.1.1 Estrés.

El estrés es un problema que presenta cada vez más frecuente. Es un término complejo y a la vez de uso común en la sociedad actual, no existiendo aún consenso en su definición, ya que se puede abordar indistintamente como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

Tal como señala Naranjo (2009) el estrés es un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona; de la misma manera provoca preocupación y angustia por lo cual puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales. Por ello, es importante aprender a prevenir y controlar el estrés, ya que quien no lo hace puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio.

a) Definiciones.

Según Sierra, Ortega y Zubeidat (2003) el origen del término estrés se encuentra en el vocablo distrés que significa en inglés antiguo pena o aflicción, con el uso frecuente se ha perdido la primera sílaba. Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona, éste no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente

generador de las emociones. En todo caso, el estrés es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas.

La vivencia del estrés como positivo o negativo va a depender de la valoración que realiza el individuo de las demandas de la situación y de sus propias capacidades para hacer frente a las mismas. Según esto, el ser humano se enfrenta continuamente a las modificaciones que va sufriendo el ambiente, percibiendo y reinterpretando las mismas con objeto de poner en marcha conductas en función de dicha interpretación (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003)

Desde el punto de vista de la psicología, Cano (2002) indica que el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- Como estímulo en el cual el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como reacción o respuesta donde el estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como interacción en el que el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

b) Síntomas.

Sanchez (2011) refiere que el estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los más frecuentes son:

- Síntomas a nivel emocional: se manifiesta mediante la depresión o ansiedad, irritabilidad, miedo o temor, nerviosismo, inseguridad, dificultades para concentrarse, bajo estado de ánimo.
- Síntomas a nivel físico: se refiere a presentar las manos frías o sudorosas, hiperventilación, dolor de cabeza, fatiga, mareos, náuseas, temblores, taquicardia, tensión muscular, insomnio, indigestión, boca seca, sarpullidos, disfunción sexual, diarrea o estreñimiento, entre otros.
- Síntomas a nivel conductual: se evidencia a través de risa nerviosa, reacciones impulsivas, trato brusco a los demás, incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, tartamudez u otras dificultades del habla.
- Síntomas a nivel cognitivo: mediante la excesiva autocrítica, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos, preocupación por el futuro, pensamiento repetitivo, excesivo temor al fracaso.

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten estresadas. Se trata de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable con alternancias entre estreñimiento y diarrea, entre otros.

c) *Fases.*

Generalmente, el estrés no sobreviene de manera repentina. El organismo del ser humano posee la capacidad para detectar las señales de que se está ante un evento productor de este. Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Naranjo, 2009).

- La fase de alarma: se refiere al aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Cuando la barrera estresante supera a la persona y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma.
- La fase de resistencia: se presenta cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma. En esta, la persona intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma; esto hace que esta situación se

convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

- La fase de agotamiento: es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. Respecto de la ansiedad, la persona la vive frente a una diversidad de situaciones, no solo ante el agente estresante, sino también ante experiencias que normalmente no se la producirían. En cuanto a la depresión, la persona carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas y los sentimientos hacia sí misma son cada vez más negativos.

d) Causas.

Para Naranjo (2009) cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza que exija un rápido cambio es generadora de estrés. Sin embargo, debe recordarse que no todas las situaciones ni todos los factores estresantes son negativos. Por ejemplo, obtener un buen resultado en una prueba académica o ser ascendido en el trabajo pueden causar estrés de una forma positiva. Además, dependiendo de la forma en que se perciban los diversos factores estresantes, se producen distintos impactos en las personas.

En general, puede decirse que existen dos grandes fuentes fundamentales del estrés. En primer lugar, están los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como del ambiente, de la familia, del trabajo, del estudio, entre otras. En segundo lugar, se encuentra el estrés producido por la persona

misma, es decir, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas (Naranjo, 2009).

3.1.2 Estilos de afrontamiento al estrés.

Se refieren a las predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones, siendo los responsables de determinar el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional (Carver y Scheir, 1994; Fernandez–Abascal, 1997).

Sandi (2003) manifiesta que los estilos de afrontamiento al estrés pueden considerarse como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar, actuar de forma estable e inestable ante diversas situaciones.

Muela, Torres y Peláez (2001) explican la clasificación más empleada en la literatura divide los estilos de afrontamiento en: centrados en el problema y centrados en la emoción. El primero se refiere a los intentos que realiza el cuidador por controlar las situaciones problemáticas que se plantean a través de alguna acción directa, superando las dificultades a través de la toma de decisiones, búsqueda de información, entre otros; mientras que, el afrontamiento centrado en la emoción, por el contrario, se utiliza para controlar y disminuir las emociones negativas consecuentes al estrés.

Lazarus y Folkman (1986) plantea dos estilos de afrontamiento al estrés, el primero centrado en el problema y el segundo centrado en la emoción. Sin embargo, Carver, Sheier y Wientraub (1989) amplian el panorama para el afrontamiento al estrés, distinguiendo un afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. El primero referido a la resolución del problema o hacer algo para cambiar el curso de la situación estresante, el segundo consiste en reducir o manejar el estrés

emocional causado por la situación y la evitación, referida a las conductas de evasión del afrontamiento. A partir de esta distinción, se generan tres tipos generales de estrategias de acuerdo con Carver *et al.* (1989) asociación quince técnicas de afrontamiento al estrés: afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción, evitación al afrontamiento.

a) *Estilo de afrontamiento del estrés enfocado en el problema.*

El estilo de afrontamiento al estrés enfocado en el problema consiste en la utilización de recursos dirigidos hacia sí mismo o hacia el ambiente, de tal manera que se obtiene información acerca de cómo se puede modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes. Las siguientes estrategias de afrontamiento dirigidos a modificar el estresor son:

- **Afrontamiento activo:** se refiere a las acciones directas llevadas a cabo por el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Dicho de otro modo, es un proceso activo de afrontamiento, lo cual implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o mejorar sus efectos. Se define como aquel proceso por el cual la persona ejecuta acciones directas, aumentando los esfuerzos necesarios destinados a evitar, apartar o disminuir los efectos negativos.
- **Planificación:** es un modo de afrontamiento analítico y se refiere específicamente a pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema. Implica el planeamiento mental que realiza el individuo, pensando en la forma de manejarse mediante la organización de estrategias de acción, los pasos a seguir y el establecimiento de manejar el problema o estresor.

- Búsqueda de apoyo social: por razones instrumentales, implica la búsqueda de recursos humanos que puedan dar a la persona un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Consiste en buscar en los demás recursos materiales, asistencia e información, con la finalidad de dar solución al problema.

b) Estilo de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción.

Tienen por objetivo regular las emociones que son activadas por el hecho percibido como amenazante, a partir de evaluaciones cognitivas que permiten revalorizar la amenaza modificando así las emociones y con ello el significado de la relación estresante y se entiende por las siguientes estrategias:

- Búsqueda de soporte emocional: engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés implica buscar, ya sea la comprensión de los demás, apoyo moral y empatía con el objetivo de mitigar la reacción emocional negativa.
- Reinterpretación positiva y desarrollo emocional: engloba lo referente a aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden derivarse de la experiencia de estrés, esto significa que la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos. Se consideran esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, el cual maneja el estrés emocional más que afronta el estresor en sí. Indica que en diversas ocasiones la persona evalúa el problema atribuyendo una relación positiva a la experiencia en sí misma o bien tomándola como un aprendizaje para el futuro.

- La aceptación: se refiere a la aceptación del problema ya que la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. Comprende dos aspectos durante el proceso de afrontamiento el primero se realiza en la fase de evaluación primaria, cuando la persona admite la existencia de la situación estresante, el segundo aspecto se da durante la evaluación secundaria en donde, debido a que no se puede modificar tal estresor, se acepta convivir con él.
- Acudir a la religión: se refiere a actividades pasivas, como rezar o centrarse en la religión, las cuales permiten al sujeto aceptar el acontecimiento estresante. La religión puede servir como una fuente de apoyo emocional, como vehículo para una reinterpretación positiva y como una técnica de afrontamiento activo. En otras palabras, es la tendencia a volcarse en la religión con la intención de mitigar la tensión existente en la situación problemática.
- Análisis de las emociones: consiste en centrarse en las consecuencias emocionales desagradables experimentadas, expresándolas abiertamente.

c) Otros estilos adicionales de afrontamiento al estrés.

Se presenta cuando la persona se desentiende del manejo del estresor mental y conductualmente, ya que este interfiere en el logro de su objetivo, se muestra una conducta caracterizada por un insuficiente esfuerzo para controlar el conflicto y en el aspecto mental, la persona tiende a dispersar sus pensamientos, realizando una serie de actividades que no conllevan al manejo de la dificultad.

Los siguientes estilos de afrontamiento específicos:

- La negación se refiere a que el sujeto niega y evita el afrontamiento activo del suceso estresante y actúa como si nada sucediera. A menudo se sugiere que la negación es útil para minimizar el estrés y facilitando el afrontamiento, sin embargo se puede argumentar que la negación crea problemas adicionales, a menos que el estresor pueda ser realmente ignorado. Carver *et al.* (1989) plantean que negar la realidad de los eventos hace que el evento se convierta en más serio y que el afrontamiento se haga más difícil de lo habitual. De esta manera, consiste en resistirse a creer que el estresor existe o tratar de pensar y actuar como si éste no fuera real.
- Conductas inadecuadas: implica aminorar los esfuerzos dirigidos hacia el estresor, abandonando las metas que son obstruidas por la situación crítica.
- Distracción: consiste en permitir una amplia variedad de actividades que distraigan a la persona de la evaluación de las dimensiones conductuales del problema o de la meta obstruida por el estresor.

3.1.3 Estrategias de afrontamiento al estrés.

Las estrategias de afrontamiento al estrés son intentos cognitivos y conductuales específicos usados para enfrentar al estresor y que cambian en función de las características del evento estresante, esto quiere decir, que son procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (Fernández-Abascal, 1997).

Asimismo, se constituye en el esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar las demandas externas, sean ambientales o

estresores, o internas como el estado emocional y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona, a todo ello se le denomina estrategias de afrontamiento al estrés (Lazarus y Folkman, 1986).

Everly y Latting (1989) definen a las estrategias de afrontamiento al estrés como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, estos esfuerzos pueden ser psicológicos o conductuales.

El afrontamiento al estrés se concibe entonces como un proceso, que involucra cambios en los pensamientos, sentimientos y conductas del individuo a medida que se desarrolla su interacción con una situación, como resultado de las continuas valoraciones y revaloraciones de lo que ocurre, de su importancia y de lo que pueda hacerse al respecto (Barra, 2003).

3.1.4 Diferencia entre los estilos y estrategias de afrontamiento al estrés.

Fernández y Abascal (citados por Martín, 1997) diferencian a los estilos y estrategias de afrontamiento al estrés. Los estilos de afrontamiento al estrés se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento al estrés, así como de su estabilidad temporal y situacional. Las estrategias de afrontamiento al estrés son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes.

Pelechano (2005) quien ha investigado metódicamente el proceso de afrontamiento al estrés en España, considera que ambos conceptos no son contrapuestos sino complementarios, refiriéndose de este modo, al estilo de afrontamiento como las formas estables y consistentes de afrontar el estrés,

mientras que las estrategias de afrontamiento al estrés son las acciones más específicas.

