

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES



TESIS

**MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME
DE BURNOUT EN PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2021**

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciado en Psicología

Presentada por:

Bach. Cristian Patricio Morales Maldonado

Asesor:

Mstro. Julio Berne Valencia Valencia

TACNA – PERÚ

2021

Agradecimientos

A la Universidad Privada de Tacna por ser mi alma máter, a los directivos de la carrera profesional de psicología, docentes de la carrera, amigos y compañeros que formaron parte de mi formación personal y profesional.

A las personas que me acompañaron en todo el proceso de elaboración del presente trabajo académico, jurado evaluador del plan de trabajo de investigación, asesor de tesis y dictaminadores, que con sus conocimientos permitieron obtener este resultado.

Al Mag. Alex Valenzuela que, gracias a su enseñanza, guía y su apoyo constante en investigación despertó mi interés en dicha área.

A todas esas personas que no he mencionado pero que fueron y forman parte de la persona que soy ahora, A todos ellos muchas gracias.

Dedicatorias

A mi familia, especialmente a mi madre por hacer de mí una mejor persona cada día.

A mi pareja, amiga y compañera de vida, Maria Fernanda, por ser mi complemento y mostrarme la vida desde un punto de vista ya perdido.

Título de Tesis

Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Autor

Bach. Cristian Patricio, Morales Maldonado.

Asesor

Mag. Julio Berne, Valencia Valencia.

Línea de Investigación

Medición de las condiciones de vida psicológica, social y cultural de la comunidad regional.

Sub Línea de Investigación

Salud ocupacional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Determinación del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Pregunta General	4
1.2.2. Preguntas Específicas	4
1.3. Justificación de la Investigación	4
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Antecedentes del Estudio	6
1.5.1. Antecedentes Internacionales	6
1.5.2. Antecedentes Nacionales	8
1.5.3. Antecedentes Regionales	11
1.6. Definiciones Operacionales	12
1.6.1. Personal de Seguridad Ciudadana	12
1.6.2. Síndrome de Burnout	12
1.6.3. Cansancio Emocional	13
1.6.4. Despersonalización	13

1.6.5. Realización Personal	13
1.6.6. Tendencia de Burnout	13
1.6.7. Riesgo de Burnout	14
1.6.8. Modos de Afrontamiento	14
1.6.9. Planificación	14
1.6.10. Afrontamiento Activo	14
1.6.11. Apoyo Emocional	14
1.6.12. Apoyo Social Instrumental	15
1.6.13. Aceptación	15
1.6.14. Religión	15
1.6.15. Reinterpretación Positiva	15
1.6.16. Autodistracción	15
1.6.17. Desconexión Conductual	16
1.6.18. Desahogo	16
1.6.19. Autoinculpación	16
1.6.20. Uso de Sustancias	16
1.6.21. Negación	16
1.6.22. Humor	17
CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA VARIABLE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS	18
2.1. Estrés	18
2.1.1. Factores de Estrés	18
2.1.2. Tipos de Estrés	19
2.1.3. Otra forma de tipificar el estrés	20

2.1.3.1. El estrés agudo.	20
2.1.3.2. El estrés agudo episódico.	21
2.1.3.3. Estrés crónico.	21
2.1.4. Orientaciones Teóricas Sobre el Estrés	22
2.1.5. Fases del Estrés	23
2.1.5.1. Fase de alarma.	23
2.1.5.2. Fase de resistencia.	23
2.1.5.3. Fase de Colapso o Agotamiento.	24
2.1.6. Componentes del estrés	24
2.1.6.1. El estrés como estímulo.	24
2.1.6.2. El estrés como proceso.	25
2.1.6.3. El estrés como respuesta.	25
2.2. Estresores	26
2.3. Estilos de Afrontamiento	26
2.4. Recursos de Afrontamiento	27
2.5. Estrategias o Modos de Afrontamiento	27
2.5.1. Aparatos Regulatorios en los Modos de Afrontamiento al Estrés	28
2.5.2. Modelos Teóricos de Estrategias de Afrontamiento al Estrés	28
2.5.3. Tipos de Estrategias y Estilos de Afrontamiento al Estrés	29
2.5.4. Dimensiones de los Modos de Afrontamiento	30
2.5.5. Indicadores de las Estrategias de Afrontamiento	33
CAPÍTULO III: FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT	36
3.1. Estrés Laboral	36

3.1.1. Definiciones	36
3.1.2. Modelos Explicativos de Estrés Laboral	37
3.1.3. Las Fuentes Típicas de Estrés Laboral	39
3.1.4. Tipos de Estrés Laboral	40
3.1.5. Principales Consecuencias del Estrés Laboral	41
3.1.6. Estrés Laboral en Tiempos de Pandemia	42
3.2. Burnout	44
3.2.1. Definiciones	44
3.2.2. Fases del Burnout	45
3.2.3. Dimensiones del Burnout	48
3.2.4. Consecuencias del Burnout	49
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	51
4.1. Enunciado de las Hipótesis	51
4.1.1. Hipótesis General	51
4.1.2. Hipótesis Específicas	51
4.2. Operacionalización de Variables y Escala de Medición	52
4.2.1. Variable 1: Modos de Afrontamiento al Estrés	52
4.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout	53
4.3. Tipo y Diseño de Investigación	53
4.3.1. Tipo de Investigación	53
4.3.2. Diseño de Investigación	54
4.4. Ámbito de la investigación	54
4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra	56
4.5.1. Población	56

4.5.2. Muestra	57
4.6. Procesamiento, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
4.6.1. Procesamiento y Análisis de Información	58
4.6.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
4.6.2.1. Variable 1: Modos de Afrontamiento al Estrés.	58
4.6.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout.	59
CAPÍTULO V: RESULTADOS	61
5.1. El Trabajo de Campo	61
5.2. Diseño de Presentación de los Resultados	62
5.3. Resultados	63
5.3.1. Resultados sobre los Modos de Afrontamiento al Estrés del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna	63
5.3.1.1. Modos de Afrontamiento al Estrés.	63
5.3.2. Resultados Sobre el Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna	65
5.3.2.1. Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout.	65
5.3.2.2. Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout.	67
5.3.2.3. Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout.	69
5.3.2.4. Resultado del Síndrome de Burnout.	71
5.3.3. Resultados Sobre la Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	73
5.3.3.1. Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout.	73
5.4. Comprobación de las Hipótesis	76

5.4.1. Contrastación de las Hipótesis Específicas	77
5.4.1.1. Contrastación de la Primera Hipótesis Específica.	77
5.4.1.2. Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica.	78
5.4.1.3. Contrastación de la Tercera Hipótesis Específica.	79
5.4.2. Contrastación de la Hipótesis General	81
5.5. Discusión	83
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	88
6.1. Conclusiones	88
6.2. Sugerencias	89
REFERENCIAS	91
ANEXOS	117
Anexo A: Matriz de la investigación.	118
Anexo B: Consentimiento informado.	120
Anexo C: Ficha sociodemográfica.	122
Anexo D: Instrumento para evaluar la variable modos de afrontamiento al estrés.	123
Anexo E: Instrumento para evaluar la variable síndrome de burnout.	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable 1.	52
Tabla 2: Operacionalización de la Variable 2.	53
Tabla 3: Modos de Afrontamiento al Estrés Según su uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	63
Tabla 4: Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout Del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	65
Tabla 5: Niveles de la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	67
Tabla 6: Niveles de la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	69
Tabla 7: Resultado del Síndrome de Burnout Según su Categoría del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	71
Tabla 8: Resultado de la Relación Entre las Categorías de Uso de los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	73
Tabla 9: Prueba de Normalidad Según el Estadístico Kolmogorov-Smirnov con Corrección de Significación de Lilliefors.	76
Tabla 10: Prueba Estadística No Paramétrica Chi Cuadrado de Bondad de Ajuste para la Variable Modos al Afrontamiento al Estrés.	77
Tabla 11: Prueba Estadística No Paramétrica Chi Cuadrado de Bondad de Ajuste para la Variable Síndrome de Burnout.	78
Tabla 12: Relación Entre el Modo de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	79
Tabla 13: Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modos de Afrontamiento al Estrés Según su uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	64
Figura 2: Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	65
Figura 3: Niveles de la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	67
Figura 4: Niveles de la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	69
Figura 5: Porcentaje del Síndrome de Burnout Según su Categoría del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.	71

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. El tipo de investigación es básica correlacional y de diseño no experimental transeccional. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE – 28 de Carver adaptada en Perú por Lévano y el Inventario Burnout de Maslach adaptada en Perú por Parrera. La muestra estuvo compuesta por 71 personas pertenecientes al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. Los resultados arrojaron que no existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout*, debido a que el valor p oscila entre 0,066 y 0,923, además, el modo de afrontamiento de mayor uso fue el afrontamiento activo y finalmente, se comprobó la presencia del síndrome de *burnout*.

Palabras Claves: Cansancio emocional, despersonalización, modos de afrontamiento al estrés, realización personal y síndrome de burnout.

ABSTRACT

The present investigation had the objective of determining the relationship between types of coping strategies and the burnout in the citizen security personnel of the Provincial Municipality of Tacna. The type of research is basic correlational and non-experimental transectional design. Two instruments were used for data collection: Carver's COPE-28 Coping Modes Questionnaire adapted in Peru by Lévano and Maslach's Burnout Inventory adapted in Peru by Parrera. The sample consisted of 71 people belonging to the citizen security personnel of the Provincial Municipality of Tacna. The results showed that there is no relationship between types of coping strategies and the burnout, due to a value between 0.066 and 0.923, in addition, the most used coping mode was active coping and finally, it was found that it was not there is a relationship between the way in which types of coping strategies are used and the categories of burnout.

Key words: Burnout syndrome, depersonalization, emotional tiredness, personal fulfillment and types of coping strategies

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial se vive la pandemia por COVID – 19, que sin lugar a duda ha traído consigo muchas consecuencias negativas afectando en gran magnitud a diferentes áreas a nivel nacional, tanto en el ámbito personal, familiar pero sobre todo trajo mayores problemas en lo laboral, provocando el despido masivo de varios trabajadores pertenecientes a diversas empresas u organizaciones del sector público y privado; aunado a ello, las alteraciones psicológicas producidas a raíz de la presencia de grandes cambios para poder contrarrestar dicha enfermedad, dentro de las principales se encuentran el temor a contagiarse y ser fuente de contagio para sus redes de apoyo.

El personal de seguridad ciudadana no es ajeno a ello, ya que, han sido los profesionales que más han tenido exposición hacia esta enfermedad al estar cumpliendo con sus respectivas funciones y, por ende, quienes han percibido elevados niveles de estrés y más aún que al entrar a una nueva realidad no han sabido como afrontarlo adecuadamente. Es por ello que el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El síndrome de *burnout* es conocido como aquella consecuencia que surge a raíz de una exposición de estrés crónico que en general carecen de un correcto uso de las estrategias de afrontamiento para contrarrestarlo; en base a diversas indagaciones y enfoques basadas en la relación de ambas variables se ha podido notar que esto genera un gran impacto en cuanto a las relaciones que la persona tenga a nivel laboral, familiar y filial alterando su desarrollo físico, cognitivo y laboral, provocando un malestar significativo la mayor parte del tiempo.

La presente investigación está distribuida en seis capítulos desarrollados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se aborda el planteamiento y formulación del problema, la justificación, objetivos y antecedentes del estudio.

En el capítulo II y III, se desarrollan los fundamentos teóricos de los modos de afrontamiento al estrés y del síndrome de *burnout* respectivamente.

En el capítulo IV, se establece el marco metodológico de la investigación, en el cual se detallan las hipótesis de la investigación; la operacionalización de las variables; el tipo, diseño y ámbito de la investigación; la unidad de estudio, población y muestra; y el procesamiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo V, se presentan los resultados de la investigación, tales como: descripción de las variables modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout*; y la comprobación de la hipótesis general y específicas.

En el capítulo VI, se asignan las conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Determinación del Problema

Las diversas sociedades a nivel mundial requieren de personal que se encargue de velar por una adecuada convivencia, con la finalidad de evitar la presencia de disturbios entre los integrantes de una comunidad; siendo así, que ante ello, surge la necesidad de contar con el personal policial correspondiente para este fin, sin embargo, esto resulta insuficiente debido a los pocos efectivos que lo conforman actualmente, surgiendo así, otro tipo de personal alterno que cumple con estos fines en nuestro país, denominado personal de seguridad ciudadana, que depende directamente de las diferentes municipalidades, ya que, permite que la propia ciudadanía se integre en la labores de patrullaje y resguarde a sus integrantes.

A nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), existe un gran porcentaje de trabajadores que carecen de protecciones sociales (aproximadamente 70%), los cuales impiden el acceso a una atención sanitaria de calidad; algunos riesgos a los que se exponen estos trabajadores son traumatismos, enfermedades crónicas, problemas de audición, asma, ansiedad y depresión, a su vez, se estima que 12,2 millones de trabajadores fallecen anualmente a causa de enfermedades no transmisibles, por esta razón, la OMS recomienda como necesario que en los lugares de trabajo se promueva la reducción de absentismo y también invierta en las diversas atenciones sanitarias, para poder evitar consecuencias mortales.

El personal de serenazgo forma una parte importante para controlar los índices delictivos en diferentes regiones del Perú, debido a la actual pandemia SARS COV-2 (COVID-19) estos trabajadores que se encuentran en este rubro, son considerados como primera línea, por estar expuestos día a día a contraer la enfermedad, ser fuente de contagios para sus principales redes de apoyo y también propicia que su bienestar emocional se vea afectado.

Los serenos, por la naturaleza de su trabajo que requiere presencialidad, y además el tener contacto con diferentes individuos de su comunidad ha generado constantes tensiones, en base al trato de forma directa con las personas con quien labora: autoridades, administrativos, compañeros de trabajo y delincuentes. Asimismo, de las otras relaciones interpersonales que establezca en sus otras actividades personales y/o laborales en otras instituciones para tener un estilo de vida saludable.

Con el pasar de los años, estas tensiones conciben un estrés crónico que empieza a ocasionar angustia, fatiga y otros malestares. La percepción de una poca valoración social y económica van acompañados con evaluaciones y exigencias constantes que están recientemente instauradas, esto es generador de frustración y agotamiento, los cuales son considerados entre muchos otros como componentes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout* en inglés), que se caracteriza por ser un factor de riesgo laboral, ya que, notablemente afecta en la calidad de vida del trabajador (Pin et al., 2021).

La presencia de estos estresores en el personal de seguridad ciudadana lleva a cuestionar los modos de afrontamiento que tienen ante estos estímulos los cuales se deben reconocer para poder hacer hincapié en los modos de afrontamiento que se usan para evitar o disminuir la carga del estrés dado que no todos son funcionales y no se enfocan a solucionar el problema.