3.1.5 Clasificación de los estilos de afrontamiento del estrés.

Entre las principales clasificaciones de los estilos de afrontamiento al estrés se refieren a disposiciones personales que la persona utiliza para hacer frente a las distintas situaciones estresantes, entre ellos tenemos:

- Estilo represor y sensibilizador de Byrne (1964): Donde el primero tiende a la negación y evitación, mientras que el segundo es más vigilante y expansivo. Se trata de un constructo unidimensional del afrontamiento con dos polos.
- Estilo cognitivo incrementador y atenuador de Miller (1987): El cual se basa en el modo en el que los individuos procesan cognitivamente la información de amenaza. El término *monitoring* indica el grado con que un individuo está alerta y sensibilizado con respecto a la información relacionada con la amenaza, *blunting* se refiere al grado con que la persona evita o transforma cognitivamente la información de la amenaza. Miller (1990) ha mejorado el modelo en función a la situación estresante, ya se presentándose en situaciones como controlables e incontrolables.
- Modo vigilante- rígido, modo evitador-rígido, modo flexible y modo frágil de Kohlmann (1993). El modo vigilante rígido se podría asimilar al sensibilizador de Byrne, el modo evitador rígido al represor de este mismo autor, el modo flexible se refiere a personas no defensivas que hacen un uso flexible de estrategias relacionadas con la situación y el

modo frágil se refiere al que presentan las personas ansiosas, es un afrontamiento ineficaz.

- Un modelo alternativo, propuesto por el grupo de Lazarus (1966, 1984, 1993) que lo conceptualiza como un proceso. El modelo procesual considera que el afrontamiento es independiente de los resultados, es decir, puede ser adaptativo o no, dependiente del contexto y de la evaluación de lo que puede hacerse o no para cambiar la situación.

Desde el modelo de Lazarus y Folkman de afrontamiento al estrés (Lazarus, 1966, 1993; Lazarus y Folkman, 1984) se conceptualiza como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, así como el estado emocional desagradable vinculado a él.

3.1.4 Teoría de Lazarus y Folkman.

Lazarus y Folkman (1986) refieren que, en primera instancia, el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Asimismo, estos autores describen que el estrés consta de dos procesos, el primero es la evaluación primaria, se refiere a que la persona percibe y evalúa el evento estresante en el cual estarán presentes dos elementos importantes: lo cognitivo y lo emocional. El segundo proceso, es la evaluación secundaria en el cual se elabora una respuesta a nivel mental valorando los propios recursos para enfrentar la situación, dicha respuesta debe eliminar el evento o situación estresante.

Más adelante, Lazarus y Folkman (1986) aportan un nuevo concepto sobre el afrontamiento como el proceso por el cual la persona que se encuentra frente a una situación estresante despliega los esfuerzos cognitivos y conductuales para enfrentar aquella situación la cual le genera estrés para después ejecutar una acción; asimismo, los mecanismos de afrontamiento tienen la función de reducir la tensión y devolver el equilibrio al organismo. Es decir, cada persona tiene formas diferentes de afrontar el estrés. Por otro lado, existen diversos factores por los que se determinan los mecanismos de afrontamiento al estrés, por un lado se encuentra el estado de salud o la energía física con la que se cuenta, creencias religiosas y relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre uno mismo. La motivación favorece el afrontamiento, así como tener la capacidad de resolver problemas, además del apoyo social.

Según Lazarus (1986) el afrontamiento se emplea, así el proceso sea eficaz e ineficaz, es decir, debe separarse el afrontamiento de sus resultados. Se puede también centrar en el problema (cambiar la relación ambiente y persona) como en la emoción que implica cambiar la forma en que se trata o interpreta el problema.

La modalidad situacional muestra que el afrontamiento es un proceso que cambia a través del tiempo y por las circunstancias, es decir, es un proceso dinámico. La segunda modalidad señala que el afrontamiento es un estilo personal relativamente estable, lo que quiere decir que no cambia, sin embargo, ambos están íntimamente relacionados (Lazarus y Folkman, 1986; Carver y Scheier, 1994)

Cuando se habla del afrontamiento al estrés se refiere tanto a los estilos como a las estrategias de afrontamiento, aunque no sean conceptos equiparables. Por una parte están los estilos de afrontamiento al estrés que son las

predisposiciones personales que tiene la persona para hacer frente a diversas situaciones de estrés siendo los responsables del uso de uno o varias estrategias. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento al estrés hacen referencia a los procesos concretos que se utiliza en cada contexto el cual puede ser cambiante dependiendo de la situación en que se presente.

3.2 Síndrome de *burnout*

3.2.1 Historia.

Carlín y Garcés (2010) señalan que en 1974, un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger quien era asistente voluntario en la *Free Clinic* de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. El tipo de trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Freudenberger describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. Para describir este patrón conductual homogéneo, Freudenberger eligió la palabra *burnout*, “estar quemado”, “consumido”, “apagado”, esta era una palabra de uso común en la jerga atlética, deportiva y artística, que hacía referencia a aquellos sujetos que no conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado.

La psicóloga social Cristina Maslach, por aquel entonces, año 1976, estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Eligió, también, el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. *Burnout* era una expresión con gran aceptación social los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos (Maslach y Jackson, 1986).

3.2.2 Definiciones.

En sus inicios el síndrome de *burnout* no tenía una definición clara y aceptada universalmente, debido que se encontraba en constante investigación y constantemente aparecían conceptos nuevos, por ello veremos a continuación diferentes definiciones que se basaron en un idea y concepto inicial a partir de los cuales muchos autores han creado sus propias definiciones basados en sus estudios y experiencias (Freudenberger, 1974).

Las definiciones han empezado desde antes que Freudenberger en 1974 definiera, por primera vez, el síndrome *burnout*. Antes la palabra *burnout* era utilizada en el ámbito del deporte para definir a los atletas que se habían preparado al máximo y tenían todas las expectativas a su favor y no alcanzaban sus objetivos. Luego se introduce la palabra al ámbito de la medicina con la primera definición hecha por Freudenberger (1974). Basado en su experiencia y observación define al síndrome *burnout* como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Apareciendo la definición de Maslach y Jackson en 1986 crean la definición más reconocida

mundialmente y aceptada: el síndrome de *burnout* es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico, psicológico o emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación para las tareas que se han de realizar (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson, 1986).

De la misma manera, Freudenberger (1974) explica al síndrome de *burnout* como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo. Según este autor las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el síndrome de *burnout*, especialmente, las que trabajan en profesiones de ayuda a otras, este autor postula que estas personas sienten una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista. Otra condición que este autor describe para la aparición del *burnout* es el aburrimiento, la rutina, y la monotonía en el trabajo que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año de haber estado laborando. Y él mismo define tres aspectos característicos del *Burnout*: agotamiento emocional progresivo, pérdida de la motivación y disminución del compromiso (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009).

Además, Maslach, Jackson y Leiter (1996) definen al síndrome de *burnout* como la respuesta a los estresores laborales crónicos emocionales e interpersonales, que se produce por haber permanecido durante periodos constantes de extensa duración y de alta implicación con personas, en situaciones de alta demanda social y compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Asimismo, Buendía y Ramos (2001) definen al síndrome de *burnout* como una respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y acumulativo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, presentando peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con personas; aunque, hay que advertir que el síndrome de *burnout* se manifiesta menos en los trabajos de tipo administrativo. En estos casos, el estrés laboral no suele ser conceptualizado como *burnout*, según discriminación general en el campo de la psicología.

Por otro lado, Gil y Peiró definen al síndrome de *burnout* por el trabajo como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento al estrés que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales las cuales son el afrontamiento activo y evitación y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias. Por lo que se dice, si la relación estrés y consecuencias del estrés permanecen a lo largo del tiempo, este estrés tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o de falta de salud con alteraciones psicosomáticas, y para la organización (Gil y Peiró, 1997).

Buzzetti (2005) define al síndrome de *burnout* como un síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el agotamiento emocional, conductas de despersonalización o cinismo hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de realización personal.

El síndrome de *burnout* es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos, y se produce, fundamentalmente, cuando hay una descompensación entre las expectativas profesionales y la realidad diaria del individuo y afecta directamente a la calidad de vida laboral del mismo.

Podemos decir que las definiciones son múltiples para expresar todos los ámbitos que abarca el síndrome de *burnout* y tratando de abarcar una se podría definir como un conjunto de signos y síntomas a nivel físico, mental y emocional, producidos por la exposición crónica al estrés laboral relacionado con la atención de personas, que va a afectar la vida personal, familiar y social, además, se manifestará luego de varios años de haber sido expuesto al factor estresante (OMS, 2013).

3.2.3 Características del síndrome de *burnout*.

Maslach (citado por Miravalles, 2015) menciona 3 características importantes del síndrome de *burnout* que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, estos son:

- Agotamiento o cansancio emocional. Está referido a la disminución o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que no pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, siente impotencia, fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

- Despersonalización o deshumanización. Se refiere al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral, este aislamiento y evitación se traduce en comportamientos como absentismo laboral, ausencia de reuniones, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.
- Baja o falta realización personal o logro. Se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.

3.2.4 Perspectivas del síndrome burnout.

Tudela (2013) menciona que existen diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos del síndrome de *burnout* propuestos a partir de las diversas investigaciones y que se discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a padecerlo.

Son dos las perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome de *burnout*, estas son la perspectiva clínica y psicosocial (Tudela, 2013).

a) Perspectiva Clínica.

Por primera vez el término *burnout* fue empleado por Freudenberger (1974) para describir un conjunto de síntomas físicos padecidos por personal de salud como resultado de las condiciones de trabajo. Según, Freudenberger las profesiones de servicios de ayuda se caracterizan por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. Esta perspectiva sostiene que el síndrome de *burnout* aparece con más frecuencia, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses.

Tudela (2013) explica que el síndrome de *burnout* se considera como un estado fruto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad y un elevado estrés en el trabajo. La aparición del síndrome de *burnout* se debe a que los trabajadores usan su trabajo como sustituto de su vida social ya que están muy dedicados a este y piensan que son imprescindible, ante situaciones de gran estrés y si no son capaces de superarlas aparecería entonces el síndrome de *burnout*.

b) Perspectiva Psicosocial.

En esta perspectiva Gil-Monte y Peiró señalan que el síndrome de *burnout* es una respuesta ante el estrés crónico laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo. Influyen en el desarrollo del *burnout* la relación de las características del entorno laboral y personales con las manifestaciones que se producen en cada una de las etapas de este síndrome (Tudela, 2013).

Asimismo, señalan que el síndrome de *burnout* se presenta como resultado de la exposición al estrés laboral durante prolongados periodos de tiempo (Chacón y Grau, 1998).

Gil-Monte y Peiro (1999) manifiestan que bajo esta perspectiva el síndrome de *burnout* se caracteriza por el desarrollo de una idea de fracaso profesional, la vivencia de estar emocionalmente agotado y la presencia de actitudes negativas. El síndrome de *burnout* se manifiesta a nivel cognitivo, afectivo y actitudinal, evidenciando repercusiones en el ámbito personal, así como en las relaciones interpersonales.

Por su parte, Chacón y Grau (1998) refieren que a diferencia de la perspectiva clínica, la perspectiva psicosocial analiza al síndrome de *burnout* como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores.

3.2.5 Teorías del síndrome de Burnout.

a) Teoría Sociocognitiva del Yo.

Esta teoría defiende que las cogniciones de las personas influyen sobre lo que estas perciben y hacen, a la vez estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte, indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos (Tudela, 2013). A continuación se presentan los modelos etiológicos elaborados desde el enfoque de la teoría sociocognitiva (Tudela, 2013).

- Modelo etiológico de competencia social de Harrison

En este modelo se explica cómo el síndrome de *burnout* es principalmente una función de la competencia percibida. El autor nos expone que los trabajadores de servicios de ayuda tienen una gran

motivación para ayudar a los demás y tienen un elevado grado de altruismo, pero estos en su entorno laboral pueden encontrar factores de ayuda que facilitan la actividad o factores que la dificultan. Los factores de ayuda aumentarán su efectividad dando lugar a un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador, sin embargo, los factores que dificultan su actividad reducirán los sentimientos de eficacia y consecuentemente los de competencia social dando lugar al síndrome de *burnout* al prolongarse en el tiempo (Tudela, 2013).

- Modelo etiológico de Pines

En este modelo se describe cómo el síndrome de *burnout* es un proceso que se desarrollará en los trabajadores que dan un sentido existencial a su trabajo y que tienen grandes expectativas, motivación y objetivos en su vida profesional debido a un proceso de desilusión al no cumplirse estas expectativas y objetivos, mientras que en los trabajadores con una baja motivación no se desarrollará este síndrome (Tudela, 2013).

- Modelo etiológico de Cherniss

Este modelo explica la relación entre el desempeño de la tarea, sentimientos subjetivos de éxito o fracaso que experimenta la persona tras el desempeño y las consecuencias que se derivan para la autoestima, motivación, satisfacción y la implicación laboral, así mismo incorpora ideas sobre la autoeficacia para explicar la etiología del síndrome del *burnout*.

Desde este modelo, se podría realizar una relación causa-efecto entre la imposibilidad del desarrollo de sentimientos de competencia

personal por parte de los trabajadores y el *burnout*. Cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito en relación a un trabajo, percibe con una autoeficacia elevada y afronta mejor la situación estresante, alcanzando objetivos más retadores e incrementando su autoestima. Por el contrario, los trabajadores que no tienen esta percepción sobre sí mismos y tienden a desconectarse y a huir, experimentan sentimientos de fracaso, se retiran emocionalmente de la situación, disminuyen su ejecución, aumentan su apatía y desinterés, desprecian el valor de las recompensas intrínsecas del puesto, se enfrentan a la organización y al final terminan abandonándola. Las experiencias de logro personales dan lugar a un mayor sentimiento de autoeficacia experimentando menos estrés en situaciones de amenaza, mientras que el no conseguir estos logros da lugar a sentimientos de baja autoeficacia y fracaso pudiendo desarrollar el síndrome de *burnout* (Tudela, 2013).

b) Teoría de Intercambio Social.

Menciona que el síndrome de *burnout* se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, por lo que los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea (Tudela, 2013). A continuación se da a conocer los modelos desarrollados bajo la orientación de la teoría del intercambio social.

- Modelo etiológico de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy

En este modelo se indica que cuando los trabajadores sienten amenaza o frustración en lo que les motiva, surge el estrés y este disminuye los

recursos de los profesionales influyendo de manera importante en el desarrollo del síndrome de *burnout*. También es importante en el desarrollo del *burnout*, las clases de estrategias de afrontamiento al estrés empleadas por los trabajadores. Si estas son de carácter activo darán lugar a una ganancia de recursos por lo que disminuirá la probabilidad de desarrollo del *burnout*. También indica que para la prevención del *burnout* son necesarios recursos que ayuden a una realización óptima del trabajo y el cambio de las cogniciones y percepciones de los profesionales que tendrá lugar debido a estos recursos (Tudela, 2013).

c) *Teoría Organizacional.*

Mediante esta teoría Tudela (2013) explica que los desencadenantes del síndrome de *burnout* son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. La cual atribuye una gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento al estrés que se usan ante el síndrome de *burnout*. A continuación se presentan los modelos etiológicos elaborados bajo los criterios de la teoría organizacional.

- Modelo etiológico de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Este modelo presenta al síndrome de *burnout* como un proceso donde lo primero que ocurre es la pérdida del compromiso inicial por parte de los trabajadores como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Este estrés con respecto al *burnout*, genera en los trabajadores fatiga, posteriormente desarrolla estrategias de afrontamiento que dan lugar a un distanciamiento por parte del trabajador de la situación de estrés, este

distanciamiento puede ser productivo o contra productivo. El distanciamiento contra productivo es equivalente a la despersonalización que es la fase primera del síndrome de *burnout*, experimentando después baja realización personal y agotamiento emocional (Tudela, 2013).

- Modelo etiológico de Winnubst

La primera característica esencial de este modelo es que el síndrome de *burnout* afecta a toda clase de trabajadores. El autor nos muestra en este modelo cómo influyen como antecedentes en el desarrollo del síndrome del *burnout* el clima, la cultura y la estructura organizacional así como el apoyo social en la organización. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En este modelo vemos cómo los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional, por lo que el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el profesional tiene de la estructura organizacional y consecuentemente al desarrollo del síndrome de *burnout*, siendo una variable central de cara a su influencia sobre el síndrome (Tudela, 2013).

- Modelo etiológico de Cox, Kuk y Leiter

En este modelo se indica que el síndrome de *burnout* se da en las profesiones humanitarias, y que el componente básico de este es el agotamiento emocional. Ante este agotamiento surge la despersonalización como estrategia de afrontamiento al estrés, y por último, como resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que hace frente el profesional surge la baja realización personal, influyendo las experiencias de expectativas frustradas con respecto al trabajo.

También se puede ver en este modelo cómo influye en el desarrollo del *burnout*, lo que los autores llaman salud de la organización, que es el ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y la percepción de ello por parte de los trabajadores (Tudela, 2013).

d) Enfoque transaccional.

Para Lara (2012) este enfoque se centra en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo. Postulan que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos.

Esta aproximación señala que el estrés puede ser considerado como una transacción entre las demandas y limitaciones externas, apoyos, recursos internos y valores, en la cual el individuo se esfuerza para mantener la balanza en equilibrio (Lara, 2012).

Para Lazarus y Folkman (1986) sólo se caracteriza adecuadamente el estrés, si se toma en consideración tanto la situación ambiental, como la particular relación en la que se encuentra el individuo respecto de esa situación a lo largo del tiempo.

El enfoque transaccional define el estrés como cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo, ya sean demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades, refiriéndose a un desajuste entre la persona y su ambiente (Lara, 2012).

Actualmente, esta perspectiva es la concepción más extendida del estrés, focalizada en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés.

- La perspectiva de Gil-Monte y Peiró

Estos autores plantean una perspectiva como resultado de sus estudios que el síndrome de *burnout* puede ser integrado en el modelo transaccional (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En un principio, elaboraron un modelo estructural sobre la causa, proceso y consecuencias del síndrome de *burnout*, descrito como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales (estrategias de afrontamiento activo o de evitación) no son eficaces para reducir ese estrés. Esta respuesta puede prevenir o facilitar consecuencias como falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, entre otras.

Desde esta perspectiva del síndrome de *burnout*, integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales (Gil-Monte y Peiró, 1997). Por lo tanto, en esta perspectiva, tanto las variables personales como las laborales pueden intervenir en el inicio y desarrollo del síndrome (Lara, 2012).

3.2.6 Fases del proceso del síndrome de *burnout*.

Integrando los diversos estudios que describen al síndrome de *burnout*, se destaca cinco fases en el desarrollo del síndrome propuesto por Fidalgo (2000).

En primer lugar, la persona presenta la fase inicial en la cual experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

Luego pasa a la fase de estancamiento, durante la cual no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es

equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

A continuación experimenta la fase de frustración, en la que la desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

La cuarta fase, conocida como fase de apatía, se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales de afrontamiento defensivo como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo- evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

La fase de quemado, se caracteriza por el colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud y se constituye en la 5ta fase. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del síndrome de *burnout* tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

3.2.7 Criterios de diagnóstico.

Mendoza (2013) refiere que el síndrome de *burnout* no se encuentra reconocido en el DSM IV, aunque, sí, es mencionado brevemente en la Clasificación internacional de enfermedad conocido bajo las siglas CIE10, bajo el código Z 73.0 del grupo de problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida y como síndrome de agotamiento. Cabe resaltar que en algunos países europeos a los pacientes con síndrome de *burnout* se les diagnostica con el

síndrome de neurastenia mencionado en el Sistema de Codificación de Procedimientos anexo a la Codificación Internacional de enfermedades, 10ma edición, con el código F 48.0, siempre que sus síntomas estén asociados al trabajo, en concordancia con la lógica de planteamientos presentes en algunas investigaciones, quienes la vinculan con el síndrome de *burnout*, considerándolo, por lo tanto, como una forma de enfermedad mental.

a) Signos y síntomas del Síndrome de Burnout

Miravalles (2015) nombra los síntomas del síndrome de *burnout* en los siguientes aspectos:

- Psicosomáticos: en los que se encuentran la fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, disfonía, etc.
- Conductuales: como el absentismo laboral, predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumento de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familiar, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas. Esto se traduce en reiteradas faltas a su lugar de trabajo porque simplemente ya no tiene ganas, encuentra todo un sinsentido continuo del cual no halla salida, comienza a ingerir diversos tipos de drogas ya sea estimulantes para sentir un recargo de su fuerzas o calmantes para sentir una sensación de alivio.

- Emocionales: en los que destaca el distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos. Esto conlleva a que los profesionales no se conecten con sus pacientes, no se relacionan con ellos, no les demuestran su confianza, y presenten claros síntomas de aburrimiento, frustración, apatía, se pierden las ganas de enseñar y se hace como un acto reflejo mecanizado, con el solo fin de terminar la jornada sin explotar y así poder pasar al próximo día lo cual con el tiempo agrava los síntomas anteriores ya que el trabajo comienza a ser cada vez más monótono y frustrantes.
- En el ambiente laboral surge un detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. Despersonalización o deshumanización consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.
- Falta de realización personal con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- Manifestaciones mentales como sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamientos paranoides o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

- Otras manifestaciones serían la crisis de ansiedad y angustia, actitud de cansancio, debilidad, fatiga, agotamiento, hipersensibilidad, insomnio, pérdida de concentración en el trabajo, imposibilidad de tener deseos, depresión, falta de realización personal, etc.

3.2.8 Estadíos de evolución.

De acuerdo a Díaz (2012) los síntomas del síndrome de *burnout* se pueden agrupar en cuatro estadios de evolución calificados como leve, moderado, grave y extremo.

El estadio leve se caracteriza por tener síntomas físicos vagos e inespecíficos, dificultad para levantarse por las mañanas y cansancio patológico. El estadio moderado por su parte está caracterizado por la aparición de insomnio, déficit en la atención y concentración, tendencia a la automedicación, distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo, frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa. En el estadio grave encontramos mayor absentismo, aversión por la tarea, cinismo, abuso del alcohol y psicofármacos. Finalmente, el estadio extremo se encuentra caracterizado por el aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

3.2.9 Causas.

Roger (2011) señala que existe una amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, ya que es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo, los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del síndrome de *burnout* que merecen especial atención.