La respuesta a una situación estresante depende de las características comportamentales y personológicas de cada uno de los individuos implicados en estas situaciones que, aunado a las experiencias anteriores, la autopercepción de las

propias capacidades y las motivaciones, van a influir en este proceso activo de adaptación.

Se aprecia que el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, tras largas horas de trabajo dedicados a velar por el bienestar de las personas que residen en dicho sector, tienen alto riesgo de padecer el síndrome de *burnout* debido a la gran responsabilidad que pudiera existir en sus quehaceres laborales, aunado con los peligros al ser expuesto a contagiarse de COVID- 19, además de que la labor que realizan no recibe una remuneración que englobe todas las funciones que ejecutan y también, el mal comportamiento de muchas personas que no valoran el gran esfuerzo que realizan.

Asimismo, se observa que el personal de serenazgo debido a la propia naturaleza de su trabajo debe relacionarse con diversos individuos que delinquen en varios delitos, lo que ocasiona que el trabajador de esta área sea expuesto al peligro y se vea presionado al tener que adoptar diversas estrategias de afrontamiento, en cada caso en particular. Esta presión en tan corto plazo es un factor que va a desencadenar la aparición del síndrome de *burnout* y si es que no se tienen los mecanismos de afrontamiento al estrés adecuados va a agudizar cada día esta problemática. Además, el tener que interactuar con el agraviado, el detenido, familiares del detenido, asumir comisiones laborales, ejercer labores de riesgo, ser sometido constantemente a procesos de monitoreo de sus labores por parte de las autoridades de la municipalidad a la que pertenece, teniendo en cuenta que de esto dependerá su contrato o permanencia en dicha institución, van a agravar esta situación.

Es así que es de tal importancia determinar si existe una relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* que presentan a fin de poder elaborar en posteriores investigaciones, programas preventivos e interventivos con el único objetivo de reestablecer la salud mental en el personal de seguridad ciudadana, ya que, hay una tendencia para que estas afecciones se proyecten en su grupo social, familiar y laboral llevándolos a un sentimiento de

vacío que repercutirá en este caso con el normal desenvolvimiento en su centro laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Pregunta General

¿Existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?

1.2.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el modo de afrontamiento al estrés de muy alto uso en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?

¿Cuál es la categoría de síndrome de *burnout* de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?

¿Qué tipo y grado de relación existe entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?

1.3. Justificación de la Investigación

La presente investigación permitió identificar las características de los modos de afrontamiento al estrés del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, reconociendo las variables que se relacionan con el síndrome de *burnout*. Con la información adquirida se contribuye en la mejora de condiciones necesarias para la promoción de la salud mental en una perspectiva integradora y multidisciplinaria. Los serenos son una pieza importante para el control de la delincuencia puesto que se encuentra en la primera línea al atender estos casos de manera oportuna, lo cual actualmente aumenta la probabilidad de contagio de COVID-19.

Es así que se relacionó los modos de afrontamiento al estrés con el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, considerando que esta información apoyará en la integración posterior de programas de prevención e intervención que establezcan los principales riesgos y consecuencias que tiene esta problemática en los serenos. Esta información permitirá a la Municipalidad Provincial de Tacna tomar sus propias estrategias y crear las alianzas necesarias para responder a la demanda de su población profesional.

El impacto teórico se centra en incrementar el conocimiento que se tiene respecto al tema, así como mantener una base de datos actualizada que será punto de referencia para futuras investigaciones, además de ello, se aporta información actualizada de las dos variables a investigar en relación a la población y muestra, ya que, a nivel regional no se han registrado exploraciones al respecto, es por esto que también servirá como antecedente en la región a las futuras investigaciones sobre el síndrome de *burnout* y modos de afrontamiento al estrés siendo beneficioso para la base de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

En cuanto al impacto práctico, se logra conocer las verdaderas características de los involucrados mediante los resultados de la investigación que se socializaron, también con el área de sub gerencia de seguridad ciudadana donde se sensibilizó y concientizó sobre los factores que influyen en la práctica, con la finalidad de orientar y propiciar el abordaje a largo plazo sobre la sintomatología encontrada, esto brindará lineamientos para la elaboración de una guía con contenidos y actividades que respondan a las necesidades de los serenos a fin de reducir el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial Tacna.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

Establecer el modo de afrontamiento al estrés de muy alto uso en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Establecer la categoría del síndrome de *burnout* de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Determinar el tipo y grado de relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

1.5. Antecedentes del Estudio

1.5.1. Antecedentes Internacionales

En un estudio elaborado en México por Rojas-Solís et al., (2021) titulado: *Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19*. Un estudio exploratorio, no experimental – transversal, el cual tuvo como objetivo analizar el grado de síndrome de *burnout*, malestar psicológico y satisfacción con la vida en oficiales de policía mexicanos, con una muestra total de 27 policías, para ello se utilizó el instrumento *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey*, que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,84 para el agotamiento emocional, 0,64 para despersonalización y 0,86 para realización personal, también se utilizó el *Kessler's Psychological Distress Scale K-10* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,90 y la Escala de Satisfacción con la Vida S.W.L.S. que

está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,83; llegando a la conclusión que existe una prevalencia alta del síndrome de *burnout*, lo que concuerda con la presencia moderada de malestar psicológico. Por otra parte, estos hallazgos contrastan con el nivel alto de satisfacción con la vida percibido en este estudio.

Además, en un estudio realizado en Colombia por Montero-Yaya et al., (2020) titulado: *Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos*, un estudio descriptivo correlacional el cual tuvo como objetivo estudiar la relación entre el síndrome de *burnout* y el conocimiento del sistema de beneficios e incentivos de la policía, con una muestra total de 1817 policías, para ello utilizó el inventario denominado *Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,74 y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos; llegando a la conclusión que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreo-deportivas. Asimismo, en materia de incentivos son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional.

Por otro lado, en un estudio efectuado en Cuba por Valero y Martín del Río (2018) titulado: *Burnout y horas de trabajo semanal en la Policía Local*, un estudio descriptivo el cual tuvo como objetivo examinar si en el *burnout* de la policía local, compuesto por las variables de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional, influyen variables laborales como el número de horas de trabajo que realizan semanalmente, con una muestra total de 95 policías, para ello utilizaron el instrumento denominado *Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)*, también se utilizó una ficha sociodemográfica para contemplar las horas de trabajo semanal; llegando a la conclusión que los policías locales realizan más de 40 horas a la semana, presentan mayores valores de *burnout*, ya que tienen mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y menor eficacia profesional, que los policías que trabajan entre 24 y 40 horas semanales.

Asimismo, en un estudio desarrollado en Ecuador por Escobar y Peñaherrera (2017) titulado: *Síndrome de burnout y consumo de alcohol en los aspirantes a policías de la escuela de formación de policías de línea subzona N°6, periodo diciembre-mayo 2017*, para obtener el título profesional de psicólogo clínico, realizaron un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar la influencia del Síndrome de *Burnout* y su relación con el consumo de alcohol, en los aspirantes de la Escuela de Formación de Policías de línea subzona N° 6, con una muestra total de 79 aspirantes a policías, para ello utilizaron el test denominado *Maslach Burnout Inventory* (M.B.I.) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,84 para el agotamiento emocional, 0,80 para despersonalización y 0,85 para realización personal, también, la Escala Identificación de los Trastornos Debidos al Consumo de Alcohol (A.U.D.I.T.) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,83; llegando a la conclusión que indica que existe una relación altamente positiva entre el síndrome de *burnout* y el consumo de alcohol, estadísticamente.

1.5.2. Antecedentes Nacionales

En un estudio elaborado por Palomino y Taboada (2020) titulado: *Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020*, para obtener el título profesional de psicólogo, realizó un estudio correlacional el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y las condiciones de trabajo en el contexto del Covid-19 en efectivos policiales de Lima, 2020, con una muestra total de 402 efectivos policiales de Lima, para ello utilizaron el Cuestionario de Condiciones de Trabajo de Cisneros que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,71 al 0,90 en las tres dimensiones y el *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory* – M.B.I. que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach mayor a 0,90 a nivel total; llegando a la conclusión que existe relación entre síndrome de *burnout* y condiciones de trabajo en la muestra de estudio.

Además, en un estudio realizado por Mori (2019) titulado: *Efecto del programa de entrenamiento “MarMo” sobre el burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018*, para obtener el título profesional de psicólogo, realizó un estudio experimental el cual tuvo como objetivo determinar el efecto del programa de entrenamiento-“MarMo” sobre el *burnout* en trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018, con una muestra total de 56 trabajadores de seguridad ciudadana, para ello utilizó el test denominado Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,85 para el cansancio emocional, 0,80 para despersonalización y 0,85 para realización personal; llegando a la conclusión que se aprecia que el programa de entrenamiento sobre *burnout* “MarMo” tuvo efecto sobre el *burnout*, especialmente en la dimensión de despersonalización y realización personal en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto.

Por otro lado, en un estudio presentado en Arequipa por Lucata (2018) titulado: *Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018*, para obtener el título de maestro en ciencias, realizó un estudio correlacional el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de *Burnout* en los colaboradores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia Huayna S.A.C., Puno, con una muestra total de 79 colaboradores de la vigilancia y seguridad, para ello utilizó el *Work Addiction Risk Test* (WART) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,73 y el Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* (MBI - GS) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0.770; llegando a la conclusión que no existe relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de *burnout* para la muestra seleccionada, las posibles causas y consecuencias del *burnout* no se deben a la adicción en el trabajo, porque según los agentes de seguridad indican que las condiciones de trabajo y el horario no los hace adictos al contrario se demuestra que son explotados laboralmente.

Asimismo, en un estudio desarrollado en Lima por Chamorro (2017) titulado: *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*, para obtener el título profesional de psicólogo, realizó un estudio descriptivo correlacional el cual tuvo como objetivo de determinar la relación que existe entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de *burnout* en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, con una muestra total de 100 agentes de seguridad ciudadana, para ello utilizó el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,75 en agotamiento emocional, 0,87 despersonalización y 0,78 en realización personal, y el *Trait Meta Mood Scale* (TMMS- 24) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,73 en atención emocional, 0,734 en claridad emocional y 0,67 en reparación emocional; llegando a la conclusión que la correlación entre los factores del inteligencia emocional y las escalas del síndrome de *burnout* es directamente proporcional para la escala de realización personal e inversamente proporcional para la escala de despersonalización y agotamiento emocional.

Por su parte, en un estudio elaborado en Iquitos por Sinarahua (2017) titulado: *Prevalencia de síndrome de burnout en personal de serenazgo municipal 2017*, para obtener el título profesional de psicólogo, fue un estudio descriptivo el cual tuvo como objetivo determinar los factores asociados al síndrome de *burnout* en el personal de serenazgo del distrito de Maynas Iquitos, con una muestra total de 60 trabajadores de una unidad de serenazgo, para ello utilizó el instrumento *Maslach Burnout Inventory* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach que van entre 0,86 a 0,90, llegando a la conclusión que se encuentran niveles medios del síndrome de *burnout*, lo cual hace denotar que esta población cuentan con alguna tipo de herramientas para solucionar problemas de forma asertiva.

1.5.3. Antecedentes Regionales

En un estudio efectuado por Huanca (2018) titulado: *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco, Tacna-2018*, para obtener el título profesional de licenciado de enfermería, realizó un estudio analítico el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de *Burnout* y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C. S. San Francisco, Tacna con una muestra total de 45 trabajadores, para ello utilizó el instrumento denominado *Maslach Burnout Inventory* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,80 y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés modificado (CAE) que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,80; llegando a la conclusión que a mayor nivel de síndrome de *burnout*, proporcionará como consecuencia malas y regulares estrategias de afrontamiento y viceversa.

Además, en un estudio desarrollado por Quiroz (2018) titulado: *Frecuencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA en Tacna – 2018*, para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud, realizó un estudio descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar la frecuencia del Síndrome de *Burnout* en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA de Tacna, en el año 2018, con una muestra total de 50 trabajadores del Centro de Salud, para ello utilizó el instrumento denominado *Maslach Burnout Inventory* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,86; llegando a la conclusión la frecuencia del síndrome de *burnout* en los trabajadores es similar a otros estudios.

Por otro lado, en un estudio presentado por Julcapoma (2017) titulado: *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal militar del destacamento aéreo de Tacna en el año 2017*, para obtener el título profesional de psicólogo, realizó un estudio correlacional no experimental transversal el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Síndrome de *Burnout* y el Bienestar Psicológico en el Personal Militar del Destacamento Aéreo de Tacna en el año 2017, con una muestra total de 65 efectivos militares, para ello utilizó el

instrumento denominado *Maslach Burnout Inventory* que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach de 0,60 para el cansancio emocional; 0,54 en despersonalización y 0,57 en realización personal y la Escala de Bienestar Psicológico que está estandarizado en dicha localidad con un alfa de cronbach en las subescalas: bienestar subjetivo 0,95, bienestar laboral 0,87, bienestar material 0,90 y relaciones de pareja 0,87; llegando a la conclusión que no existe un nivel elevado de síndrome de *burnout* en la mayoría del personal militar del DATAC, ya que el 68,00% no presenta indicios de padecer síndrome de *burnout*. Asimismo, el nivel de bienestar psicológico predominante en el personal militar es el nivel medio con el 44,00%. y que estas dos variables síndrome de *burnout* y bienestar psicológico se encuentran relacionadas.

1.6. Definiciones Operacionales

1.6.1. Personal de Seguridad Ciudadana

Son aquellas personas que tienen como funciones vigilar las situaciones irregulares o ilegales que estén relacionados a delitos, faltas y contravenciones, también, apoyar al ciudadano y a la Policía Nacional del Perú en estos casos delictivos realizando comisiones, operativos y ayudando en el cumplimiento de las normas de seguridad ciudadana que correspondan a diversos contextos (Bautista, 2020).

1.6.2. Síndrome de Burnout

Este síndrome consiste en ser una alteración adaptativo crónico, relacionado al inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo que tiene como consecuencia alterar la calidad de vida y el bienestar de las personas (Lovo, 2021).

1.6.3. *Cansancio Emocional*

Hace referencia a la fatiga que presenta el trabajador por su trabajo, sintiendo irritación y antipatía al momento de realizar las funciones laborales correspondientes, a su vez, ante ello se muestra exhausto de manera física y psicológica de manera constante percibiendo que ya no es necesario realizar más esfuerzo para realizar trabajo (Simon, 2020).