Como un primer agente de riesgo, Roger (2011) el síndrome de *burnout* está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios

directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en cumplir las labores asignadas o los objetivos irrealistas impuestos. El síndrome de *burnout* puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona referente a su tolerancia al estrés y a la frustración, entre otros (Roger, 2011).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar *burnout* en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Roger, 2011).

Por otro lado, el estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del *burnout*, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermis, 1980).

En este proceso se distinguen tres fases:

- Fase de estrés, en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

- Fase de agotamiento, en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo, en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo: por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.

3.2.10 Consecuencias.

Las consecuencias del síndrome de *burnout* van desde una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales hasta el desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos y aun el suicidio” (Hernández, 2003; Grau,

Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga, 2009). Las consecuencias del síndrome de *burnout* se dividen en:

a) *Físicas.*

Dentro de las manifestaciones generales encontramos al cansancio, la pérdida de apetito y el malestar general, problemas osteomusculares como dolores de espalda, dolores y contracturas musculares. También, la presencia de alteraciones inmunológicas como el aumento de las infecciones, alergias, problemas dermatológicos. Problemas sexuales tales como la impotencia parcial o total, ausencia de eyaculación, dispareunia y vaginismo, problemas cardíacos, palpitaciones, hipertensión arterial, problemas respiratorios, catarros frecuentes, crisis de taquipnea, crisis asmática. Alteraciones del sistema nervioso dentro de los cuales destacan la jaqueca, el trastorno del sueño, con predominio de sueño ligero e insomnio y la sensibilidad de vértigo con inestabilidad locomotriz. Problemas digestivos como la gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea. Alteraciones hormonales dentro de los cuales se encuentran los trastornos menstruales.

b) *Emocionales.*

Agotamiento, sensación de vacío, baja tolerancia a la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración con olvidos frecuentes, falta de atención y de memoria, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima, despersonalización.

c) *Profesionales.*

Estos se refieren al trato de los efectivos policiales y ciudadanos: Aumento de los errores, uso de lenguaje inadecuado con los ciudadanos, comunicación

impersonal, limitación al estricto cumplimiento de las normas haciendo constante referencia a sus derechos, aislamiento físico.

3.2.11 Diferencias entre estrés y síndrome de burnout.

Martínez (2010) señala que hay diferencias entre el estrés y el síndrome de *burnout*. Se plantea que el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el síndrome *burnout* sólo hace referencia a efectos negativos para la persona y su entorno. Así también, es evidente que el estrés se puede experimentar en todos los ámbitos posibles del ser humano a diferencia del síndrome *burnout* que es exclusivo del contexto laboral.

El estrés hace referencia a un proceso interactivo determinado fundamentalmente por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la persona para hacerles frente. Se considera que una persona está sometida a estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que considera que sobrepasan sus recursos, de manera que percibe que no puede darles una respuesta efectiva. En ese sentido, el estrés laboral se produce cuando las demandas laborales superan o exceden los recursos de adaptación de la persona ante una situación. Uno de los efectos negativos debidos al estrés, en la actualidad es el síndrome de *burnout* o de estar quemado con el trabajo (Quirós y Labrador, 2008).

3.3 Policía Nacional del Perú

La Policía Nacional del Perú (P. N. P., 2010) es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prestar protección y ayuda a las personas, y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; prevenir, investigar y

combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

La visión de esta institución es ser una policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado; comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros (P. N. P., 2010).

3.3.1 Perfil de los efectivos policiales.

Villavicencio (2004) menciona que el perfil de los efectivos policías tanto hombres y mujeres con formación de excelencia y sobre todo con espíritu de superación presentan las siguientes características:

- Vocación de servicio que se trasunta en el sacrificio, la humildad, la empatía y el valor.
- Sus características personales y estado físico.
- Sus condiciones morales y éticas.
- Disciplina y respeto.
- Sus conductas asertivas y habilidades sociales como policías en su relación con la comunidad, con su grupo de pares, con la delincuencia y en su desenvolvimiento personal.
- Su capacidad para soportar las características intrínsecas de su función, las exigencias laborales, el estrés y situaciones de tensión.
- El conocimiento de las leyes, reglamentos y demás normas inherente a su función.

- Su habilidad estratégica y para concebir operaciones.
- Su capacidad intelectual.
- Su aptitud funcional.
- Antecedentes y conducta previa.

3.3.2 Función de los efectivos policiales.

Según la Constitución Política del Perú (1993), capítulo XII de la seguridad y de la defensa nacional, Artículo 166°, la finalidad de la Policía Nacional del Perú es fundamentalmente garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

Villavicencio (2004) señala que los efectivos policiales cumplen con una serie de funciones bajo singulares características en lo referido a horario, ubicación del puesto de trabajo, largas permanencias fuera de su hogar, actitudes y comportamientos constantemente escrutados por sus superiores.

3.3.3 Eficiencia del servicio de los efectivos policiales.

Desde el punto de vista interno se viene considerando, erróneamente, que la única manera de compensar o beneficiar al personal policial era ascendéndolo de grado. Es decir, se ha configurado un círculo vicioso en el comando de la institución y en el personal policial que considera que sólo el ascenso mejorará su situación económica. Es así que se producen luchas internas por alcanzar vacantes para ascender generando resentimientos y deslealtades (Villavicencio, 2004).

Villavicencio (2004) refiere que existen ciertos factores que influyen en la eficiencia del servicio que presta el personal policial, los cuales describen a continuación:

- Años de permanencia en el grado de los oficiales, los grados de teniente a coronel son los que más años de permanencia media demandan (entre 6 y 7 años).
- En el caso de los suboficiales la media de tiempo de permanencia es de 5 años, salvo en el caso de los suboficiales de tercera que se eleva a 6 años.
- Solo un 3% del total de efectivos policiales ha cursado estudios superiores. De los policías que tienen estudios superiores, más del 99% tiene los grados académicos de bachiller y/o son titulados; mientras que sólo el 0,75% ha alcanzado una maestría.

4. Definición de términos

- Estilos de afrontamiento al estrés

Se refieren a las predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones, siendo los responsables de determinar el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional (Carver y Scheir, 1994; Fernandez–Abascal, 1997).

- Estrategias de afrontamiento al estrés

Everly y Latting (1989) definen a las estrategias de afrontamiento al estrés como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, estos esfuerzos pueden ser psicológicos o conductuales.

- Síndrome de *burnout*

Se define como la respuesta a los estresores laborales crónicos emocionales e interpersonales, que se produce por haber permanecido durante periodos constantes de extensa duración y de alta implicación con personas, en situaciones de alta demanda social y compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

- Policía Nacional del Perú

La Policía Nacional del Perú (PNP) es una institución del estado dependiente del Ministerio del Interior, creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su finalidad fundamental (P. N. P., 2010).

5. Hipótesis de la investigación

5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y despersonalización en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y realización personal en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016.

Capítulo III

Materiales y métodos

1. Método de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no se manipularon en forma intencional las variables y solo se observaron fenómenos tal como se dan a su entorno natural, para luego analizarlos. Es de corte transversal, porque los datos fueron tomados en un momento determinado. De alcance correlacional, puesto que se buscó identificar si existe relación entre las siguientes variables estilos de afrontamiento del estrés y el síndrome de *burnout* (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2. Variables de la investigación

2.1 Identificación de las variables

2.1.1 *Estilos de afrontamiento al estrés.*

Se refieren a las predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones, siendo los responsables de determinar el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional (Carver y Scheir, 1994; Fernandez–Abascal, 1997). Por otro lado, Sandi (2003) manifiesta que los estilos de afrontamiento al estrés pueden considerarse como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar, actuar de forma estable e inestable ante diversas situaciones.

2.1.2 Síndrome de burnout.

Se define como la respuesta a los estresores laborales crónicos emocionales e interpersonales, que se produce por haber permanecido durante periodos constantes de extensa duración y de alta implicación con personas, en situaciones de alta demanda social. Está compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

2.2 Operacionalización de las variables

A continuación se describen los cuadros de operacionalización de ambas variables de estudio:

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable estilos de afrontamiento al estrés.

Definición operacional	Dimensión	Definición	Sub-dimensión	Ítems	Categorías de respuesta
Los estilos de afrontamiento al estrés se miden a través del cuestionario Modos de Afrontamiento al Estrés. Para la calificación se suman los puntajes obtenidos para cada una de las 13 áreas. Al puntaje obtenido se le multiplica por la constante 0.25, posteriormente se ubica el puntaje hallado en el perfil, considerando que dicho perfil esta presentado en % se multica el puntaje obtenido por 10. 25 puntos: muy pocas veces se emplea esta forma. 50 – 75 puntos: depende de la circunstancia. 100 puntos: forma frecuente de afrontar el estrés.	Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.	Consiste en la utilización de recursos dirigidos hacia sí mismo o hacia el ambiente, de tal manera que se obtiene información acerca de cómo se puede modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes.	Afrontamiento activo Planificación Supresión de otras actividades Postergación del afrontamiento Búsqueda de apoyo social	1,14,27,40,2,15,28,41,3,16,29,42,4,17,30,43,5,18,31,44	1 = Si 2 = No
	Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Tienen por objetivo regular las emociones que son activadas por el hecho percibido como amenazante, a partir de evaluaciones cognitivas que permiten revalorizar la amenaza modificando así las emociones y con ello el significado de la relación estresante.	Búsqueda de soporte emocional Reinterpretación positiva y desarrollo personal Aceptación Acudir a la religión Análisis de las emociones	6,19,32,45,7,20,33,46,8,21,34,47,9,22,35,48,10,23,36,49	
	Otros estilos adicionales de afrontamiento	Se presenta cuando la persona se desentiende del manejo del estresor mental y conductualmente, ya que este interfiere en el logro de su objetivo, se muestra una conducta caracterizada por un insuficiente esfuerzo para controlar el conflicto y en el aspecto mental, la persona tiende a dispersar sus pensamientos, realizando una serie de actividades que no conllevan al manejo de la dificultad.	Negación Conductas inadecuadas Distracción	11,24,37,50,12,25,38,51,13,26,39,52	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout.

Definición operacional	Dimensión	Definición	Ítems	Categorías de respuesta
<p>El síndrome de <i>burnout</i> se mide a través del Maslach Burnout Inventory. La puntuación en las escalas del MBI es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. El resultado de la suma o la puntuación directa se deben ubicar en la tabla de baremos para luego identificar los niveles: Alto: 75 a mas Medio: 30 – 75 Bajo: 1- 25</p>	Agotamiento emocional	<p>Está referido a la disminución o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que no pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, siente impotencia, fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.</p>	1,2,3, 6,8,1 3,14, 16,20	1 = Nunca 2 = Algunas veces al año 3 = Algunas veces al mes 4 = Algunas veces a la semana 5 = Diariamente
	Despersonalización	<p>Se refiere al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación se traduce en comportamientos como absentismo laboral, ausencia de reuniones, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.</p>	5,10, 11,15 ,22.	
	Realización personal	<p>Se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.</p>	4,7,9, 12,17 ,18,1 9,21.	

3. Delimitación geográfica y temporal

La investigación se llevó a cabo con la participación de los efectivos policiales, tanto varones como mujeres, de una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, iniciando la investigación en el mes de marzo del 2015 y extendiéndose hasta el mes de febrero del 2016.

La dependencia donde se realizó la investigación está situada en Lima Metropolitana, presenta una infraestructura de material noble con techo de concreto y cuenta con las siguientes áreas: Área de Personal, Área de Logística y Área de Operaciones. Asimismo, cuenta con un almacén del Área de nutrición, comedor oficinas, dormitorios y servicios higiénicos del personal de la Policía Nacional del Perú.

4. Participantes

Los participantes para el presente estudio fueron 150 efectivos de una dependencia la Policía Nacional del Perú de Lima. La aplicación se llevó a cabo mientras los policías retornaban de su servicio. Con el apoyo del Mayor encargado del turno, se fueron entregando los cuestionarios a cada efectivo, haciendo una breve explicación de ambos cuestionarios y la manera en que debían llenarlos.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, siendo que la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características que definieron las investigadoras. Ello, considerando que el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas

y de la participación voluntaria de aquellos que deciden participar (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

A continuación se definen los criterios de inclusión y exclusión:

4.1 Criterios de inclusión y exclusión

4.1.1 Criterios de inclusión.

- Policías activos de la dependencia policial.
- Policías de ambos sexos.
- Policías pertenecientes tanto al área administrativa como al trabajo de campo.
- Policías que hayan servido a su nación de 2 a más años.
- Policías que de forma voluntaria deseen participar de la investigación previa firma del consentimiento informado.

4.1.2 Criterios de exclusión.

- Policías inactivos o retirados.
- Policías que no deseen participar de la investigación.
- Policías con menos de 2 años de servicio.
- Policías que no presten servicio en la dependencia policial.

4.2 Características de los participantes

En la tabla 3 se observa que el 75,3% de los efectivos policiales encuestados se encuentran dentro del rango de edad entre 19 y 40 años y el 24,7% de efectivos tienen de 41 a 65 años; por lo tanto, existe un porcentaje más alto de efectivos encuestados que se encuentran en la etapa de adultez joven.

Además, se muestra que el 98,7% de efectivos policiales encuestados son de sexo masculino y solo el 1.3% de efectivos encuestados son mujeres.

Por otro lado, la mayoría de efectivos encuestados son solteros (50,6%), el 32% están casados y el 17,3% son convivientes.

Se observa también que la mayoría de efectivos encuestados pertenecen a la iglesia católica (86%), solo un 8% son evangélicos y un 6% tiene otro credo.

Respecto al número de hijos, el 38% de efectivos policiales encuestados no tienen hijos, el 56.6% tienen de 1 a 3 hijos y el 5.4% tienen de 4 a 6 hijos.

En cuanto al número de trabajos, más efectivos cuentan con un solo trabajo (60%), y el 40% de los participantes tienen más de un trabajo.

Además, de acuerdo al grado PNP, el 70,7% de efectivos policiales son sub oficiales (suboficiales de primera, de segunda o de tercera), el 22,7% de efectivos son sub oficiales técnicos (sub oficiales técnicos de primera, de segunda o de tercera) y solo el 6,7% son de grado superior.

Finalmente, se evidencia que en cuanto a los años de servicio en la Policía Nacional del Perú, el 43,3% de efectivos han laborado menos de 5 años, el 30,7% han prestado servicio de 6 a 15 años y el 26% han trabajado más de 15 años en la institución.

Tabla 3

Distribución de la muestra según características sociodemográficas.

Variable		n	%
Edad	19 a 40 años	113	75,3%
	41 a 65 años	37	24,7%
Sexo	Masculino	148	98,7%
	Femenino	2	1,3%
Estado civil	Soltero	76	50,6%
	Casado	48	32%
	Conviviente	26	17,3%
Religión	Católico	129	86%
	Evangélico	12	8%
	Otro	9	6%
Número de hijos	0 hijos	57	38%
	1 a 3 hijos	85	56,6%
	4 a 6 hijos	8	5,4%
Número de trabajos	1 trabajo	90	60%
	Más de 1 trabajo	60	40%
Grado PNP	Sub oficial	106	70,7%
	Sub oficial técnico	34	22,7%
	Superior	10	6,7%
Años de servicio	Menos de 5 años	65	43,3%
	De 6 a 15 años	46	30,7%
	Más de 15 años	39	26%

5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

5.1 Instrumentos

5.1.1 Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés.

Se utilizó el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés, que tiene como objetivo conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito Carver *et al.* (1989) en Estados Unidos construyeron un cuestionario que consta de 52 ítems, que comprenden 13 modos de responder al estrés, los ítems vienen a indicar que cosas hace o siente con más frecuencia el sujeto, cuando se encuentra en tal

situación. El rango de aplicación es de 16 años a más y puede ser aplicado de forma individual o colectiva.

Cada forma de afrontamiento consta de 4 ítems; teniendo dos alternativas de respuesta: nunca (no) y siempre (sí).

Los 13 modos de afrontar al estrés son: el afrontamiento directo (ítems 1, 14, 27 y 40), la planificación de actividades (ítems 2, 15, 28 y 41), la supresión de actividades competitivas (ítems 3, 16, 29 y 42), la retracción o demora del afrontamiento (ítems 4, 17, 30 y 43), la búsqueda de soporte emocional (ítems 6, 19, 32 y 45), la reinterpretación positiva de la experiencia (ítems 7, 20, 33 y 46), la aceptación (ítems 8, 21, 34 y 47), el retorno a la religión (ítems 9, 22, 35 y 48), el análisis de las emociones (ítems 10, 23, 36 y 49), la negación (ítems 11, 24, 37 y 50), las conductas inadecuadas (ítems 12, 25, 38 y 51) y por último, la distracción (ítems 13, 26, 39 y 52).

Para determinar la frecuencia del empleo del mecanismo de afrontamiento debe considerarse que aquellas en la cual tuviera mayores puntajes, estarían indicando que son las formas más comunes de afrontar el estrés por parte del sujeto.

La validez del instrumento se corroboró por el método del criterio de jueces, presentando un valor V de Aiken de 0.42, lo que quiere decir, que es aceptable. La confiabilidad se estableció mediante el cálculo de la consistencia interna dando como resultado un valor Alpha de Crombach de 0.55, también aceptable (Carver et al., 1989). La adaptación para Perú la realizó Casuso en 1996 en Lima.

Además, se verificó la calidad del instrumento, donde muestra adecuados índices de fiabilidad y validez, sin embargo la dimensión otros estilos adicionales de afrontamiento presento dificultades en la validez y fiabilidad (anexo 1).

5.1.2 Maslach Burnout Inventory.

El cuestionario Maslach es el instrumento más utilizado en el medio, elaborado por Maslach y Jackson en 1981, en Estados Unidos. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que brindan su servicio y su función es medir el desgaste profesional. Su aplicación puede ser individual o colectiva en adultos.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome como el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas cuando están de 1 a 25, puntuaciones medias de 30 a 75 y altas de 35 a más que permiten diagnosticar el trastorno.

La sub escala de agotamiento emocional, consta de 9 preguntas (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20) y valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La sub escala de despersonalización está formada por 5 ítems (5,10, 11, 15, 22) y valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La sub escala de realización personal, se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Los ítems de la prueba se valoran según las siguientes opciones: 1 = Nunca, 2 = Algunas veces al año, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Algunas veces a la semana, 5 = Diariamente.

La confiabilidad se estableció mediante el análisis factorial exploratorio el cual mostró que el instrumento explica el 53,85% de la varianza total con un alpha de Cronbach de 0,75 para latinoamérica. Para Perú presenta un alpha de Cronbach de 0,677 con una varianza de 56,328%.

La adaptación de este instrumento, para Perú, la realizó Llaja, Sarriá y García en el 2007, quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud (Quiros, 2013).

Además, se verificó la calidad del instrumento, donde muestra adecuados índices de fiabilidad y validez (anexo 2).

5.2 Proceso de recolección de datos

En primera instancia se pidió permiso al Comandante de la dependencia de la Policía Nacional del Perú en jefe para la aplicación de los instrumentos a los policías que laboran, esperando recibiendo la aprobación para la continuación de esta investigación. Se entregó una ficha de consentimiento informado con el propósito de proveer a los participantes una clara explicación de la investigación que se realizó así como de su rol en ella como participantes, teniendo como meta establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia la Policía Nacional del Perú de Lima.

A los participantes que accedieron a participar de este estudio, se les solicitó completar el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés y el *Maslach Burnout Inventory*. La aplicación de los instrumentos duró 30 minutos. A todos los participantes se les comunicó que la información es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario fueron codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, son anónimas.

6. Procesamiento y análisis de datos

Para el proceso y análisis de datos se utilizó el programa estadístico informático SPSS versión 20. El análisis estadístico se llevó a cabo en cuatro etapas. En la primera etapa se realizó las tablas de contingencia de las variables con los datos sociodemográficas, En la segunda etapa se utilizó las tablas de prueba de normalidad para realizar los análisis comparativos y contrastar las hipótesis planteadas. En la tercera etapa se determinó si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* por medio de la prueba estadística de Spearman y en la cuarta etapa se describió la relación entre las dos variables de estudio por medio de las tablas de contingencia.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1 Análisis descriptivo

1.1.1 Uso de estilos de afrontamiento al estrés.

Si bien en la tabla 4 se aprecia que la mayoría de los policías utilizan ambos estilos de afrontamiento dependiendo de las circunstancias, se observa que los efectivos prefieren utilizar el estilo de afrontamiento enfocado en el problema de forma frecuente (18.7%) antes que el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción (12%). Es decir, este grupo, frente a situaciones estresantes, prefieren un afrontamiento activo antes que regular sus emociones a partir de evaluaciones cognitivas que le permitan revalorizar la amenaza.

Tabla 4

Estilos de afrontamiento al estrés en efectivos de una dependencia PNP.

	Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés	
	n	%	n	%
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	122	81.3%	28	18.7%
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	132	88%	18	12%

1.1.2 Uso de estilos de afrontamiento al estrés según datos sociodemográficos.

Estilos de afrontamiento al estrés según la edad.

En la tabla 5 se aprecia que los efectivos policiales de 41 a 65 años (27%) utilizan con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento enfocado en el problema en comparación a los efectivos de 19 a 40 años (15,9%). Es decir este grupo de efectivos utilizan recursos dirigidos hacia sí mismos o hacia el ambiente, de esta manera obtienen información acerca de cómo pueden modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes. Por otro lado, respecto al estilo de afrontamiento enfocado en la emoción se observa que en ambos rangos de edad los efectivos policiales deciden utilizar de este modo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias.

Tabla 5

Estilos de afrontamiento al estrés según la edad.

	Edad							
	19 a 40 años				41 a 65 años			
	Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés		Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	95	84,1%	18	15,9%	27	73,0%	10	27%
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	99	87,6%	14	12,4%	33	89,2%	4	10,8%

Estilos de afrontamiento al estrés según el grado PNP.

En la tabla 6 se observa que tantos suboficiales, suboficiales técnicos y superiores utilizan dependiendo de las circunstancias ambos estilos de afrontamiento. Sin embargo, el 30% de los efectivos policiales del grado superior prefieren utilizar de manera frecuente el estilo de afrontamiento enfocado en el problema en comparación de los suboficiales (18,9%) y suboficiales técnicos (14,7%).