1.6.4. *Despersonalización*

Se caracteriza fundamentalmente por el desapego progresivo a las personas con las que trabaja, implicando ciertas actitudes y comportamientos de desapego, distanciamiento, irritabilidad y aumento de conflictos interpersonales caracterizados por burlas, agresiones verbales y actitudes despectivas hacia los demás (Pita & Quiroz, 2019).

1.6.5. *Realización Personal*

Se basa en ser un complejo de adaptación personal y profesional ante el puesto laboral, como también una adecuación ante las exigencias que presenta ello, por lo que, el trabajador es obligado a desarrollar y realizar al máximo sus habilidades y capacidades, para afrontar las exigencias requeridas y potencializar su desempeño (Huamán & Rodríguez, 2017).

1.6.6. *Tendencia de Burnout*

Esto hace referencia que el síndrome de *burnout* está en desarrollo y se presentan dos tipos de síntomas, primero, que el nivel de cansancio emocional y de despersonalización deben ser altos, y segundo, que el nivel de realización personal debe ser baja (Hurtado, 2020).

1.6.7. *Riesgo de Burnout*

Esto se caracteriza por estar solo una dimensión presente en el trabajador, es decir, que existe una dimensión con niveles elevados, puede ser el de cansancio emocional o de despersonalización (Jarro, 2018).

1.6.8. *Modos de Afrontamiento*

Son aquellas estrategias o métodos específicos que se utilizan en diversas situaciones estresantes para poderlas afrontar de manera adecuadamente, guardan cierta relación con la toma de decisiones, ya que, la persona necesita elegir qué tipo de solución requiere para su problemática (Díaz, 2016).

1.6.9. *Planificación*

Esta estrategia es caracterizada por manejar al estresor por medio de la planificación y organización de estrategias para accionar correctamente y elegir alguna para afrontar el problema adecuadamente (Carlos, 2017).

1.6.10. *Afrontamiento Activo*

Se define como aquella estrategia que contiene un conjunto de conductas orientadas al aumento de esfuerzos reunidos con la finalidad de disminuir o eliminar los estresores y sus repercusiones negativas (Córdova & Sulca, 2018).

1.6.11. *Apoyo Emocional*

Este tipo de estrategia de afrontamiento tiene la finalidad de lograr la comprensión y empatía por parte de otros en base a la situación estresante (Bazán & Cerna, 2019).

1.6.12. Apoyo Social Instrumental

Se caracteriza por ser una estrategia de afrontamiento, el cual la persona tiende a acudir a otras personas que se encuentren a su alrededor para solicitar algún consejo, ayuda e información en relación a la problemática (Quispe & Sotomayor, 2018).

1.6.13. Aceptación

Se basa en asumir y aceptar la situación conflictiva como un hecho real, el cual no podrá ser modificado y tendrá que convivir con ello (Ramos & Yucra, 2019).

1.6.14. Religión

Esta estrategia de afrontamiento se refiere a la tendencia de acudir a la religión con la finalidad de disminuir la tensión producida por el factor estresante y encontrar soluciones a su problemática (Fontenla, 2017).

1.6.15. Reinterpretación Positiva

Esto hace referencia que esta estrategia de afrontamiento ante la situación conflictiva trata de cambiar su percepción que tiene sobre el problema por algo positivo, obteniendo un aprendizaje de lo acontecido (Carlos, 2017).

1.6.16. Autodistracción

Esta estrategia consiste en realizar diversas actividades con la finalidad de que la persona pueda mantenerse distraído y evitar la evaluación del acontecimiento estresante (Torres, 2018).

1.6.17. *Desconexión Conductual*

Esto significa cuando la persona reduce los esfuerzos para poder disminuir o afrontar adecuadamente al estresor, llegando hasta renunciar el esfuerzo para superar aquellos obstáculos que interfieren en la realización de metas (Morán-Astorga et al., 2019).

1.6.18. *Desahogo*

Consiste en permitir a la persona que exprese y descarga toda aquella emoción o sentimiento de malestar que ocasione la situación estresante (Marsollier & Expósito, 2021).

1.6.19. *Autoinculpación*

Son un conjunto de conductas que se caracterizan por hacer que la persona se sienta responsable de los problemas y preocupaciones que tiene ante el factor estresor (Gutierrez & Veliz, 2018).

1.6.20. *Uso de Sustancias*

Esta estrategia de afrontamiento implica ingerir alcohol y consumir otro tipo de sustancias con la finalidad de aliviar la tensión a casusa de una situación estresante (Condori & Feliciano, 2020).

1.6.21. *Negación*

Esto se da cuando la persona rechaza la idea de afrontar la situación estresante haciendo como si esto no existiera, como también actuando como si no estuviera aconteciendo la situación estresante (Urbano, 2019).

1.6.22. *Humor*

Se caracteriza por las burlas y bromas que realiza la persona sobre el acontecimiento estresante (Torres, 2018).

CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA VARIABLE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

2.1. Estrés

Selye (1956) citado por De Rivera (2010, p.17) describe al estrés como una respuesta inespecífica del organismo a toda demanda hecha sobre él. Asimismo, para Soto et al., (2021) el estrés es un conjunto general de respuestas fisiológicas y de protocolos generados aproximadamente para contestar a los agentes o situaciones estresantes.

2.1.1. *Factores de Estrés*

Según De Rivera (2012), existen distintas variables que operan en situaciones de estrés, a estas las denomina factores de estrés y las clasifica en tres grandes grupos: factores externos de estrés, siendo todas estas variables del entorno que pueden alterar el equilibrio ambiental interno o sobrecargar los mecanismos de adaptación, defensa y regulación del organismo. Los eventos de la vida son un ejemplo de este grupo; factores internos de estrés, siendo compuesto por variables personales y está directamente relacionado con la respuesta y adaptación al estrés, la defensa y neutralización de los factores externos del estrés. Una variable característica de este factor es el Índice de Reactividad al Estrés (IRE), definido por el mismo autor en 1981 como “el conjunto de pautas habituales de respuesta cognitiva, emocional, vegetativa y conductual ante situaciones percibidas como potencialmente nocivas, peligrosas o desagradables” (p.80); y factores moduladores

siendo estas variables ambientales y personales que no están directamente relacionadas con la inducción o la respuesta al estrés, sino que pueden ajustar o cambiar la interacción entre factores internos y externos ya mencionados anteriormente, algunos ejemplos de este factor incluyen el apoyo social, fuentes de control y estados emocionales.

2.1.2. Tipos de Estrés

Según el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México (ISSSTE, sf) el estrés no siempre debe valorarse como malo, realmente, la ausencia de estrés puede conducir a la depresión, para lograr esta distinción se han instaurado dos tipologías de estrés: eustrés, considerándose como positivo y el distrés como el negativo. El eustrés, simboliza al estrés que permite interactuar con los factores estresantes personales, facilita al que lo padece tener la mente abierta y creativa, y además, lo prepara para mejorar su función. En este tipo de estrés, el individuo obtiene placer, alegría, felicidad y equilibrio, experiencias placenteras y satisfactorias. La persona que lo experimenta, se caracteriza por la creatividad y el entusiasmo, que es la motivación para mantener su vida y su trabajo. El individuo demuestra sus talentos especiales, imaginación e iniciativa de una manera única, afronta y soluciona sus problemas. Asimismo, Banda y Moscoso (2020) refiere que el eustrés se obtiene cuando la estimación del estrés no es repulsiva, no obstante, genera tensión, lo que conlleva a reacciones fisiológicas hormonales, como la disminución de la cantidad de producción de cortisol y el aumento de producción de adrenalina.

Selye (1985) citado por De Los Santos (2017, p.3) refiere que el distrés ocurre cuando ciertos factores originan diferentes cambios fisiológicos que pueden afectar la integridad del sujeto que la padece. El distrés simboliza al estrés dañino, conduce a una carga de trabajo insostenible, y en última instancia lleva a desequilibrios físicos y psicológicos, y finalmente, causa una disminución de productividad personal, la manifestación de diferentes enfermedades psicosomáticas y síntomas de vejez que no son propias para la edad maduracional

del que lo padece. El estrés es todo lo que producirá una sensación desagradable para el sujeto, las situaciones de la vida diaria están llenas de presiones negativas, como un entorno laboral deficiente, frustraciones en diferentes áreas, emociones de tristeza e ira, etc. que al no poder manejarse afectan en la rutina impidiendo poder alcanzar un desarrollo óptimo en cualquier actividad ya sea a nivel social, familiar y/o laboral (ISSSTE, sf).

2.1.3. Otra forma de tipificar el estrés

Según *American Psychological Association* (APA, 2010) los agrupa en: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.

2.1.3.1. El estrés agudo. Viene de las demandas recientes y del futuro cercano, las mínimas porciones son excitantes, pero cuando se sobreexpone, el sujeto que lo padece se agotará debido a que enumera todas las cosas que salieron mal en su vida. Las sintomatologías más frecuentes del estrés agudo son: la agonía emocional, siendo una combinación de ira o irritabilidad; los problemas musculares, como dolores en diversas extremidades y distensiones musculares; los problemas estomacales e intestinales, como acidez de estómago, problemas gastrointestinales; y la sobreexcitación, que a corto plazo puede provocar un aumento de la presión arterial, de la frecuencia cardíaca y sudoración de la palma.

2.1.3.2. El estrés agudo episódico. Los sujetos que padecen este tipo de estrés suelen poseer demasiados compromisos y no consiguen establecer un orden por el gran aumento de demandas o presiones que requieren su cuidado. Se distingue por la vehemencia y la reiteración del estímulo estresante, pero no ha podido constituirse como su adecuada condición a largo periodo, como el estrés crónico. Los individuos que experimentan este tipo de estrés a menudo sienten de manera persistente preocupaciones por ver desastres cerca de ellos y tratan de prever cada situación imaginable, melancolías, pesimismo y son hostiles la mayor parte del tiempo. Además, pueden tener dificultades para realizar algún cambio. Atribuyen sus males a otras personas y a eventos externos (Herrera-Covarrubias et al., 2017).

2.1.3.3. Estrés crónico. Según Muñoz y Coronel (2021) surge al estar expuesto a un estímulo o acontecimiento estresante por un largo tiempo, provocando grandes afecciones a nivel fisiológico, emocional, conductual y psicológico al sujeto que lo padece; ciertos tipos de estrés crónico emanan de experiencias traumáticas infantiles que se internalizan y siguen siendo dolorosas y surgen infatigablemente; este tipo de estrés crónico puede traer consecuencias graves como el suicidio, infartos, derrames cerebrales hasta cáncer. La gente acaba exhausta y finalmente caen en una neurastenia fatal, recientemente, forma parte de una de las principales causas de enfermedades físicas y psicológicas en el ámbito laboral, cabe destacar, que existe una diferencia entre los dos géneros, teniendo como prevalencia las mujeres. El execrable aspecto del estrés crónico es que las personas se han acostumbrado a él y olvidan que está ahí. La gente no toma en cuenta el estrés crónico porque es viejo, familiar y, a veces, casi placentero. El estrés crónico al ser prolongado por largos periodos de tiempo genera una repercusión directa sobre el equilibrio psicológico y esto se ve reflejado en psicopatologías como el trastorno de ansiedad y depresión (Minaya & Arce, 2021).

2.1.4. Orientaciones Teóricas Sobre el Estrés

Según Moreno (2017) existen tres principales enfoques que marcan el desarrollo integral del estrés y su investigación en el campo de la psicopatología.

En primer lugar, se encuentra la teoría basada en la respuesta, fue propuesta por Selye, concibe al estrés como la existencia de factores desencadenantes que pueden ser físicos, mentales, cognitivos o emocionales, estas necesidades pueden afectar la homeostasis del organismo, implicando que no existe una causa específica para el estrés (Olarte & Paquiyaui, 2016).

En segundo lugar, se encuentra en la teoría basada en el estímulo, los principales contribuyentes de esta teoría son Holmes y Rahe, esta teoría interpreta y comprende al estímulo con base en características ambientales que causan una alteración en las funciones del organismo. Miranda (2018), señaló que el impacto del estrés depende de la percepción del factor estresante, la capacidad del individuo para controlar la situación, la preparación de la sociedad para enfrentar los problemas y la influencia de los patrones sociales de conducta aprobados por la misma.

En tercer lugar, se encuentra la teoría basada en la interacción representado por Lazarus, Uquillas (2021) menciona que se enfatizó la correlación de factores psicológicos mediados entre los estímulos de estrés y las respuestas de estrés, que permitieron a los individuos jugar un papel activo en la generación de estrés, el concepto básico de esta teoría es la evaluación como mediador cognitivo entre la respuesta al estrés y el estímulo del estrés. Lazarus propone tres tipos de evaluaciones: evaluación primaria (se da cada vez que se encuentra con una necesidad interna o externa, se hace una medición del significado de la situación); evaluación secundaria (tienen relación hacia la valoración de los recursos propios para hacer frente a situaciones estresantes) y reevaluación (es la realización del proceso de retroalimentación lo que puede corregir la evaluación anterior).

2.1.5. Fases del Estrés

Cortés (2021) describe las tres fases del estrés o síndrome de adaptación relacionado con la fisiología de la persona en consecuencia a la presencia de un estímulo estresante. A esto, Seyle lo denomina el mecanismo tripartito y nombra a estas reacciones como de alarma, resistencia y agotamiento.

2.1.5.1. Fase de alarma. En esta fase cuando el individuo se expone a un factor estresante reduce la resistencia física para poder usarla en la siguiente fase (Pérez et al.; 2014). Asimismo, Valdeiglesias (2019) citando a Camargo (2010) describe que las fases que lo caracterizan son: el congelamiento o parálisis (hace referencia cuando el sujeto no responde); la activación cortical (el individuo adquiere una consciencia hiperaguda que le permite reconocer cualquier peculiaridad en el ambiente) y las manifestaciones faciales (que acompañada a la primera característica se le designa el nombre de estado de shock).

2.1.5.2. Fase de resistencia. Para Uquillas, (2021) señala que en esta etapa el individuo trata de imponerse o acostumbrarse de modo gradual al estímulo amenazante, para así poder lograr un equilibrio entre los diferentes medios (interno y externo), esto puede generar que reduzcan sus habilidades de contestación, permisividad, utilidad y fortaleza orgánica, es por ello que esta fase también es denominada la fase de negociación. Por otro lado, Da Cruz et al., (2017) reconoce que el individuo enfrenta la situación mientras que es consciente de que su habilidad tiene un límite, esto causa que se sienta frustrado y experimente sufrimiento por la falta de energía y la disminución de su desempeño, lo que puede convertirse en un círculo vicioso cuando es acompañado por ansiedad a un posible fracaso, a su vez, se da la aparición de síntomas que afectan el organismo de la persona, tales como: insomnio, irritabilidad y problemas con la libido.