Tabla 6

Estilos de afrontamiento al estrés según el grado PNP.

	Suboficial				Suboficial técnico				Superior			
	Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés		Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés		Depende de las circunstancias		Forma frecuente de afrontar el estrés	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	86	81,1%	20	18,9%	29	85,3%	5	14,7%	7	70%	3	30%
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	92	86,8%	14	13,2%	31	91,2%	3	8,8%	9	90,0%	1	10%

1.1.3 Presencia del síndrome de burnout.

En la tabla 7 se aprecia que el 8% de los efectivos policiales encuestados presentan síndrome de *burnout*, es decir, se encuentran agotados emocionalmente por las demandas del trabajo, exhiben actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas, además, obtienen puntuaciones bajas en realización personal, es decir, falta de sentimientos de autoeficacia a la hora de valorar sus propio trabajo.

Tabla 7

Síndrome de burnout en efectivos de una dependencia PNP.

	Síndrome de burnout	
	n	%
Presenta	12	8%
No presenta	138	92%

1.1.4 Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout.

En la tabla 8 se aprecia que solo el 25,3% de los efectivos policiales presentan niveles bajos de agotamiento emocional, es decir, los demás participantes tienen niveles altos y moderados de agotamiento emocional caracterizándose por la disminución o pérdida de recursos emocionales (que sirven para entender que otras personas también tienen emociones y sentimientos), se sienten exhaustos tanto física como psíquicamente; desarrollan sentimientos de impotencia, fatiga, falta de energía, de entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos sumado a la frustración, y la tensión al percibir la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Asimismo, el 22% de efectivos presentan puntajes altos en despersonalización y el 36,7% puntajes moderados, es decir, han desarrollado sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; asimismo muestran, irritabilidad, aislamiento, absentismo laboral y resistencia a enfrentarse con otros individuos o atender a la ciudadanía.

En cuanto a la realización personal el 29,3% de los efectivos policiales, presentan puntajes bajos lo que significa que sienten desilusionados al momento de valorar su propio trabajo y sus logros personales, además, demuestran sentimientos de fracaso y baja autoestima, esta autoevaluación negativa afecta las relaciones con los compañeros con quienes se les dificulta interactuar,

añadido a esto su productividad baja y surgen crisis ante la imposibilidad de soportar la presión.

Tabla 8

Dimensiones del síndrome de burnout en efectivos de una dependencia PNP.

	Alto		Moderado		Bajo	
	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional	34	22,7%	77	51,3%	38	25,3%
Despersonalización	33	22%	55	36,7%	62	41,3%
Realización personal	35	23,3%	71	47,3%	44	29,3%

1.1.5 Presencia de síndrome de burnout según datos sociodemográficos.

Presencia del síndrome de burnout según el grado PNP.

En la tabla 9 se aprecia que la mayoría de los policías (sean suboficiales, suboficiales técnicos o superiores) no presentan síndrome de *burnout*, es decir, no exhiben indicadores como el agotamiento físico, psicológico o emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación para las tareas que se han de realizar.

Tabla 9

Presencia del síndrome de burnout según el grado PNP.

	Síndrome de <i>burnout</i>			
	No presenta		Presenta	
	n	%	n	%
Suboficial	97	91,5%	9	8,5%
Suboficial técnico	33	97,1%	1	2,9%
Superior	8	80,8%	2	20%

Presencia del síndrome de burnout según la edad.

En la tabla 10 se aprecia que hay un mayor porcentaje de efectivos de 41 a 65 años que presentan síndrome de *burnout* (13.5%), a diferencia de los que tienen 19 a 40 años (6,2%).

Tabla 10

Presencia del síndrome de burnout según la edad.

	Síndrome de <i>burnout</i>			
	No presenta		Presenta	
	n	%	n	%
19 a 40 años	106	93,8%	7	6,2%
41 a 65 años	32	86,5%	5	13,5%

Presencia del síndrome de burnout según los años de servicio.

Si bien la mayoría de los policías no presentan síndrome de *burnout* independientemente de los años de servicio en la institución, se aprecia en la tabla 11 que el 12.8% de los efectivos que tienen más de 15 años de trabajo tiene síndrome de *burnout*, el cual es mayor a los otros grupos (menos de 5 años y de 6 a 15 años de servicio).

Tabla 11

Presencia del síndrome de burnout según los años de servicio.

	Síndrome de <i>burnout</i>			
	No presenta		Presenta	
	n	%	n	%
Menos de 5 años	59	90,8%	6	9,2%
6 a 15 años	45	97,8%	1	2,2%
Más de 15 años	34	87,2%	5	12,8%

1.1.6 Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según datos sociodemográficos.

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según el grado PNP

En la tabla 12 se observa que según el grado PNP, el 26,7% de los suboficiales y el 22,8% de los superiores presentan más agotamiento emocional a comparación de los suboficiales técnicos (8,8%). Además, el 30% de los superiores y el 25,5% de los suboficiales presentan mayor despersonalización en comparación con los y suboficiales técnicos (8.8%). En cuanto a la realización personal, los suboficiales y suboficiales técnicos presentan en su mayoría un nivel moderado, por otro lado, igual porcentaje de superiores presentan nivel bajo y moderado (40%).

Tabla 12

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según el grado PNP.

	Suboficial		Suboficial técnico		Superior	
	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional						
Bajo	26	24,8%	11	32,4%	38	25,5%
Moderado	51	48,6%	20	58,8%	77	51,7%
Alto	28	26,7	3	8,8%	34	22,8%
Despersonalización						
Bajo	44	41,5%	17	50%	1	10%
Moderado	35	33%	14	41,2%	6	60%
Alto	27	25,5%	3	8,8%	3	30%
Realización personal						
Bajo	32	30,2%	8	23,5%	4	40%
Moderado	51	48,9%	16	47,8%	4	40%
Alto	23	21,7%	10	29,4%	2	20%

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según la edad

En la tabla 13 se observa que tanto los efectivos PNP de 19 a 40 años (50%) como los de 41 a 65 años presentan un nivel moderado de agotamiento emocional. Además, solo el 23% de efectivos de 19 a 40 años y el 24,3% de 41 a 65 años presentan niveles altos de realización personal, es decir, el resto de efectivos se ubican en niveles bajos o moderados.

Tabla 13

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según la edad.

	19 a 40 años		41 a 65 años	
	n	%	n	%
Agotamiento emocional				
Bajo	20	26,8%	8	21,6%
Moderado	56	50%	21	58,8%
Alto	26	23,2%	8	21,6%
Despersonalización				
Bajo	47	41,6%	15	40,5%
Moderado	41	36,3%	14	37,8%
Alto	25	22,1%	8	21,6%
Realización personal				
Bajo	33	29,2%	11	29,7%
Moderado	54	47,8%	17	45,9%
Alto	26	23%	9	24,3%

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según los años de servicio

La tabla 14 muestra que de acuerdo a los años de servicio tanto el 49,2% de los efectivos que prestan servicio menos de 5 años, como el 48,9% de los que han trabajado de 6 a 15 años y el 59% de los que laboran más de 15 años presentan niveles moderados de agotamiento emocional. Por otro lado encontramos, que el 41% de los efectivos que prestan servicio más de 15 años presentan despersonalización en nivel moderado en comparación con los que

prestan servicio menos de 5 años (38,5%) y los que han trabajado de 6 a 15 años (47,8%) quienes presentan niveles bajos de despersonalización. En cuanto a la realización personal, no se encuentra diferencia según los años de servicio encontrando a todos en nivel moderado.

Tabla 14

Nivel de las dimensiones del síndrome de burnout según los años de servicio.

	Menos de 5 años		6 a 15 años		Más de 15 años	
	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional						
Bajo	17	26,2%	13	28,9%	8	20,5%
Moderado	32	49,2%	22	48,9%	23	59%
Alto	16	24,5%	10	22,2%	8	20,5%
Despersonalización						
Bajo	25	38,5%	22	47,8%	15	38,5%
Moderado	24	36,9%	15	32,6%	6	41%
Alto	16	24,6%	9	19,6%	8	20,5%
Realización personal						
Bajo	23	35,4%	10	21,7%	11	28,2%
Moderado	7	41,5%	25	54,3%	19	48,7%
Alto	15	23,1%	11	23,1%	9	23,1%

1.2 Prueba de normalidad

Con el propósito de realizar los análisis comparativos y contrastar las hipótesis planteadas, se procedió a realizar la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En ese sentido, la tabla 15 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa en la tabla 15 los datos correspondientes a las 5 variables no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 15

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	p
Estilos de afrontamiento al estrés	Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	67.57	9.48	0.11	.00
	Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	68.20	7.36	0.13	.00
<i>Burnout</i>	Agotamiento emocional	17.89	9.57	0.19	.00
	Despersonalización	9.83	5.74	0.21	.00
	Realización personal	32.15	6.89	0.13	.00

*p<0.05

1.3 Análisis de correlación

Como se puede apreciar en la tabla 16, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación baja altamente significativa entre la realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($r=-,266$, $p< 0.01$). Es decir, que a mayor realización personal, menor frecuencia de uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema.

Además, se observa relación significativa entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho=,169^*$, $p=,039$). Esto quiere decir que a mayor despersonalización mayor frecuencia de uso de este estilo de afrontamiento. Por otro lado, no hay relación entre el agotamiento emocional y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho=,138$, $p>.05$).

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Síndrome de <i>burnout</i>	Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	
	rho	p
Agotamiento emocional	,138	,093
Despersonalización	,169*	,039
Realización personal	-,266**	,001

** La correlación es significativa al nivel 0.01

1.3.1 Correlación entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Como se puede apreciar en la tabla 17, el coeficiente de correlación de Spearman indica que no existe relación significativa entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Síndrome de <i>burnout</i>	Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	
	rho	p
Agotamiento emocional	,109	,187
Despersonalización	,141	,085
Realización personal	-,158	,053

** La correlación es significativa al nivel 0.01

1.4 Discusión

El presente estudio tuvo como hipótesis general determinar si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima.

Concerniente a la primera hipótesis específica, se encuentra que no existe relación significativa entre agotamiento emocional y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho = ,138$, $p > .05$). Entendiendo que el estilo de afrontamiento enfocado en el problema requiere una participación activa por parte de la persona para manejar y controlar el estrés (Tello, 2010), este no tendría relación con el agotamiento emocional ya que este se caracteriza por la percepción de incapacidad, falta de energía física y de motivación para realizar las actividades propias de su trabajo (Austria, Cruz, Herrera y Salas, 2011). Es decir, las características del agotamiento emocional dificultan al efectivo policial poner en práctica el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, pues este le demanda esfuerzo para la resolución de la situación estresante y al presentar tal nivel de agotamiento y falta de motivación este esfuerzo se le hace prácticamente irrealizable.

Referente a la segunda hipótesis específica, se encuentra que sí existe relación significativa entre el nivel de despersonalización y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho = ,169^*$, $p = ,039$). Es decir, a mayor respuesta impersonal y fría hacia los ciudadanos por parte de los policías, ellos utilizan con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento enfocado en el problema. Como menciona Quiros (2013) la despersonalización puede ser utilizada como un mecanismo de defensa, ya que los profesionales toman distancia de los usuarios, o destinatarios del servicio, creando una especie de barrera para no involucrarse

emocionalmente, de esta manera, la despersonalización no solo se configura como una manifestación conductual, sino como una estrategia de ahorro de recursos. Además, el cinismo o despersonalización es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis (Buzzetti, 2005); por ello, no existe relación con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción pues estos efectivos, como consecuencia del estar despersonalizados, podrían haber reducido la emociones desencadenadas por el estresor; en consecuencia, utilizan el estilo enfocado en el problema, que en este caso resultaría útil para lidiar directamente con la situación estresante. Como señala García (2012), el apoyo social es un mitigador del estrés en todo tipo de unidades sociales, contribuye a reducir la intensidad de una amenaza percibida, al tiempo que aumenta la percepción de la propia eficacia para hacer frente a la agresión, evitando así mismo el aumento de la ansiedad y la sensación de indefensión y rabia.

Los efectivos policiales actúan en equipo, donde los más experimentados lideran el grupo y son a quienes se acude para buscar asistencia, orientación o información para la resolución de problemas; esto se relacionaría a una de las estrategias características del estilo de afrontamiento enfocado en el problema llamada: "búsqueda de apoyo social". Se puede entender, entonces, que en estos efectivos se incrementaría la frecuencia de uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema para dar solución a las situaciones estresantes a las que se enfrentan como consecuencia de su labor.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, sí existe relación débil pero altamente significativa, entre el nivel de realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho=-,266^{**}$, $p=0.01$). En este sentido, a

mayor realización personal en los efectivos policiales disminuye la frecuencia del uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema. Gantiva, Jaimes y Villa (2010) señalan que un alto puntaje en esta dimensión del síndrome de *burnout* se relaciona con niveles satisfactorios de realización personal, es decir, estas personas presentan cogniciones en las que se evalúa los estresores como retos y no como amenazas. El considerar el estresor como una oportunidad en lugar de una amenaza haría que el efectivo policial enfrente estas situaciones de manera eficaz, sin la necesidad de, por ejemplo, buscar apoyo social, suprimir otras actividades y postergar el afrontamiento, que son estrategias características del estilo enfocado en el problema. Esto se ve reforzado por lo que señala Quiros (2013), quien describe que si el trabajador presenta más realización personal, experimentará sentimientos de competencia que le permitirán enfrentar situaciones de estrés de manera más activa y confrontadora, que aquellos que se sientan menos competentes. Entonces el efectivo policial al sentirse altamente realizado, por lo tanto competente, ya no tendría la necesidad de usar este estilo de afrontamiento.

Además, se encuentra que no existe relación entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y el agotamiento emocional ($\rho = .109, p > .05$), la despersonalización ($\rho = .141, p > .05$) y la realización personal ($\rho = -.158, p > .05$). Es evidente que el trabajo policial conlleva tener que verse en la obligación de enfrentarse a situaciones de peligro. Además, es evidente que el policía, no puede ni debe afrontar una situación en que peligra su vida o integridad física huyendo, ya que tiene la obligación moral y jurídica de actuar, disponiendo solamente de segundos para tomar la decisión correcta. Es por esto, que es comprensible que la única forma de afrontar esta situación sea de manera directa

(García, 2012). Estas características del trabajo propio del efectivo policial, además, de su formación castrense (enfrentar de manera activa las situaciones estresantes, siguiendo un plan de acción y, además, tomando en cuenta el trabajo en equipo) explican por qué no existe relación con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.

Capítulo V

Conclusión y recomendaciones

1. Conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, se han llegado a las siguientes conclusiones:

- Respecto al primer objetivo específico, se halló que el agotamiento emocional no se relaciona con el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho = ,138$, $p > .05$) en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Se concluye que las características propias del agotamiento emocional (percepción de incapacidad, falta de energía, baja motivación, entre otras) dificultan al efectivo el uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema pues este demanda un esfuerzo del mismo para la resolución activa de la situación estresante.
- En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró que la despersonalización se relaciona significativamente con el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho = ,169^*$, $p = ,039$) en los efectivos de una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Se deduce que al estar despersonalizado el efectivo incrementa el uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema antes que el estilo

de afrontamiento enfocado en la emoción ya que el estar despersonalizado hace que reduzca al mínimo las emociones que le genera la situación estresante, entonces sólo se concentra en la resolución activa del problema.

- Concerniente al tercer objetivo específico se encontró existe relación débil pero altamente significativa entre el nivel de realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema ($\rho = -.266^{**}$, $p = 0.01$) en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Es decir, que a mayor nivel de realización personal menor será la frecuencia de uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema. Evidentemente, cuando el efectivo muestra alta realización personal, se siente altamente competente y presenta cogniciones en las que evalúa al estresor como un reto en lugar de una amenaza; esto propicia que enfrente estas situaciones de manera eficaz sin la necesidad de utilizar el estilo de afrontamiento enfocado en el problema.
- Además, se encontró que no existe relación entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y el agotamiento emocional ($\rho = .109$, $p > .05$), la despersonalización ($\rho = .141$, $p > .05$) y la realización personal ($\rho = -.158$, $p > .05$). Evidentemente, el trabajo del efectivo policial, además, de su formación castrense, dirigida a enfrentar de manera activa las situaciones estresantes y siguiendo un plan de acción, explican por qué no se halla relación con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, el cual se dirige a manejar las emociones generadas por el estresor.

2. Recomendaciones

Al finalizar la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

Para la institución de la Policía Nacional del Perú:

- A la institución policial se le recomienda: promover talleres de educación emocional, pues las características propias del trabajo de los efectivos propician el estrés. Si bien en esta investigación no se han hallado indicadores de alta prevalencia del síndrome de *burnout* se puede observar, como resultado del acercamiento con los efectivos, que se sienten estresados y gran parte de ellos poco valorados por la ciudadanía y por la propia institución.

Para otras investigaciones:

- Respecto a la metodología, se recomienda para futuras investigaciones, ampliar el número de participantes para poder ampliar la generalización de las inferencias.
- En cuanto a la recolección de datos, se recomienda aplicar los instrumentos en un momento donde los efectivos se encuentren agrupados (por ejemplo: durante la formación) para poder sensibilizarlos en masa, esto propiciaría que los efectivos respondan el test de manera más consciente.
- En cuanto a los instrumentos, se recomienda que si se desea utilizar el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) se revise cada ítem de manera cuidadosa para que se planteen de modo tal que sean comprensibles para los efectivos.
- Por otro lado, se sugiere construir un instrumento específico para medir ambas variables en los efectivos policiales ya que, como se ha visto,

existen variables propias de su trabajo o de su educación que los diferencian de manera sustancial del ciudadano común.

- Se recomienda seguir profundizando el estudio en efectivos policiales, tomando en cuenta variables como satisfacción laboral, condiciones de trabajo, sueldo, estrés, ya que son ellos quienes, en un acto de vocación enfrentan diariamente la inseguridad ciudadana y como se percibe en la realidad peruana, se menosprecia muchas veces su trabajo ya que no se conoce a profundidad las características de su labor y los aspectos psicológicos que intervienen en ella.

Referencias

- Andrés, P., De Juan, D., Escobar, J., Jarabo, J. y Martínez, M. (2003). *Burnout técnicas de afrontamiento. Jornades de foment de la investigació Universitat Jaume I*. 1(1), 1-12 Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi10/psico/6.pdf>
- Austria, F., Cruz, B., Herrera, L. y Salas, J. (2011). Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de *burnout* en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas psychologica*, 11(1), 197 – 206. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/1036/1529>
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del hospital central de la fuerza aérea del Perú*. (Tesis para optar al título de especialista en enfermería intensivista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf
- Arias, W., Masías, A. y Justo, O. (2014). Felicidad, síndrome de *burnout* y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *Avances en psicología. UNIFE*, 21(11), 75-88. Recuperado de <http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2014/AVANCES.W.Arias.pdf>.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A. G. de Chile* (Tesis para optar al título de

- psicólogo). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Barra, E. (2003). *Psicología de la salud*. Santiago de Chile: Editorial Mediterráneo.
- Basombrío, C. (2007). *Delito e inseguridad ciudadana Lima y otras ciudades del Perú comparadas con América Latina*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/80F36E775E86E8CA05257AB10073CC21/\\$FILE/delito-e-inseguridad-ciudadana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/80F36E775E86E8CA05257AB10073CC21/$FILE/delito-e-inseguridad-ciudadana.pdf)
- Byrne, B. M. (1994). Burnout: testing for the validity, replication and invariance of causal structure across elementary, intermediate and secondary teachers. *American Educational Research Journal*, 31, 645-676. Recuperado de <http://aer.sagepub.com/content/31/3/645.full.pdf+html>
- Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International journal of psychology and psychological therapy*, 10(2), 245-257. Recuperado de <http://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-del-estrs-ES.pdf>.
- Castro, Y., Orjuela, M., Lozano, C., Avendaño, B. y Vargas, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Divers.:Perspect. Psicol*, 8(1), 53-71. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v8n1/v8n1a05.pdf>
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

- Carlín, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de *burnout*: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Carver, C., Scheier, M. y 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>.
- Carver, Ch. y Scheier, M. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*. 66 (1), 184-195. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1994-29622-001>
- Cruz, B., Austria, F., Herrera, L., Salas, J. y Vega, C. (2011). Prevalencia del síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento durante una epidemia por influenza AH1N1. *Suma Psicológica*, 18(2), 17 – 28. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v18n2/v18n2a02.pdf>.
- Chacón, M. y Grau, J. (1998). Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una amenaza a los equipos de salud. II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud, 17(3). Recuperado de <http://www.nemeton.com.br/nemeton/artigos/BURNOUTyTrabajoenSalud.doc>.
- Chacón, E. y Valverde, L. (2014). *Estrategias de afrontamiento y nivel de sobrecarga en el cuidador informal de la persona con Alzheimer, en el hospital regional docente de Trujillo*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciados en enfermería). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú. Recuperado de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/123456789/307/1/ESTRATEGIAS_AF
RONTAMIENTO_CHACON_EDWARD.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/123456789/307/1/ESTRATEGIAS_AF
RONTAMIENTO_CHACON_EDWARD.pdf).

Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.

Díaz, C. (2012) Síndrome de quemazón (*burnout*) en el personal de salud. *Departamento de salud gobierno de Puerto Rico*. Recuperado de http://ediccollege.edu/upload/pdf/EducacionContinuaPDF/Sindrome_de_Quemazon_en_el_Personal_de_Salud.pdf.

Everly, G., y Lating, J. (1989). *Estrategias de Afrontamiento del estrés*. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=wENVcfxt4BYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.

Fernández-Abascal, E. (1997). *Estilos y Estrategias de Afrontamiento*. En E.G. Madrid: Pirámide.

Fernández, E. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En E. Fernández Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez (Eds.), *Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción* 189-206. Madrid: Pirámide.

Fidalgo, M. (2000). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "*burnout*"- definición y proceso de generación. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf.