2.1.5.3. Fase de Colapso o Agotamiento. Para Pérez et al., (2014) esta fase se hace presente cuando el individuo no logra afrontar el estrés y se disipa la estabilidad fisiológica lo que causa que el cuerpo colapse y sucumba ante cualquier patología. Izuchukwu (2020), determina algunas enfermedades relacionadas con el estrés, los cuales Selye denominó como enfermedades de la adaptación, tales como: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, cardiovasculares, metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos y cerebrales, etc.

2.1.6. Componentes del estrés

Folkman et al., (1986), piensa en el estrés como un desarrollo, que se ha tenido en cuenta para poder clasificarlos en tres componentes:

2.1.6.1. El estrés como estímulo. Según Patlán (2019) en esta teoría, el estrés se explica y comprende de acuerdo con las particularidades relacionados a los estímulos ambientales, y explica que estos pueden interferir o cambiar la finalidad del cuerpo expresada en patologías. El incentivo condicionalmente agobiante produce tensión corpórea o sentimental con respecto al individuo y alcanza a perjudicar de modo provisional o perdurable. Holmes y Rahe (1967), desarrollaron la teoría del enfoque psicosocial del estrés, contemplando el estrés como una aflicción que hace que los sujetos se sientan incómodos, y esto excede algunos de sus límites de tolerabilidad y provoque estrés dependiendo de la valoración del mismo individuo sobre el acontecimiento.

2.1.6.2. El estrés como proceso. Figueroa (2016) citando a Lazarus y Folkman (1986) hace hincapié en que existe tres tipos de evaluaciones en este componente, la primera evaluación ocurre cuando el sujeto otorga un valor al estímulo estresor en tres modalidades (la primera modalidad, cuando es una amenaza, en la que el sujeto estima una percepción completa de daño hacia el futuro; la segunda modalidad, como una pérdida, el sujeto ya sufrió el daño y sigue percibiendo que puede retornar a sufrir el mismo daño; y la tercera modalidad, como desafío, el sujeto reflexiona y llega a la conclusión que sus medios son suficientes para encarar la condición estresante y resuelve enfrentar todo en calidad de desafío), la segunda evaluación hace referencia a una introspección de sí mismo en donde se determina el pronóstico al enfrentar una situación estresante haciendo uso de sus capacidades de afrontamiento, estrategias y de sus recursos; la tercera evaluación es la reevaluación donde se realiza una retroalimentación de lo vivido anteriormente y la conclusión de ello se integra a la autopercepción del individuo sobre dicha situación estresante la cual ayudara en situaciones semejantes en la requiera hacer uso de lo aprendido o también sirva como información referente en la segunda evaluación ya mencionada.

2.1.6.3. El estrés como respuesta. Pérez et al., (2014), el estrés es una contestación psicobiológica del cuerpo y esta teoría parte de la noción del concepto tradicional Selye, hasta las concepciones y los resultados de la psiconeuroinmunología contemporánea. Asimismo, Patlán (2019) hace referencia desde este punto de vista que el estrés presenta diferentes indicadores en el individuo como somáticos en incomodidades cardiacas, enérgicas, estomacales y desordenes del sueño; como emocionales en el padecimiento de intranquilidad, abatimiento y ambivalencia afectiva; como los comportamentales en problemas de desabrimiento, embriaguez y adquisición del hábito de fumar; y además, de afecciones en el ámbito laboral como solicitar turnos rotatorios o faltar constantemente a su trabajo de manera injustificada.

Por otro lado, Paredes y Quiliche (2019) reconocen la reacción del estrés como estructuración, resguardo y puesta en marcha para responder a situaciones de la vida de una forma apropiada. Así mismo, este autor hace una distinción entre el estrés productivo o positivo que produce eficacia y promueve la satisfacción y el estrés destructivo que vienen asociado a aflicciones, incertidumbre y la desacertada eficiencia. En presencia de factores estresantes por lo regular existe dos respuestas; conductas de evitación o conductas de afrontamiento.

2.2. Estresores

Castillo (2020) citando a Demerouti et al., 2001 refiere al hecho de que el término "estresor" debe usarse cuando la causa del estrés es un factor externo, a su vez, en la mayoría de los casos, es probable que tenga un impacto perjudicial en la persona. Además, para Calderón (2020) las peculiaridades fundamentales de los estresores son tres: intensas, incontrolables y provoca tendencias incompatibles. Por otro lado, según Méndez et al., (2018) los estresores se clasifican en exógenos, endógenos e intrapsíquicos, estos adquieren esta denominación de acuerdo al establecimiento de la exigencia del estrés. En el momento en que el factor estresante se origina en el entorno se llama exógeno, por ejemplo, el clima, por otro lado, en caso de que se origine en el cuerpo o la mente se nombra endógeno, como el hambre, por último, en la ocasión en que el estrés ocurre solamente en la mente del sujeto, se denomina intrapsíquico, tal como las pesadillas.

2.3. Estilos de Afrontamiento

Para Chirinos (2020) los estilos de afrontamiento son la forma predilecta que las personas tienen al utilizar una secuencia, escogida por el mismo, en donde hace uso de estrategias en diferentes situaciones cotidianas y las expone en una serie de estilos de afrontamiento que se han indagado de manera meticulosa. Por otro lado, para Bedoya-Lau et al., (2014) los estilos de afrontamiento son potenciales para las impresiones habituales que cada individuo tiene ante diferentes

circunstancias que suceden en la vida y originan el afrontamiento al estrés correspondiente.

2.4. Recursos de Afrontamiento

González (2014) citando a Lazarus y Folkman (1986), hace referencia al concepto de recursos de afrontamiento a las peculiaridades propias de cada persona que se ajusta a su facultad adaptativa a las situaciones, siendo esta misma la que proporciona una posible resistencia frente a probables consecuencias ocasionadas por agentes estresores, que causarán una probable acción.

Para Alvarado-Díaz y Pagán-Torres (2021) existen diferentes recursos de afrontamiento los cuales son muy beneficiosos cuando se utilizan en psicoterapia para el manejo de agentes o eventos estresantes, estos son de base espiritual o religiosa y pueden ser: el asesoramiento asistencial religioso, la incorporación de actividades en su rutina que beneficien a la colectividad de fe y la incorporación de las escrituras sagradas en su estilo de vida.

2.5. Estrategias o Modos de Afrontamiento

Según Piergiovanni y Depaula (2018) las estrategias de afrontamiento son comprendidas como elementos psíquicos que hace uso el individuo ante un acontecimiento agobiante, el uso de estas estrategias trata de rehuir o reducir la percepción de estrés que tiene el sujeto en cualquier aspecto de su vida aportando a la consolidación en su personalidad y su crecimiento personal. La apreciación cognoscitiva establecerá las estrategias de afrontamiento que hará uso de las herramientas que pueda emplear el individuo y de los obstáculos que entorpezcan la aplicación de los mismos en cualquier ámbito (Castillo, 2017).

2.5.1. Aparatos Regulatorios en los Modos de Afrontamiento al Estrés

Según Loza (2018) citando a Sotelo y Maupome (2000) hace referencia que la teoría de Menninger identifica cinco apartados regulatorios de acuerdo al nivel de desorganización interna, en el primer orden, se encuentran las estrategias para disminuir la presión provocadas en diversos agentes estresantes que se encuentran en la vida diaria; en el segundo orden, se encuentran las estrategias de disgregación y de desagrado debido a la provocación de estresores remplazados por diferentes particularidades que desencadenará un aligeramiento enfrentado y el reemplazo proporcional o completo del estímulo o el impulso belicoso; en el tercer orden, se encuentran episodios fulminantes y desordenados; en el cuarto orden se encuentra un incremento de desorganización y el quinto una descomposición del ego.

2.5.2. Modelos Teóricos de Estrategias de Afrontamiento al Estrés

A largo del estudio de las estrategias del afrontamiento al estrés se han presentado diversos modelos enfocándose cada uno en una perspectiva propia o integracional entre sí, a continuación, se presentarán los modelos más significativos.

El modelo transaccional de Moos y Schaefer, para Gallardo (2019) este es una teoría más sencilla que estudia la manera de enfrentar propiciamente las eventualidades de forma más adecuada, a su vez, divide las herramientas individuales en adaptativas y desadaptativas, asimismo, valora el entorno social familiar y la toma de decisiones bajo las perspectivas particulares. Por otro lado, Jorques (2015) hace hincapié la valoración cognitiva y la preferencia al escoger las estrategias de afrontamiento con variantes subjetivas, sociodemográficas y ambientales, estos autores, asocian las estrategias de afrontamiento en tres grupos: dirigido a la evaluación, dirigido al problema y dirigido a la emoción.

La teoría transaccional de los estilos de afrontamiento al estrés de Lazarus y Folman, según Vega (2018) esta teoría tiene la valuación cognoscitiva como el aspecto fundamental, además, investiga los numerosos inconvenientes en

correlación al estrés. Según esta teoría la valoración cognitiva es crucial para determinar si la situación específica se convierte en un agente estresor para el individuo y esto depende de la evaluación primaria (donde se determina si es dañino o favorable en un determinado tiempo) y de la evaluación secundaria (donde se determina si puedo hacer uso de una actividad). Solo se evalúa como estrés cuando la amenaza es perjudicial en la evaluación primaria y no puede hacer nada para cambiar la situación en la evaluación secundaria.

El modelo de Lipowski, según Jorques (2015) ante el estímulo estresor el sujeto efectúa diversas estrategias para lograr una adecuada adaptación, si este esfuerzo cumple con lo propuesto contribuirá al crecimiento emocional y personal. Para este modelo existen dos formas de afrontamiento estando compuestos por diversas estrategias: el estilo de afrontamiento cognitivo y el estilo de afrontamiento conductual. Estos estilos de afrontamiento son relacionados a la apreciación del sujeto para conseguir la conclusión deseada (disminución del malestar).

La teoría de los modos de afrontamiento al estrés de Carver, para Rubio (2019), Carver y colaboradores, apoyados en la teoría de Lázarus y Folkman, explican que este puede concluir en dos formas de afrontamiento, a las que denomina “afrontamiento situacional” y “afrontamiento disposicional”. Ellos definen el afrontamiento situacional, como un efecto alterable vinculado al sujeto en concomitancia al ambiente y el afrontamiento disposicional donde el sujeto genera diversas configuraciones para mediar con el agente estresante que los percibe como nocivos.

2.5.3. Tipos de Estrategias y Estilos de Afrontamiento al Estrés

En referencia a la teoría de Carver en esta, existen 14 tipos de estrategias agrupados en tres estilos de afrontamiento, el primer estilo de afrontamiento es la centrada en el problema donde se encuentra los tipos de afrontamiento activo y planificación; el segundo estilo de afrontamiento es la centrada en la emoción donde se encuentra los tipos de apoyo emocional, apoyo instrumental, reinterpretación

positiva, aceptación y religión; y el tercer estilo de afrontamiento se centra en la evitación del problema donde se encuentra los tipos de desconexión conductual. desahogo, uso de sustancias, humor, auto distracción, negación y autoinculpación (Condori & Feliciano, 2020).

2.5.4. Dimensiones de los Modos de Afrontamiento

Carver y otros autores definen al afrontamiento como una respuesta ante un estresor, que va dependiendo de acuerdo a las percepciones, experiencias previas y habilidades del individuo (Paredes & Hacha, 2020). En referencia a ello, se han diseñado dos principales modelos que explican cómo se distribuyen estas dimensiones.

Primero, el modelo de dimensiones desarrollados por Carver, Sheier y Wentraub en 1989, mencionan que las estrategias de afrontamiento se agrupan en tres principales estilos: centrado en el problema, en la emoción y en la evitación (Rojas, 2019).

El afrontamiento centrado en el problema, involucra a aquellas estrategias que intentan solucionar, analizar y suprimir el impacto que genera el estrés en la persona, mayormente en este tipo la persona aplica acciones cognitivas como alterar el contexto y se adapta a la situación (Zamorano, 2017). En realidad, en este tipo de afrontamiento va dirigido directamente al problema, el individuo busca soluciones en base al coste, beneficio, elección y tipo de aplicación de estas técnicas, en otras palabras, esto se manifiesta cuando la persona intenta solucionar o afrontar la situación estresante disminuyendo la percepción que tiene de la amenaza (Montenegro & Villanueva, 2016). Dentro de las estrategias que se encuentran dentro de esta dimensión se encuentra la búsqueda de información, resolución de problemas, toma de decisiones, manejo del tiempo, buscar consejos y elaborar un plan de solución, estas mismas se centran en la acción de afrontamiento y bajo la percepción de la persona suelen utilizarse cuando la persona

tiene la creencia de que puede realizar un cambio en la situación que le genera estrés (Celis & Pozo, 2018).

El afrontamiento centrado en la emoción trata de que la persona no pueda resaltar ni intensificar su respuesta emocional ante la problemática, esto mayormente es utilizado cuando la persona se siente amenazada y considera que es imposible que pueda cambiar la situación en la que se encuentra, esto provoca que genere en su organismo repercusiones negativas a causa del aspecto emocional, este mismo es considerado como el estilo de afrontamiento más desadaptado a la hora de enfrentarse a una situación estresante (Iquiria & Barrera, 2017). Dentro de las estrategias que engloban este estilo de afrontamiento se encuentra la búsqueda de apoyo social, autocontrol, aceptación y reevaluación, el hecho de buscar acompañamiento de otras personas se ha comprobado que repercute en los niveles de autoconfianza (Delgado & Núñez, 2019). Por otro lado, se ha explorado la relación entre el bienestar psicológico con esta dimensión, encontrando que este estilo de alguna manera contribuye a superar diversas situaciones conflictivas, siendo como un elemento complementario ante ello, generando que la persona pueda analizar y evaluar la problemática para que pueda ser afrontado y superado adecuadamente (Tacca & Tacca, 2019).

Asimismo, se tiene el afrontamiento centrado en la evitación, el cual se basa cuando el individuo decide evitar o ausentar el afrontamiento, con el objetivo de que en el camino pueda recopilar todas las herramientas y recursos psicosociales posibles antes de afrontarlo de manera directa (Hurtado & Torrico, 2018). Las conductas esperadas ante el uso de este estilo de afrontamiento son de preocupación, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, reducción de la tensión, ignorar el problema, auto inculparse y reservarlo para no poder afrontar en el momento (Casamayor, 2018). Todo esto quiere decir que el estilo de afrontamiento centrado en la evitación, hace referencia a cualquier conducta que sea direccionada hacia la evitación o reducción de los esfuerzos por tener el control de la situación, a su vez, las estrategias que se encuentran en este estilo de afrontamiento son la

negación, desactivación mental, conductual, uso de humor y consumo de sustancias (Ventura, 2019).

Como segundo modelo, se encuentra el propuesto por Carver en 1997, quien mencionó que las dimensiones pueden dividirse en dos dimensiones principales: funcionales y disfuncionales (Lévano, 2018).

El estilo de afrontamiento funcional hace referencia a los esfuerzos que tiene la persona al momento de afrontar diferentes conflictos que se le presentan, empleando diversos tipos de soluciones tales como la búsqueda de apoyo o realizar acciones para su afrontamiento (Alarcón & Avila, 2019). Además, hace referencia al contexto donde la persona es capaz de asimilar el problema y buscar aquellas estrategias que sean adecuadas (Arroyave, 2018). La persona con este estilo de afrontamiento predominante, manifiesta un cierto empeño en direccionar los problemas, conflictos o estresores mediante acciones que él conoce que son de manera precisas para poder buscar una solución por medio de estrategias (Gutierrez, 2018).

Por otro lado, el estilo de afrontamiento disfuncional hace referencia a las intenciones necesarias para sobrellevar aquellas consecuencias evitando la situación estresante, este estilo no está relacionado a la solución de problemas, sin embargo, a pesar de lo mencionado, estas acciones de meditación producen en la persona cierto alivio (Núñez, 2019). A su vez, el afrontamiento en este estilo es conflictivo, ya que, en vez de centrarse en la solución solo se preocupa en evitarlo, las personas que suelen usar este estilo suelen tener sentimientos y pensamientos autodestructivos, además de tener como mecanismos de defensa la negación y la minimización, no tienen interés de buscar una solución ni la opinión de los demás (León, 2020).

Entonces, se puede resumir lo mencionado de acuerdo con Ora (2016) que menciona que el estilo funcional intenta abordar el problema de manera directa y adecuada buscando opiniones y ayuda a otras personas, sin embargo, el disfuncional no existe una solución para el problema, ya que la persona decide evitarlo y evadirlo.

2.5.5. *Indicadores de las Estrategias de Afrontamiento*

Las estrategias de afrontamiento se subdividen en 15 principales, estas fueron desarrolladas por Carver: afrontamiento activo, planificación, auto-distracción, apoyo social instrumental, uso de apoyo emocional, desahogo, aceptación, negación, religión, desconexión conductual, reinterpretación positiva, uso de sustancias, humor y autoinculpación (Izquierdo, 2020).

La estrategia de afrontamiento activo tiene el objetivo de realizar ciertas conductas que pueden llevar a un buen manejo de las repercusiones negativas que generan las situaciones estresantes, con la finalidad de abordar adecuadamente el problema y evitar distraerse de otras actividades que no sean relacionadas al problema, es la estrategia que es considerada como la más adecuada al momento de solucionar un conflicto específico (Ortiz, 2019).

La estrategia de planificación hace referencia al proceso en el cual la persona planea en cómo desenvolverse frente a la situación estresante, esto lo logran mediante la organización y planificación del desarrollo de estrategias para poder afrontarlo adecuadamente, lo cual, elige la mejor técnica para un manejo adecuado (Cuenca, 2019).

La estrategia de autodistracción representa a la subestimación y/o pasar por alto otras situaciones distractoras, con la finalidad de evadirlas y manejar mejor la situación estresante, es decir, que la persona trata de solo estar centrado en la solución que pueden tomar frente al problema (Cabrera, 2017).

La estrategia de apoyo social instrumental hace referencia a buscar soluciones por medio de consejos para afrontar la situación de manera adecuada (Miranda & Idrogo, 2019); es decir, que este tipo de afrontamiento está basado en la búsqueda de apoyo o soporte que le pueden brindar las personas que se encuentren en su alrededor (Paredes & Hacha, 2020).

La estrategia de uso de apoyo emocional se basa en la búsqueda y encuentro de apoyo emocional, simpatía y comprensión de familiares, compañeros y amigos

que se encuentren a su alrededor con la finalidad de disminuir el impacto producido por el estresor y la persona pueda tomar una solución adecuada al problema (Yáñez, 2018).

La estrategia de desahogo hace alusivo a la expresión emocional que presenta en base al impacto generado por la situación estresante, ya que, esto genera en la persona malestar emocional y busca la manera de desahogarse y expresar todo lo que siente (Heras & Tamayo, 2019).

La estrategia de aceptación se caracteriza por tal y como su nombre menciona, aceptar la situación tal y como se encuentra, con la finalidad de que la persona pueda contextualizar la realidad del problema y tomar soluciones adecuadas para su afrontamiento respectivo (Bocanegra & Paredes, 2021).

La estrategia de negación es caracterizada por ser un afrontamiento evitativo, ya que, la persona trata de sobrellevar y soportar el conflicto haciendo como si no existiera, por medio de evitar pensamiento relacionados al factor estresante, como también alejándose de todo ello (Flórez et al., 2020).

La estrategia de religión, es vista por algunas personas como la búsqueda de una “segunda oportunidad”, ya que, hace referencia al refugio que buscan las personas en la religión que profesan en momentos estresantes, con la finalidad de encontrar soluciones por medio de ello (Maldonado, 2017).

La estrategia de desconexión conductual hace referencia al mínimo esfuerzo que expresa la persona hasta incluso eliminando por completo toda activación conductual producida por el impacto de la situación estresante, con la finalidad de lograr las metas propuestas (Zapata, 2019).

La estrategia de reinterpretación positiva se basa en aprender la lección que deja la situación conflictiva y le otorga un significado positivo a la experiencia acontecida, esto se relaciona directamente con la autonomía, crecimiento personal, autoaceptación y bienestar psicológico (Pérez, 2017).

La estrategia de uso de sustancias, es una de las más nocivas debido a que la situación estresante conduce al consumo excesivo de alcohol y drogas generando un gran impacto negativo en el organismo (Medina, 2017).

La estrategia de humor se relaciona con la de reinterpretación positiva, con la diferencia que la persona en este tipo de afrontamiento trata de bromear sobre la situación estresante logrando disminuir que genera en él ello (Matos, 2020).

Por último, la estrategia de autoinculpación, el cual se basa en si es que la persona se siente culpable por la situación en la que se encuentra, esto lo realiza midiendo su grado de culpabilidad y busca estrategias para solucionarlo (Falcón & Urgilez, 2021).

CAPÍTULO III

FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

3.1. Estrés Laboral

3.1.1. Definiciones

Gutierrez y Hurtado (2020) mencionan que la definición de estrés laboral surge de los principales enfoques interactivos del estrés, siendo considerados como un desequilibrio existente entre el trabajador y el entorno laboral que va acompañado de reacciones ya sean emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta que dañan el trabajo, la organización y el entorno laboral.

Para Osorio y Niño (2017) el estrés laboral es una variación del estrés que se origina en el trabajo, dentro de ello, se puede identificar una serie de factores etiológicos y sus reacciones que no solo son mostrados a nivel profesional, sino afectan también la vida personal y/o familiar.

Entonces, en base a las definiciones presentadas, se puede dar una definición de estrés laboral; de acuerdo con Félix et al., (2018), el estrés laboral es considerado como una reacción típica del estrés generada por la percepción que tiene la persona sobre la existencia de las demandas excesivas o amenazantes que pueden ser difíciles de controlar y por ende pueden provocar diversas consecuencias negativas.

3.1.2. Modelos Explicativos de Estrés Laboral

Al igual que el estrés tiene diversos puntos de vista los cuales son explicados tomando en cuenta diversas perspectivas, el estrés laboral también es tomado de la misma forma, en este caso son ocho los principales modelos que explican el proceso de estrés laboral: modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, modelo de desajuste de demandas – recursos, modelo vitamínico, modelo integrador del estrés laboral, modelo orientado a la dirección, modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa y el modelo de interacción de demandas – control.

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, fue realizado por Payne y Fletcher en 1983, en esta teoría el estrés laboral es considerado como el resultado de la falta de equilibrio entre las demandas laborales (tareas y ambiente laboral), apoyo (cantidad de recursos) y restricciones en el trabajo (limitaciones), todo esto va relacionado a la falta de recursos y herramientas que el trabajador presenta para realizar trabajo (Campos et al., 2020). Entonces, bajo estas condiciones el estrés es producido bajo el desequilibrio entre estos componentes. Estremera (2017), menciona que las demandas no serían tan estresantes si hubiera la existencia de las herramientas requeridas y, por lo tanto, si el trabajo proporciona elevados niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones, entonces, bajo esto, se puede llegar a las conclusiones que mientras el trabajador tenga estas herramientas, las demandas elevadas pueden resultar beneficiosas, ya que, pueden ser estimulantes para el trabajador. Por otro lado, si se usan pocas herramientas y habilidades, llega a transmitir aburrimiento en los servidores, provocaría grandes efectos de estrés en ellos.

El modelo de desajuste de demandas – recursos, fue desarrollado por Harrison en 1978, este modelo considera al estrés laboral como la falta de ajuste que existe entre las exigencias y las demandas, junto a los recursos disponibles del trabajador para poder satisfacerlas (Cañarte, 2018). Entonces, de acuerdo con Flores (2019) el estrés laboral es provocado por la existencia de demandas laborales y la falta de recursos y herramientas que presenta el trabajador para poder afrontarlas.

Bajo este punto de vista, Cumbres (2015), refiere que se pueden identificar tres factores importantes para la generación del estrés laboral: el primero la falta de recursos para afrontar adecuadamente las demandas y exigencias, el segundo la manera en cómo percibe estas demandas y exigencias y el tercero las demandas existentes.

El modelo vitamínico, fue desarrollado por Warr en 1987, se basa en nueve características provenientes al entorno sociolaboral que tienen un papel importante en la modificación de la calidad de salud mental de cada empleado, el autor explica que esto tiene mucha relación con las vitaminas, ya que, estas también tienen un papel importante en el organismo (Díaz, 2020). Este modelo propone una relación entre el contenido del trabajo y el bienestar de los trabajadores, esto quiere decir que, una gran exigencia laboral tiene un efecto negativo en la ansiedad o el estrés más que en la depresión y entusiasmo.

El modelo integrador del estrés laboral, fue desarrollado por Peiró en 1993, menciona que para explicar al estrés es necesario mencionar seis principales bloques: ambientales (factores externos, estresores y recursos), personales, de experiencia subjetiva, estrategias de afrontamiento, efectos y consecuencias del estrés y variables moduladoras; dentro de los cuales se encuentran cuatro principales causas: factores intrínsecos que se presentan en el desempeño del trabajador, factores procedentes en cuanto a los roles que ocupa cada trabajador, factores procedentes en las relaciones interpersonales en el trabajo y factores procedentes del desarrollo de la carrera profesional (Estremera, 2017).

El modelo orientado a la dirección, fue realizado por Ivancevich y Matteson en 1980, esto se caracteriza por estudiar los estresores presentes que estén vinculados con el liderazgo, estructura, control organizacional, recompensas, factores intrínsecos al puesto del trabajo y desarrollo de la carrera. (Lara et al., 2020). Dichos estresores condicionan la percepción por parte del trabajador manifestándose en reacciones psicológicas, fisiológicas y comportamentales, afectando la salud del trabajador, como también, su desempeño en la empresa (Choque, 2017).

El modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, Fue desarrollado por Siegrist en 1996, en este modelo el autor propone que en base a la percepción que el trabajador tenga en cuanto a su costo – beneficio del trabajo, va a presentar o no estrés laboral (Marrero & Aguilar, 2018). Este modelo es el más conocido y por ende el más apoyado y utilizado para poder explicar el estrés laboral, de acuerdo con el autor, el estrés laboral es producido por los esfuerzos invertidos en el desempeño y recompensas, entonces, en base a esto se puede concluir que el estrés crónico se debe a una gran cantidad de esfuerzos del trabajador y la disminución de recompensas que recibe (Tirado et al., 2019).

El modelo de interacción de demandas – control, fue desarrollado por Karasek en 1979, según Chiang et al., (2018) el modelo explica el estrés académico mediante las características psicosociales que presenta el trabajo, existen dos: las demandas psicológicas (exigencias propias del trabajo, hace referencia a la cantidad de trabajo y sobre todo a la presión que ejercen los jefes en el trabajador) y el control (es el factor primordial del modelo, se trata de no solo observar o percibir el nivel de estrés sino, el saber y aplicar los recursos para poder controlar las demandas).

3.1.3. Las Fuentes Típicas de Estrés Laboral

Para Ramos et al., (2019) las fuentes del estrés son definidas como aquellos estímulos o elementos que crean una reacción en los trabajadores, el cual da origen al estrés laboral, estas fuentes pueden variar según el punto de vista de cada estudio porque en algunas han sido trabajados de manera individual (por cada trabajador) y colectivo (ambiente laboral).

Antes de mencionar cuáles son las fuentes principales generales de estrés laboral es necesario conocer bajo qué criterios, estos se consideran como tal; Muguruza (2018), menciona que se describen cuatro factores principales: la percepción cognitiva que tiene el trabajador hacia la situación estresante, las experiencias laborales pasadas del trabajador, la presencia o ausencia de apoyo social y las diferentes reacciones que presenta de manera individual.

Peiró en 2001 propuso varios tipos de estresores o aquellos estímulos que desencadenan estrés en los trabajadores, los cuales son los siguientes: estresores del ambiente físico (son componentes que existen externamente tales como la iluminación, humedad, ruido, entre otros), demandas del propio trabajo (tipo de turno en el trabajo, sobrecarga laboral, exposición ante riesgos que amenazan el bienestar), características de las tareas (las habilidades que se requieren para desempeñar el trabajo), desempeño de roles, calidad en las relaciones interpersonales y grupales, desenvolvimiento en la carrera laboral, aparición de nuevas tecnologías, calidad del clima organizacional y relaciones entre el trabajo u otras áreas de la vida (Chasi, 2017).

3.1.4. Tipos de Estrés Laboral

Dentro del ambiente laboral, existen tres tipologías de estrés: *mobbing* o acoso laboral, tecnoestrés y *burnout* (Vidal, 2018).

El *mobbing* para Meza y Linares (2018) se trata de una conducta abusiva caracterizada por una mala comunicación con falta de ética, donde el acosador agrede de una manera constante a la víctima durante un tiempo constante, todo esto lo hace con la finalidad de arruinar la reputación de la víctima y conseguir que la víctima sea retirada del centro laboral. Entonces, relacionándolo con el estrés laboral, esta incomodidad que presenta la víctima por el constante acoso genera en él o ella niveles elevados de estrés crónico.

El tecnoestrés es definido como aquella reacción de estrés producida por la incapacidad para enfrentar y hacer uso a las nuevas tecnologías, generando un impacto negativo en las áreas de vida del trabajador (Salazar-Concha et al., 2020).