García, A. (2012). La reacción del policía ante el peligro y los enfrentamientos armados. Recuperado de <http://www.policiacanaria.com/sites/default/files/la-reaccion-del-policia-ante-el-peligro-y-los-enfrentamientos-armados.pdf>

- Gantiva, A., Jaimes, S. y Villa, M. (2010). Síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 10, 36 – 50. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21319039003.pdf>.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil, P., y Peiró, J. (1999). Validez factorial del *Maslach burnout inventory* en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. y Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de *burnout* en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española de Salud pública*, 83(2), 215-230. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/original1.pdf>.
- Hernández, G., Olmedo, E. y Ibáñez, I. (2003). Estar quemado (*burnout*) y su relación con el afrontamiento. *International journal of clinical and health psychology*, 4(2), 323-336. Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-110.pdf.
- Hernández, J. (2003). Estrés y *Burnout* en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana Salud Pública*. 29(2): 103-110. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662003000200002&lng=es.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Chile: Mc Graw Hill.
- Kohlmann, C. (1993). *Development of the repression-sensitization construct: With special reference to discrepancy between subjective and physiological stress reactions*. En G. Hentschel (Ed.), *The concept of defense mechanisms in contemporary psychology*. Nueva York: Springer Verlag.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*, 2nd Ed. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Martín, M. (1997). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. *Revista electrónica de motivación y emoción* 3(4). Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html>
- Martínez, I. y Salanova, M. (2003). Niveles de *burnout* y engagement en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de *burnout*: la evolución conceptual y el estado actual de la cuestión. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>.
- Melgosa, J. (2015). Como manejar el estrés según la biblia. *El Centinela*. Recuperado de <http://www.elcentinela.com/?p=article&a=40048414641.739>.

- Mendoza, L. (2013). Universidad saludable, *burn-out*. Recuperado de <http://umaza.edu.ar/blog/universidadsaludable/2013/12/16/bullying-burn-out-mobbing-grooping-7/>.
- Miravalles, J. (2015). Síndrome de *burnout*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Caracteristicas.html>.
- Miller, S. (1987). Monitoring and blunting: Validation of a questionnaire to assess styles of information-seeking under threat. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 345-353.
- Montero Marín, J. y García Campayo, J. (2010). *A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)"*. (*BMC Public Health*) (10): pp. 302.
- Muñoz Osorio, Y., (2014). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014* (Tesis para optar al título de especialista en epidemiología). Universidad de Tolima, Colombia. Recuperado de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014-%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Referencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf>
- Muñoz, C. y Correa, C. (2012). *Burnout* docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. Recuperado de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/887-3426-3-PB%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/887-3426-3-PB%20(5).pdf).
- Muela, J., Torres, C. y Pelaez, E. (2001) La evaluación de la asertividad como predictor de carga en cuidadores de enfermos de Alzheimer. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 36(1), 41-45. Recuperado de <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd>

=2&sqi=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.um.es%2Fan
alesps%2Fv18%2Fv18_2%2F09-

18_2.pdf&ei=NU5gUpv9MZPE9gTntYCABQ&usg=AFQjCNE67csKazv
kq72wudPaieoWpRerGw&sig2=XfUuokshLJ25s5loI5VTqw

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171 – 190. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Pelechano, V. (2005). Acerca de afrontamiento y enfermedad crónica: una reflexión fundada con alguna sugerencia. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica: Revista Oficial de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología*, 10(1), 3-14. España 64 2005.

Policía Nacional de Perú (2010). Nosotros. Recuperado de <https://www.pnp.gob.pe/nosotros.html>.

Popp, M. (2008). Estudio preliminar sobre el síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en enfermeras de unidades de terapia intensiva (UTI). *Interdisciplinaria*. 25(1), 5-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18025101>.

Quaas, C. (2006). Diagnóstico de *burnout* y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. *Revista de la escuela de psicología*, 5(1), 65-75. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/35/35>.

Quirós, M. y Labrador, F. (2008). Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del

- área 9 en Madrid. *Anuario de psicología clínica y de la salud*, 4, 53-61.
Recuperado de http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf
- Quiros Seminario, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis para optar el título de Licenciatura en Psicología, con mención en Psicología Clínica). Pontificia Universidad Católica, Lima. Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5098/QUIROS_SEMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1.
- Rosas S. (2006). Síndrome de desgaste profesional en el personal de enfermería del hospital general de Pachuca. Recuperado de: http://dgsa.reduaeh.mx/revista/psicología/IMG/pdf/Nº_2-5.pdf.
- Roger, F. (2011). El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Cegesti. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/EI%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>.
- Sandin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3, 141-157. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=325942>
- Sandin, B., Chorot, P., Santed, M. y Jiménez, M. (1995). Trastornos psicossomáticos. En A Belloch, B Sandín y F Ramos (Eds.), *Manual de psicopatología* 401-469. Madrid: Interamericana.
- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología). Universidad Abierta Interamericana,

- Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, J. (2011). Frecuencia del *burnout* en policías de la ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a09v18n1.pdf>
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10 – 59. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/malestar/v3n1/02.pdf>
- Schaufeli, W., Leiter, M., y Maslach, C. (2009). *Burnout*: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 204-220.
- Tudela, F. (2013). Modelos teóricos y explicativos del síndrome de *burnout*. Recuperado de <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>.
- Tello Bonilla, J. (2010). *Nivel de síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería), Universidad Nacional de San Marcos, Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/547/1/Tello_bj.pdf.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lincoln, B. (2009). *El estrés policial*. Recuperado de <http://www.seguridadpublica.es/2009/06/el-estres-policial/>
- Valera, R. (1960). *Santa Biblia*. Buenos Aires: Asociacion Casa Editora Sudamericana.

Villavicencio, M. (2004). Perfil del policía Peruano. *Grafico Bellido S.R.L.*

Recuperado

de

[http://www.fes-](http://www.fes-seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf)

[seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf](http://www.fes-seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf)

Anexo 1

Propiedades psicométricas de la prueba de Modos de Afrontamiento al Estrés

Fiabilidad

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 18 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (52 ítems) en la muestra estudiada es de ,69 que puede ser valorado como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica. Asimismo se observa que los puntajes de fiabilidad en la mayoría de las dimensiones son aceptables a excepción de la dimensión Otros estilos adicionales de afrontamiento cuyo coeficiente es de ,22.

Tabla 18

Estimaciones de consistencia interna del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	20	,748
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	20	,616
Otros estilos adicionales de afrontamiento	12	,225
Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés	52	,690

Validez

Como se observa en la tabla 19 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo a excepción de la dimensión otros estilos adicionales de afrontamiento la cual presenta una correlación de Pearson (r) de

,253 la cual es muy baja. Entonces para los análisis posteriores no se tomara en cuenta esta dimensión.

Tabla 19

Correlaciones sub test - test del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés

Dimensiones	Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	
	r	p
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	,476**	,000
Otros estilos adicionales de afrontamiento	,253**	,002

Anexo 2

Propiedades psicométricas de la prueba de Maslach Burnout Inventory

Fiabilidad

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 20 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (22 ítems) en la muestra estudiada es de ,80 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad ya que supera el punto de corte igual a ,70 considerado como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica. Asimismo se observa que los puntajes de fiabilidad en las tres dimensiones son aceptables.

Tabla 20

Estimaciones de consistencia interna del Maslach Burnout Inventory

Sub Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Agotamiento emocional	9	,903
Despersonalización	5	,839
Realización personal	8	,739
Maslach Burnout Inventory	22	,808

Validez de constructo Maslach Burnout Inventory

Como se observa en la tabla 21 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 21

Correlaciones sub test - test del Maslach Burnout Inventory

Dimensiones	Agotamiento emocional	
	R	p
Despersonalización	,864**	,000
Realización personal	-,318**	,000

Anexo 3

Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés

Edad: _____ Sexo: Femenino Masculino Grado: _____

Estado Civil: Soltero(a) Casado (a) Viudo(a) Divorciado (a) Conviviente

N° de Hijos: Cero Uno Dos Más: _____

Tiempo de servicio: _____ N° de trabajos: _____

Religión: Católico Adventista Evangélico Otro: _____

Indicar que cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentre en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

N°	Ítems	SI	NO
1	Ejecuto acciones para deshacerme del problema.		
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.		
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.		
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.		
8	Aprendo a convivir con el problema.		
9	Busco la ayuda de Dios.		
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.		

11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas.		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.		
15	Elaboro un plan de acción.		
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.		
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.		
20	Trato de ver el problema en forma positiva.		
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.		
22	Deposito mi confianza en Dios.		
23	Libero mis emociones.		
24	Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente.		
25	Dejo de perseguir mis metas.		
26	Voy al cine o miro TV, para pensar menos en el problema.		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.		
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.		
32	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.		
33	Aprendo algo de la experiencia.		
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.		
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión.		
36	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a		

	otros.		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.		
38	Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.		
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan al problema.		
40	Actuó directamente para controlar el problema.		
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.		
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.		
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.		
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.		
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.		
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.		
47	Acepto que el problema ha sucedido.		
48	Rezo más de lo usual.		
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.		
50	Me digo a mi mismo: "Esto es real".		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.		
52	Duermo más de lo usual.		

Gracias por su participación.

Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory*.

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

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

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas.					
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me eh hecho más duro con la gente.					

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado en mi trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.					
18	Me siento estimado después de haber trabajado con las personas.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.					

Gracias por su participación.

Anexo 4

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza del estudio, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Angie Carolina Linares Delgado y Zussel Melisa Poma Alanya, de la Universidad Peruana Unión. La meta de este estudio es establecer si existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en una dependencia la Policía Nacional del Perú de Lima.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradecemos su participación.

Anexo 5

Cargo firmado por la dependencia de la Policía Nacional del Per

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Villa Unión; 15 de octubre de 2015

Comandante P.N.P.

Presente.-

Señor Comandante:

Es grato dirigirnos a usted para hacerle llegar un saludo cordial, y a la vez desearle bendiciones del Altísimo en las labores que realiza.


El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que estamos realizando un proyecto de investigación titulado "Estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en efectivos de una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima". Por tal motivo, acudimos a usted para solicitar el permiso para aplicar la investigación ya mencionada en la institución donde labora. Asimismo presentamos los documentos que describe el protocolo de investigación del comité de ética, para la evaluación respectiva. Esta investigación es realizada por los siguientes autores:

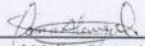
Apellidos y Nombres	Institución	Rol	Email	Código/ DNI
Linares Delgado, Angie Carolina	Universidad Peruana Unión	Estudiante	angielinaresd@gmail.com	200910029 /70477872
Poma Alanya, Zussel Melisa	Universidad Peruana Unión	Estudiante	asilem_forever@hotmail.com	201010925 /47469629
Lic. Trujillo Vásquez, Elizabet Ester	Universidad Peruana Unión	Asesor	elizat110@gmail.com	45953398

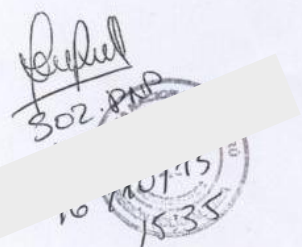
Para cualquier información, favor de comunicarse al teléfono 941 041 947 Srta. Angie Linares; o al correo angielinaresd@gmail.com o al teléfono 980 889 610 Srta. Zussel Poma; o al correo asilem_forever@hotmail.com.

Conocedores del gran espíritu de colaboración con la educación e investigación, nos despedimos seguros de contar con la aprobación.

Cordialmente,


Angie Carolina Linares Delgado
DNI# 70477872


Zussel Melisa Poma Alanya
DNI# 47469629


302 PNP
10 OCT 15
15:35