El término *burnout* fue usado para hacer referencia a las respuestas emocionales que presentan los trabajadores y calificarlos si tienen sobrecarga laboral o síndrome de *burnout* (quemado), esto presenta variadas manifestaciones conductuales, psicosomáticas y emocionales (González-Cendán et al., 2020).

3.1.5. Principales Consecuencias del Estrés Laboral

El estrés laboral es algo que afecta de manera significativa en el trabajador y, por ende, esto va relacionado a diversas áreas de vida, en este apartado se mencionarán cinco consecuencias principales que son presenciadas a causa del estrés laboral: física, psicológica, conductual, social y organizacional.

En cuanto a las consecuencias físicas, Acero (2020) menciona que los tres principales problemas bajo esta característica son los problemas cardiovasculares, problemas digestivos y respiratorios. Por otro lado, Llivisaca (2020) realiza una clasificación según las alteraciones que produce en el organismo: dentro de los trastornos o alteraciones gastrointestinales, se encuentran el intestino irritado, digestión lenta y aerofobia; dentro de los trastornos cardiovasculares, se encuentran la hipertensión arterial, enfermedades coronarias y arritmias cardíacas; en los trastornos respiratorios se encuentran el asma bronquial, hiperventilación y sensación de opresión en la caja torácica; también pueden desarrollar alteraciones endocrinas tales como hipoglucemia, diabetes e hipertiroidismo; esto además afecta en cuanto a la sexualidad desarrollando impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso y alteraciones en el deseo sexual; y finalmente, dentro de las más comunes se encuentran los trastornos dermatológicos (tricotilomanía, sudoración excesiva y dermatitis atópica), trastornos musculares (tics, calambres, contracturas y dolores musculares), cefaleas, insomnio, falta de apetito y artritis.

Dentro de las consecuencias psicológicas, entre las más comunes se encuentra la ansiedad, depresión, irritación, falta de motivación y de concentración (Acero, 2020). Córdor y Parra (2020), concuerdan con este punto, ya que, refieren que el estrés laboral además de afectar en los puntos anteriores, también se da una disminución en la autoestima, falta de compromiso con las metas y objetivos.

Las consecuencias conductuales del estrés laboral se caracterizan por las conductas agresivas, inasistencia e impuntualidad en el trabajo, cometer errores consecutivamente, apatía, inadecuada toma de decisiones y fatiga (Domínguez, 2020). A su vez, Barboza (2019) refiere que, a nivel conductual, las respuestas que

mayormente presentan los trabajadores son ingerir alimentos en exceso, conductas de evitación, tartamudeo y consumo de sustancias.

A nivel social, Cuchi y Guanuchi (2020) refieren que las conductas más comunes a consecuencia del estrés laboral son el aislamiento y evitación de contactos ya sea con sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, también se encuentra el incremento de conflictos interpersonales, malhumor en el ámbito familiar, filiar y sobre todo la evitación profesional.

Por último, a nivel organizacional o profesional, Ortiz (2020) refiere que para las organizaciones y empresas es importante verificar si es que la persona presenta niveles elevados de estrés laboral, ya que, se sabe que este trae consecuencias negativas a nivel profesional, dentro de los cuales se encuentran: la disminución de la productividad en el trabajo, ausentismo laboral, alta rotación de empleados o conflicto con ellos y sobre todo la disminución en la calidad del servicio, atención y producto.

3.1.6. Estrés Laboral en Tiempos de Pandemia

La pandemia por COVID – 19, ha tenido un efecto negativo en los trabajadores, generando niveles altos de estrés laboral, en realidad, este tipo de estrés y los efectos que producen en los empleados son aspectos importantes a tomar en cuenta, ya que, se ha comprobado en investigaciones que a mayores niveles de estrés han presentado consecuencias como la falta de concentración, fatiga, ansiedad, depresión y en el peor de los casos *burnout* (Toledo, 2020).

A causa de la pandemia, en muchos países (incluyendo a Perú) han tenido que realizar algunos cambios en el ámbito laboral: por una parte, se originaron las modalidades de trabajo virtual y presencial. En cuanto a los trabajadores que laboran en la modalidad presencial, se ha podido comprobar que más del 70,00% manifiestan miedo al poder contraer la enfermedad de COVID – 19, a su vez, este miedo se relaciona al poder ser fuente de contagio en sus familias, ser portadores asintomáticos de la enfermedad, hasta incluso a morir; esto notablemente impulsa

y se relaciona a los niveles altos de estrés laboral en los trabajadores (Monterrosa-Castro et al., 2020). Por otro lado, se ha comprobado que esta situación ha afectado a nivel económico, social y laboral, esto ha sido relacionado a la cantidad de personas que perdieron su trabajo, otras que han tenido que realizar más trabajo, pero, que siguen recibiendo la misma remuneración (Usma, 2020).

Entonces, en base a lo mencionado se puede inferir que esta nueva situación genera niveles elevados de estrés laboral en los trabajadores, ya que, tienen que estar preparados para poder conocer lo que está ocurriendo a su alrededor y sobre todo tomar las medidas respectivas para afrontarlo de manera adecuada, sin embargo, esto provoca un gran desgaste en el personal y esto disminuye en el desempeño laboral.

Se sabe que a raíz de la pandemia, muchas empresas han decaído significativamente, sin embargo, a partir del confinamiento estas mismas se han adaptado a este contexto ya sea por medio del uso correcto de las protecciones correspondientes y las medidas respectivas de bioseguridad, es por ello, que Martínez (2020) menciona que esta situación de riesgo demanda dos cosas: primero, el aumento de concentración, atención y adaptación de información por parte de los trabajadores; y segundo, una sobrecarga de responsabilidades en cuanto al cumplimiento de medidas de bioseguridad para evitar contagios, está definitivamente es una gran carga que genera niveles altos de estrés laboral.

La modalidad virtual más utilizada para adaptarse a los tiempos de pandemia y cumplir el trabajo, ha sido el trabajo remoto, precisamente el teletrabajo, esto se define como una herramienta tecnológica que sirve para realizar sus funciones y actividades de sus trabajos correspondientes desde su hogar, desde el punto de vista del autor, laborar desde casa brinda un equilibrio en la vida personal, laboral y familiar (Roldán-Bazurto & Díaz-Macías, 2021).

El trabajo remoto es una de las estrategias más usadas por diversas organizaciones y esta solo es posible con el conocimiento sobre las nuevas tecnologías por parte de los trabajadores. Si bien es cierto, los beneficios que trae para las empresas son grandes, sin embargo, a nivel personal es un tanto dificultoso

y por ende estresante, ya que se da la dificultad de adaptación al uso de la tecnología, problemas en los horarios de trabajo, la posición que mantienen durante el trabajo y la falta de tiempo al realizar trabajo por motivos personales y familiares (Romero & Castro, 2021).

Entonces, en base a todo lo mencionado se puede resumir en que el trabajador se ha visto expuesto a diversos cambios en las organizaciones a consecuencia de la adaptación a las medidas sugeridas para el correcto afrontamiento al COVID – 19, entre las más comunes la ejecución del teletrabajo que ha generado niveles altos de estrés debido a la falta de conocimiento de las nuevas tecnologías, por otro lado, estos niveles de estrés se deben también a factores relacionados a la pandemia, como el miedo a contagiarse o ser fuente de contagio para su familia en el caso de los que realizan trabajo presencial. Esto sin duda alguna es una situación preocupante para las organizaciones y empresas, los cuales deben ser afrontadas de una manera adecuada.

3.2. Burnout

3.2.1. Definiciones

El síndrome de *Burnout* fue descrito por primera vez por Freudenberger en 1974, lo conceptualizó como el estado de fatiga que se produce por la dedicación, forma de vida o relación que no produce un determinado y esperado esfuerzo, lo denominó como el “síndrome del quemado” (Cabello & Hernández, 2016). En 1981, Maslach caracteriza al síndrome como una respuesta del estrés laboral crónico, siendo causante de agotamiento físico y mental devaluando el rol profesional (Gutiérrez, 2020).

Años más tarde, en 1993 Maslach define *burnout* como un síndrome psicológico que provoca agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal esto produciéndose en trabajadores que principalmente laboran con personas (Murcia, 2018). Y en la misma década, en 1999, Maslach, Jackson y Leiter, lo definen como una respuesta prolongada a estresores a nivel

personal y profesional, partiendo desde las dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia profesional (Carranza, 2017).

A partir de los puntos de vista mencionados, se puede definir a *burnout* como un síndrome que se caracteriza por ser una respuesta prolongada de estrés crónico, que afecta en gran magnitud a los trabajadores que causa en ellos agotamiento, despersonalización e ineficacia profesional.

3.2.2. Fases del Burnout

Los pioneros en describir las fases del *burnout* fueron Edelwich y Brodsky en 1980, hacen referencia a este síndrome como una enfermedad que como algunas requiere de un proceso que tiene como consecuencias complicaciones progresivas a nivel físico, psíquico y social, para lo cual describieron cinco principales fases: la primera fase denominada inicial o de entusiasmo, que se presenta cuando los trabajadores están en sus primeros días de labores donde se encuentran con mucha energía y grandes expectativas en su trabajo; la segunda fase es de estancamiento, el cual consiste en que el trabajador experimenta un nivel mínimo de estrés debido al valor que le da a su trabajo y al producto obtenido del mismo; la tercera es la fase de frustración, esta empieza con los primeros conflictos presentados con sus compañeros de trabajo y lleva a que el trabajador se desmotive al momento de realizar sus actividades laborales; la cuarta fase de hiperactividad y apatía, inicia cuando los trabajadores se alejan poco a poco de sus puestos de trabajo y de sus compañeros también, todo esto a consecuencia a la sobrecarga emocional presentado por la sobrecarga laboral; y por último, la fase de quemado, en esta fase se explican las consecuencias a nivel personal, familiar, laboral, social y filial, tales como aislamiento y conflictos continuamente (Aldás, 2017).

El segundo modelo explicativo de las fases del *burnout* fue realizado por Golembiewski, Munzenrider y Carter. Pérez (2018), refiere que dichos autores parten de que la despersonalización es la dimensión del *burnout* que predice con más acierto el desarrollo de este síndrome. Las fases lo desarrollan a partir de las

tres dimensiones del Inventario de *Burnout* de Maslach, en este modelo proponen tres fases: *burnout* leve (despersonalización alta), *burnout* medio (autoestima profesional baja) y *burnout* elevado (cansancio emocional elevado).

El tercer modelo de fases es desarrollado por Cherniss en 1982 quien además de mencionar que el *burnout* parte de los niveles altos de estrés laboral, es considerado como la relación entre un empleado estresado y un trabajo estresante. (Atalaya, 2018). Ante lo mencionado, este autor distingue tres fases: fase de estrés, donde existe un desajuste entre demandas y recursos; fase de agotamiento, donde se presentan las respuestas fisiológicas y psicológicas a causa del *burnout* (tensión, ansiedad, entre otros); por último, la fase de agotamiento defensivo, donde a raíz de la presencia del *burnout*, el trabajador pierde su esencia, presentando cinismo, agotamiento emocional y falta de realización personal (Ionut, 2019).

El cuarto modelo es desarrollado por Price y Murphy en 1984, mencionan que el *burnout* es caracterizado como un proceso adaptativo, el cual, conlleva a malestar personal, interpersonal y social. (Alva & Yánac, 2017). Además de ello, mencionan que el *burnout* pasa por seis fases sintomáticas: la primera, de desorientación, donde el trabajador piensa que no alcanza los objetivos esperados como los demás; la segunda, de inestabilidad emocional, que se incrementa por la falta de apoyo emocional brindada por la organización o empresa y el distanciamiento social y emocional hacia los compañeros de trabajo; la tercera fase, de sentimientos de culpa, esto hace referencia a los sentimientos de culpa debido al fracaso que puede tener el empleado a nivel profesional; la cuarta, de soledad y tristeza, que como su propio nombre menciona, estas reacciones son consecuencia de todo lo mencionado; si es que estas fases se superan, aparecen las dos fases restantes: solicitud de ayuda y restablecimiento del equilibrio inicial (Hurtado, 2017).

El quinto modelo fue desarrollado por Leiter en 1988, menciona que el cansancio emocional (dimensión de *burnout*) es la primera en alterarse, luego, aparece la despersonalización y la falta de realización personal. Además. Menciona que el síndrome de *burnout* parte de los niveles altos de cansancio emocional que

avanza ante la exposición de factores negativos, culminando con la disminución de la realización personal provocando en el trabajador absentismo, desinterés y abandono hacia sí mismo y los demás; esta alteración producida en las dimensiones aparece por la influencia de factores existentes en la organización como sobrecarga laboral, falta de comunicación, autonomía, toma de decisiones y falta de cooperación con los compañeros de trabajo (Suleiman, 2020).

El sexto modelo de las fases de *burnout* fue realizado por Maslach, Schaufeli y Leiter en 2001, ellos mencionan dos fases del *burnout*: la primera mencionada como pionera, que se ocupó de nombrar y describir al síndrome de *burnout* como tal; y la segunda como empírica, la cual se basó en investigaciones, observaciones y entrevistas hacia diversos sectores organizacionales que podrían presentar niveles significativos de *burnout*, y mediante a los resultados de estas exploraciones el *burnout* fue ocupando lugar en el ámbito ocupacional, además de ello, en estas investigaciones se pudo relacionar con diversas variables como estrés laboral, satisfacción laboral o compromiso organizacional, entre otros (Castillo, 2020).

El séptimo y último, el modelo de fases realizada por García en 2002, quien como algunos autores refiere que el *burnout* es considerado como un proceso adaptativo, desglosando en base a ello en cuatro fases: el primero de entusiasmo, donde el profesional ama su trabajo, le emociona entablar conversaciones con sus compañeros de trabajo y con la organización; la segunda fase, de estancamiento, donde los trabajadores son conscientes que trabajar puede implicar un ligero abandono en sus necesidades personales; la tercera, de frustración, que se presenta cuando el trabajador se pregunta si realmente está realizando bien su trabajo o no; y finalmente, la cuarta, de apatía, el cual existe indiferencia y apatía hacia las labores que realiza en la empresa y también al relacionarse con sus compañeros de trabajo (Silva, 2019).

3.2.3. Dimensiones del Burnout

Las dimensiones del *burnout* fueron propuestas por Maslach y Jackson en 1986, estas son tres: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización y falta de realización personal (Esteras et al., 2019).

La dimensión de agotamiento emocional es caracterizada por la sensación de sobre esfuerzo físico y emocional provocado por las diversas problemáticas producidas en las organizaciones (Aguirre et al., 2018). Esto es asociado a la falta de energía y agotamiento que la persona presenta al realizar trabajo, a su vez, esto afecta en la motivación del trabajador para realizar ciertas actividades provocando en ellos frustración y tensión (De La Fuente, 2017).

La segunda dimensión, de despersonalización o cinismo, se caracteriza por ser la respuesta que tiene el trabajador hacia sus compañeros de trabajo, además, el afectado se muestra con apatía, insensibilidad e indiferencia, con la finalidad de distanciarse con sus compañeros de trabajo (Cruz & Puentes, 2017). A su vez, cuando el trabajador tiene niveles altos en esta dimensión trata de culpar a los demás de sus frustraciones y problemas laborales que podrían estar aconteciendo en las organizaciones (Aguirre et al., 2018).

Por último, la dimensión de falta de realización personal, eso está relacionado a la mala percepción que tienen sobre sí mismos en referencia a sus competencias y habilidades laborales, sienten que no están realizando un buen trabajo, ya que, se comparan a su desempeño inicial que tenían en su puesto de trabajo (De La Fuente, 2017). Según Cruz y Puentes (2017) teniendo estas características la persona tiende a aislarse y abandonar actividades que tengan relación a sus principales redes de apoyo (familiares y amigos), de igual manera, el trabajador tiende a alejarse de las actividades laborales y de la interacción con sus compañeros de trabajo.

Relacionando las dimensiones mencionadas, se ha podido comprobar que el agotamiento emocional y la despersonalización estarían relacionados a diversas reacciones experimentadas, tales como síntomas o problemas de salud, sin

embargo, la dimensión que más se relaciona con ello es la de agotamiento emocional, produciendo en la persona diversas sintomatologías somáticas, tales como problemas de tipo músculo esquelético, inmunológico y cardiovascular, entonces se puede llegar a la conclusión que a niveles altos de agotamiento emocional, existirá una mayor predisposición a desarrollar diversas enfermedades físicas (Menghi et al., 2019).

3.2.4. Consecuencias del Burnout

En diversas investigaciones han podido presentar las principales consecuencias que se dan en el síndrome de *burnout*. Las consecuencias son potencialmente graves para el trabajador ya que, afecta en gran magnitud diversas áreas de su vida, principalmente en su calidad de vida y en el ámbito organizacional, puesto que, estas consecuencias afectan directamente a su salud física y mental (Jaramillo, 2021). Para esto, Barradas et al., (2017), dividen estas consecuencias en físicas, psicológicas y organizacionales.

Las consecuencias físicas, como su nombre lo mencionan, son caracterizadas por producir diversas alteraciones y dolencias físicas que afectan la salud de la persona. Huamán (2020), hace la siguiente clasificación en base a lo mencionado: problemas musculares (dolores y contracturas musculares en la espalda), problemas inmunológicos (alergias y problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia sexual, eyaculación precoz, frigidez, vaginismo), problemas cardiacos (hipertensión arterial, taquicardias y dolores en el pecho), problemas respiratorios (asma y catarrros frecuentes), alteraciones en el sistema nervioso (cefaleas, insomnio, hipersomnias, sensación de vértigo e inestabilidad psicomotriz), problemas digestivos (gastritis, acidez, úlceras, náuseas, diarreas), problemas hormonales (en mujeres, relacionados a los trastornos menstruales).

Las consecuencias psicológicas son caracterizadas por ser la percepción que el trabajador tiene de sí mismo, del ambiente en el que él labora y de los demás, teniendo como consecuencia actitudes negativas caracterizadas principalmente

como sentimientos de culpabilidad, baja tolerancia a la frustración y desmotivación (Sánchez & Vásquez, 2020). Emocionalmente, la persona tiende a presentar sentimientos de soledad, apatía, pesimismo, hostilidad, ansiedad, falta de tolerancia y aislamiento de los demás, baja autoestima, dificultad para concentrarse, irritabilidad y en algunos casos las personas tienden a consumir sustancias tales como alcohol, tabaco y drogas (Poncela, 2018).

Las consecuencias organizacionales son aquellas que afectan en gran magnitud al trabajo, tales como la baja satisfacción laboral, aumento del abandono del puesto de trabajo, poco interés en las actividades laborales, mala calidad de trabajo realizado y aumento de discusiones con los compañeros de trabajo (Mora, 2020). Además de ello, Guzmán et al., (2020) menciona que las personas con niveles altos de *burnout* también tienen da infringir con las normas, a disminuir su rendimiento en su puesto de trabajo y accidentes continuos desfavoreciendo a la producción de trabajo en la organización. En el trabajo por modalidad virtual, Medina et al., (2020), mencionan la existencia de tres principales consecuencias: aislamiento de la empresa (a raíz de que todo es virtual, la persona tiende a alejarse de sus compañeros de trabajo y directivos, es por ello, que los autores recomiendan que al menos una vez al mes existan reuniones presenciales), dificultad en el trabajo en equipo (la persona al no tener un contacto directo y presencial con sus compañeros de trabajo es difícil que exista esta interacción, en realidad la modalidad virtual incentiva al individualismo por la falta de contacto con los demás) y finalmente, la pérdida de pertenencia a la empresa, esto puede deberse a la falta de comunicación que la persona tiene con la organización, ya que, a raíz de que el trabajo es virtual, esto se reduce a comunicación vía e-mail, mensajes de texto, llamadas o videollamadas y de alguna manera afecta la interacción que tiene la persona con la empresa.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enunciado de las Hipótesis

4.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

4.1.2. *Hipótesis Específicas*

El modo afrontamiento al estrés de muy alto uso, es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

La categoría *presenta síndrome de burnout*, es la de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

El tipo y grado de relación es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

4.2. Operacionalización de Variables y Escala de Medición

4.2.1. Variable 1: Modos de Afrontamiento al Estrés

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Instrumento	Escala
Modos de afrontamiento al estrés	El afrontamiento es un mecanismo ante todo de orden psicológico que influye en las respuestas del sistema nervioso y del sistema endocrino. (Carver; et al., 1989)	Funcional	Planificación. Afrontamiento activo. Apoyo emocional. Apoyo social instrumental. Aceptación. Religión.	Muy bajo uso	COPE - 28	Ordinal
		No Funcional	Reinterpretación positiva. Autodistracción. Desconexión conductual. Desahogo. Autoinculpación. Uso de sustancias. Negación. Humor.	Bajo uso Mediano uso Alto uso Muy alto uso.		

4.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2.

Variable	Definición	Dimensión	Categorías	Instrumento	Escala
Síndrome de burnout	Respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos (Maslach y Jackson, 1981)	Cansancio emocional. (CE) Despersonalización. (DP) Realización Personal. (RP)	Sin riesgo al síndrome de burnout	Inventario de burnout de Maslach – MBI.	Ordinal
			Riesgo al síndrome de burnout		
			Tendencia al síndrome de burnout		
			Presenta síndrome de burnout.		

4.3. Tipo y Diseño de Investigación

4.3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es según la finalidad de tipo básica debido a que busca incrementar los conocimientos teóricos de un fenómeno en particular, siendo de uso a futuro. Según el nivel de conocimiento, la investigación es correlacional porque busca encontrar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna para conocer así probables influyentes en un contexto particular, indicando cómo se comporta una o más variables (Valenzuela, 2017).

4.3.2. *Diseño de Investigación*

Según el diseño, la investigación es no experimental porque no hay manipulación en la variable modos de afrontamiento al estrés, ni en la variable síndrome de *burnout*, siendo también solo de recolección de datos midiendo en su ambiente natural. Asimismo, por su temporalidad es una investigación transversal de tipo descriptivo correlacional, ya que, busca determinar el grado de relación existente entre dos o más variables de una misma muestra o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Valenzuela, 2017).

Siendo el esquema el siguiente:

$$\begin{array}{c} \mathbf{Ox} \\ \\ \mathbf{M} \quad \mathbf{r} \\ \\ \mathbf{Oy} \end{array}$$

Dónde:

M = Muestra (Serenos de la Municipalidad Provincial de Tacna)

Ox= Medición de los Modos de Afrontamiento al Estrés

Oy = Medición del Síndrome de *Burnout*

r = Relación

4.4. **Ámbito de la investigación**

El presente estudio se realizó en la Municipalidad Provincial de Tacna, la cual se constituyó el 28 de agosto de 1929 donde se reunieron en la Prefectura de Tacna, la Delegación peruana presidida por el Sr. Pedro José Rada y Gamio, ministro en el despacho de Relaciones Exteriores, los concejales nombrados por el Gobierno para formar la Institución edilicia, autoridades políticas, judiciales y militares. El presidente de la Delegación, tomó juramento prescrito como el primer

alcalde de Tacna al Sr. Armando Vargas Blondell, de acuerdo al Art. 70° de la Ley Orgánica de Municipalidades, el 25 de junio de 1875 se crea el departamento de Tacna por el presidente de la república Manuel Justo Pardo y Lavalle, por otro lado, el 25 de junio de 1855 se crea la provincia de Tacna por el Libertador Ramón Castilla y Marquesado.

La Municipalidad Provincial de Tacna según la resolución acuerdo de consejo N° 224-10 tiene como visión ser de Tacna, una identidad patriótica, moderna, ordenada y atractiva a la inversión, comprometida con el desarrollo sostenible y con igualdad de oportunidades. Además, según la resolución de alcaldía N° 0340-19 tiene como misión garantizar servicios de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible de la población de la Provincia de Tacna.

En la actualidad la Municipalidad Provincial de Tacna está dirigida por el alcalde Bach. Julio Daniel Medina Castro, acompañado del Lic. Roger Eduardo Choque Salcedo Gerente de la Municipalidad Provincial de Tacna, que tiene a su cargo la Gerencia de Administración dirigida por el Cpc. Xavier Deyvith Flores Perez, Gerencia de Gestión de Recursos Humanos dirigida por el Abog. Carlos Alberto Cano Llanqui, Gerencia de Asesoría Jurídica dirigida por la Abog. Magdalena del Rosario Mena Caipa, Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Cooperación Técnica dirigida por el Ing. Carlos Porfirio Gonzales Chura, Gerencia de Desarrollo Urbano dirigida por el Arq. Pedro Lucio Davalos Zeballos, Gerencia de Gestión Tributaria dirigida por el Cpc. Tomas Darwin Teves Mamani, Gerencia de Gestión Ambiental dirigida por el Ing. Ruben Alcides Solis Palacios, Gerencia de Desarrollo Económico Social dirigida por el Lic. Andres Gilberto Hurtado Ramos, Gerencia de Terminales Terrestres dirigida por el Lic. Alejandro Lombardi Perez, Gerencia de Ingeniería y Obras dirigida por el Arq. Eberth Jesus Pari Yujra, Gerencia de Producción de Bienes y Servicios dirigida por el Ing. Isaac Espillo Huamani y la Gerencia de Transporte y Seguridad Ciudadana dirigida por el Abog. Edilberto Jarro Sacari.

La Gerencia de Transporte y Seguridad Ciudadana está a cargo de la sub Gerencia de Transporte Público y Tránsito dirigida por el Ing. Fredy Severino

Condori Justo, la Sub Gerencia de Comercialización dirigida por el Lic. Jhon Elvis Pilco Calisaya y la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana dirigida por el MY. PNP. (R) Adolfo Jacinto Flores Fuentes.

La seguridad Ciudadana fue creada a nivel nacional en el año 2003 bajo la ley N° 27933 que tiene como objetivo proteger el libre ejercicio de los derechos y/o libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Y se entiende por seguridad ciudadana como la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuye a la prevención de la comisión de delitos y faltas. Por otro lado, la ley N° 30055 que atribuye del alcalde la facultad de presidir, instalar y convocar al comité provincial o distrital de seguridad ciudadana, según sea el caso.

Según el plan de acción regional de seguridad ciudadana 2020, la Sub Gerencia De Seguridad Ciudadana tiene como visión regional ser de Tacna una identidad cultural, competitiva, sostenible y de ciudadanos felices, además, tiene con misión coordinar la ejecución del programa de actividades de las diferentes instituciones, con el fin reducir las tasas de delitos y la percepción de inseguridad de la ciudadanía regional. Adicionalmente, tiene el objetivo de reducir sistemática y progresivamente los factores que favorecen la comisión de delito, faltas y actos de violencia que afectan la seguridad ciudadana en la Región de Tacna.

4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra

4.5.1. Población

La población está constituida por la totalidad del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, siendo un total de 90 serenos que realizan las funciones de patrullaje.

La muestra debe cumplir con los criterios de inclusión considerados para la delimitación poblacional, siendo estos los siguientes:

Personal de seguridad ciudadana que esté presente en el momento de la aplicación de los instrumentos.

Personal de seguridad ciudadana que desee participar en la presente investigación.

Personal de seguridad ciudadana de sexo femenino y masculino

Personal de seguridad ciudadana que esté actualmente nombrado o contratado en tiempo parcial y/o completo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Por otro lado, los criterios de exclusión son los siguientes:

Personal de seguridad ciudadana que no esté presente en el momento de la aplicación de los instrumentos.

Personal de seguridad ciudadana que no desee participar en la presente investigación.

Personal de seguridad ciudadana que no esté actualmente nombrado o contratado en tiempo parcial y/o completo en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Personal de seguridad ciudadana que labore en otra municipalidad diferente a la Municipalidad Provincial de Tacna.

4.5.2. Muestra

El tipo de muestreo fue no probabilístico de carácter intencional. En base a los criterios de inclusión y exclusión, se trabajó con el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, en donde se generó una muestra total de 71 personas, de las cuales 55 son hombres y 16 son mujeres, sus edades oscilan entre los 22 y 62 años. Además, dentro de la muestra se encuentran 24 sujetos solteros, 17 casados, 13 convivientes, 9 divorciados, 6 separados y 2 viudos. Asimismo, en cuanto a su grado de instrucción 1 terminó la primaria, 29 terminaron la secundaria, 26 son técnicos superiores y 15 son superiores. Por otro lado, en cuanto a su situación laboral actual 48 son nombrados y 23 son contratados.

4.6. Procesamiento, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. *Procesamiento y Análisis de Información*

Con la información obtenida por medio de los instrumentos de cada variable, se formó una base de datos la cual fue procesada en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 24.0, luego, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y así se determinó usar la prueba estadística Chi cuadrado de independencia para encontrar la existencia de relación entre las dos variables, por otro lado, se utilizó la prueba estadística chi cuadrado de bondad de ajuste para validar las hipótesis específicas. Además, se hizo uso de cuadros estadísticos de entrada simple, doble y figuras con la finalidad de presentar y describir los resultados del informe de tesis.

4.6.2. *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*

4.6.2.1. Variable 1: Modos de Afrontamiento al Estrés. El instrumento que se utilizó para medir esta variable es el COPE-28 o también conocido como el BRIEF COPE, elaborado por Carver en 1997 y fue traducido al español por Morán y Manga en el año 2010. Este instrumento multidimensional está construido para realizar una valoración a las formas de responder ante un agente estresante, la versión abreviada elaborada por el autor original. Se compone por 28 ítems que se agrupan en 2 dimensiones (funcional y no funcional) y 14 indicadores (planificación, afrontamiento activo, apoyo emocional, apoyo social instrumental, aceptación, religión, reinterpretación positiva, autodistracción, desconexión conductual, desahogo, autoinculpación, uso de sustancias, negación y humor), siendo estas ubicadas en una escala de Likert de 0 a 3 puntos (0 = nunca, 1 = a veces, 2 = casi siempre y 3 = siempre), además, el ámbito de aplicación son personas que pertenezcan al personal de serenazgo (Parrera, 2020).

A su vez, este instrumento fue adaptado y validado en el Perú por Lévano (2018), quien utilizó como población al personal militar, el instrumento fue

validado, utilizando como base teórica el modelo de Carver quien manifiesta que existen dos tipos de estrategias o modos de afrontamiento (funcional y no funcional); dentro de las propiedades psicométricas, el índice de confiabilidad fue de 0,74 considerándose como aceptable, con respecto a la validez de constructo, se utilizó un procedimiento estadístico que consiste en correlacionar las escalas del COPE -28 para poder realizar los agrupamientos según la base teórica mencionada, donde se encontró que las escalas entre sí se relacionan de manera significativa.

4.6.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout. Para evaluar esta variable se usó del Inventario *Burnout* creado por Maslach y Jackson, en el año 1981, estandarizado en su versión castellana por TEA ediciones. Consta de 22 preguntas cuya opción se describe en una escala de Likert siendo valorados en un puntaje de 0 a 6 puntos (0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días) , dicho instrumento mide tres subescalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal los cuales se categorizan en nivel bajo, medio y alto; el ámbito de aplicación de dicho instrumento se orienta en personas que pertenecen al personal de seguridad ciudadana.

El instrumento fue validado en Perú por Parrera (2020) realizando una validez de contenido usando juicio de 20 expertos relacionados al tema y usando la prueba estadística V de Aiken que tuvo como resultado 0.80 siendo considerado como superior en las dimensiones de *burnout* de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, además de ello, realizó una validez de estructura interna junto a un análisis de correlación ítem-test para poder analizar el tipo de relación que existe entre las dimensiones mencionadas y los ítems del instrumento; en la dimensión de agotamiento emocional, hubo una correlación con sus ítems que sus coeficientes van desde 0,222 hasta 0,666, en la dimensión de despersonalización, la relación tuvo un coeficientes que varían entre 0,309 hasta 0,484, y en la dimensión de realización personal, el coeficiente de la relación ítem-dimensión varían de 0,319 hasta 0,543; en base a ello, se pudo comprobar la

existencia de homogeneidad en dicha relación lo cual cumplen con el criterio de Kline. Por otro lado, para analizar el nivel de confiabilidad, se realizó un análisis por consistencia interna, llegando a la conclusión que los coeficientes alfa y omega superan el margen establecido, es decir mayor a 0,69. Cabe destacar que estos valores fueron obtenidos haciendo uso de la adaptación del Inventario de *Burnout* de Maslach realizado por Gonzales en 2017 en Perú.

Para obtener resultados más específicos, se utilizó la validación realizada por Llaja en 2007, el cual propone un algoritmo de calificación basado en tres términos básicos: riesgo de *burnout* (aparición de un síntoma), tendencia de *burnout* (aparición de dos síntomas) y *burnout* (aparición de 3 síntomas), en base a esto se propuso este algoritmo teniendo como referencia a los puntajes T de la siguiente manera (Nunura, 2016):

El riesgo de *burnout* es presentado solo si el síntoma de cansancio emocional o despersonalización reflejan un valor elevado (puntaje 3), esto también se presenta si es que la realización personal presenta valores bajos (puntaje 1).

La tendencia de *burnout* se presenta cuando los dos síntomas (cansancio emocional y despersonalización) presentan niveles elevados (puntaje 3), como también si es que la realización personal se encuentra en un nivel inferior (puntaje 1).

Finalmente, *burnout*, en el que todos los síntomas están presentes es decir los dos primeros en su nivel máximo y el último, en el nivel mínimo.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. El Trabajo de Campo

En general dentro de las acciones de preparación se realizó una entrevista al subgerente de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, brindando información respecto a la investigación. Seguidamente se solicitó la autorización para la aplicación de los instrumentos respectivos; luego se coordinó los días u horarios para la aplicación correspondiente. Se pidió la participación, autorización y consentimiento informado al del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, también se realizó una breve introducción del desarrollo de los instrumentos, luego se procedió con la aplicación de los mismos de acuerdo a las fechas y horarios establecidos.

Con respecto a la coordinación para recolectar información: se entrevistó con el subgerente de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, brindando información del proyecto, además, se gestionó la autorización a la subgerencia de seguridad ciudadana para la aplicación de los instrumentos, se procedió con la coordinación de los días y horarios disponibles para la aplicación de instrumentos. Asimismo, se solicitó la participación por medio de la firma de la autorización y el consentimiento informado al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna y se procedió a aplicar los instrumentos de acuerdo a disponibilidad.

En relación con la preparación: se imprimieron las listas de participación, autorización y consentimiento informado. Luego, se procedió a fotocopiar ambos instrumentos de aplicación, luego de agruparlos, se los engrapó, creando así cuadernillos de aplicación, además, se compraron lápices 2-B y borradores, los cuales se les entregó al momento del llenado de los instrumentos.

Acercas de la aplicación: el entrevistador dio una introducción de la presente investigación brindando los objetivos de la misma y, adicionalmente, motivó y concientizó al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna para su participación. Además, se les proporcionó indicaciones respecto cada instrumento, para poder recabar la información necesaria, también, se recalcó la importancia sobre la calidad de la información y la veracidad de la misma. Finalmente, se procedió con la aplicación grupal con un tiempo de 20 minutos por instrumento, supervisado por el entrevistador y el apoyo del personal asignado.

5.2. Diseño de Presentación de los Resultados

En el presente apartado, se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y debidamente procesados en la base de datos correspondiente en el siguiente orden:

Información de los modos de afrontamiento al estrés del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Donde se describen los 14 indicadores.

Información del síndrome de *burnout* del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Donde se describen las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Adicionalmente, se muestran los resultados generales de esta variable.

Luego se procede a desarrollar la contrastación de las hipótesis específicas y la hipótesis general.

5.3. Resultados

5.3.1. Resultados Sobre los Modos de Afrontamiento al Estrés del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna

5.3.1.1. Modos de Afrontamiento al Estrés.

Tabla 3

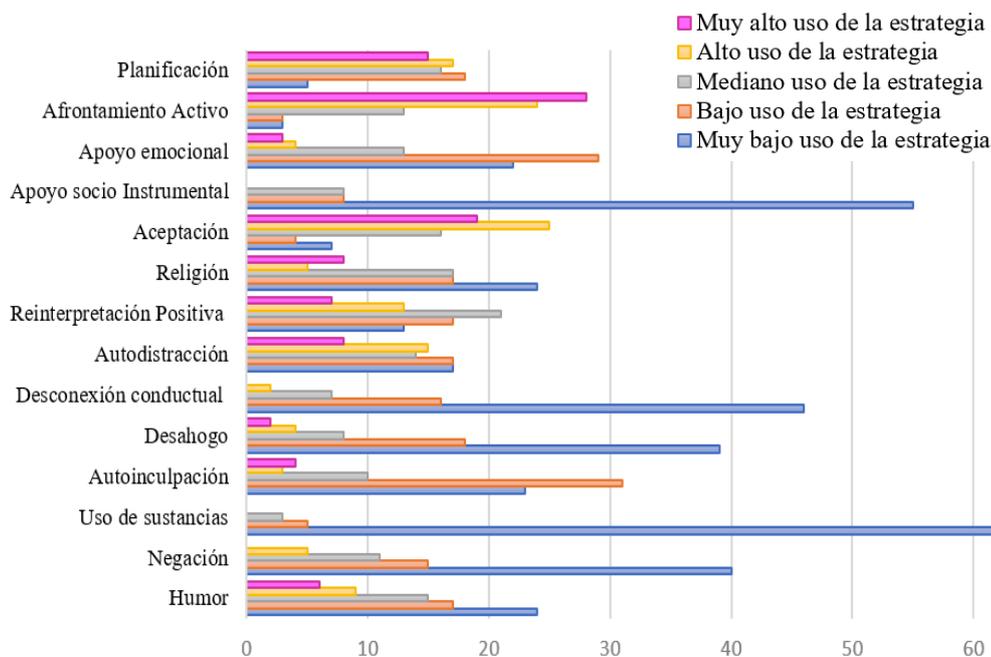
Modos de Afrontamiento al Estrés Según su uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Modos de Afrontamiento al Estrés		Categorías					Total
		Muy bajo uso	Bajo uso	Mediano uso	Alto uso	Muy alto uso	
Planificación	Frecuencia	5	18	16	17	15	71
	Porcentaje	7,04%	25,35%	22,54%	23,94%	21,13%	100%
Afrontamiento Activo	Frecuencia	3	3	13	24	28	71
	Porcentaje	4,23%	4,23%	18,31%	33,80%	39,44%	100%
Apoyo emocional	Frecuencia	22	29	13	4	3	71
	Porcentaje	30,99%	40,85%	18,31%	5,63%	4,23%	100%
Apoyo socio instrumental	Frecuencia	55	8	8	0	0	71
	Porcentaje	77,46%	11,27%	11,27%	0,00%	0,00%	100%
Aceptación	Frecuencia	7	4	16	25	19	71
	Porcentaje	9,86%	5,63%	22,54%	35,21%	26,76%	100%
Religión	Frecuencia	24	17	17	5	8	71
	Porcentaje	33,80%	23,94%	23,94%	7,04%	11,27%	100%
Reinterpretación positiva	Frecuencia	13	17	21	13	7	71
	Porcentaje	18,31%	23,94%	29,58%	18,31%	9,86%	100%
Autodistracción	Frecuencia	17	17	14	15	8	71
	Porcentaje	23,94%	23,94%	19,72%	21,13%	11,27%	100%
Desconexión conductual	Frecuencia	46	16	7	2	0	71
	Porcentaje	64,79%	22,54%	9,86%	2,82%	0,00%	100%
Desahogo	Frecuencia	39	18	8	4	2	71
	Porcentaje	54,93%	25,35%	11,27%	5,63%	2,82%	100%
Autoinculpación	Frecuencia	23	31	10	3	4	71
	Porcentaje	32,39%	43,66%	14,08%	4,23%	5,63%	100%
Uso de sustancias	Frecuencia	63	5	3	0	0	71
	Porcentaje	88,73%	7,04%	4,23%	0,00%	0,00%	100%
Negación	Frecuencia	40	15	11	5	0	71
	Porcentaje	56,34%	21,13%	15,49%	7,04%	0,00%	100%
Humor	Frecuencia	24	17	15	9	6	71
	Porcentaje	33,80%	23,94%	21,13%	12,68%	8,45%	100%

Fuente: Resultados del instrumento COPE - 28.

Figura 1

Modos de Afrontamiento al Estrés Según su uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.



En la Tabla 3 y Figura 1, se observa la frecuencia y porcentaje de los modos de afrontamiento al estrés según su categoría de uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Se encuentra que el modo de afrontamiento al estrés *uso de sustancias* tiene el mayor puntaje en la categoría *muy bajo uso* con una frecuencia de 63, el modo de afrontamiento al estrés *autoinculpción* tiene el mayor puntaje en la categoría *bajo uso* con una frecuencia de 31, el modo de afrontamiento al estrés *reinterpretación positiva* tiene el mayor puntaje en la categoría *mediano uso* con una frecuencia de 21, el modo de afrontamiento al estrés *aceptación* tiene el mayor puntaje en la categoría *alto uso* con una frecuencia de 25 y el modo de afrontamiento al estrés *afrontamiento activo* tiene el mayor puntaje en la categoría *muy alto uso* con una frecuencia de 28.

5.3.2. Resultados Sobre el Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna

5.3.2.1. Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout.

Tabla 4

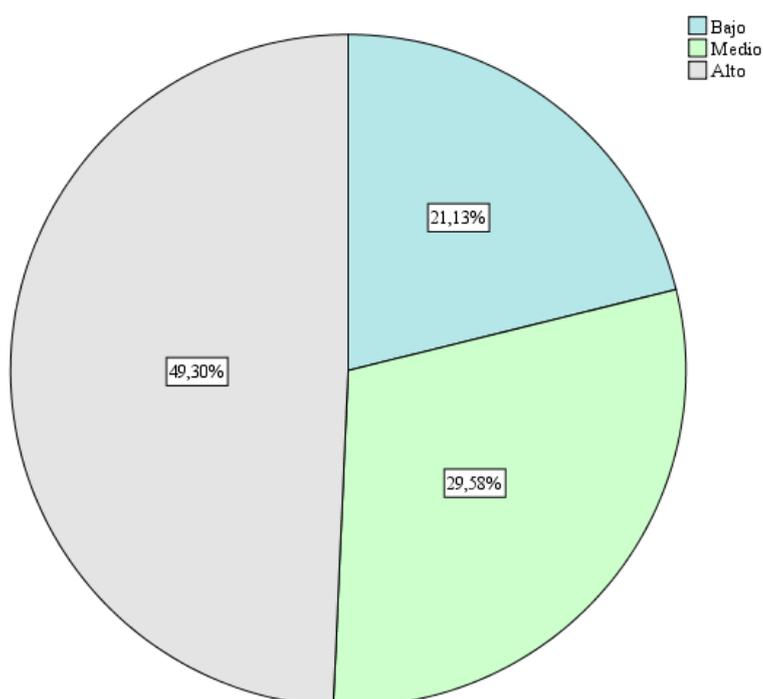
Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Cansancio Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	21,13%
Medio	21	29,58%
Alto	35	49,30%
Total	71	100,00%

Fuente: Resultados del instrumento MBI.

Figura 2

Niveles de la Dimensión Cansancio Emocional del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.



En la Tabla 4 y Figura 2, se observa los niveles de la dimensión cansancio emocional del síndrome de *Burnout*, en donde el nivel bajo tiene una frecuencia de 15 representado por el 21,13%, el nivel medio tiene una frecuencia de 21 representado por el 29,58% y el nivel alto tiene una frecuencia de 35 representado por el 49,30%.

5.3.2.2. Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout.

Tabla 5

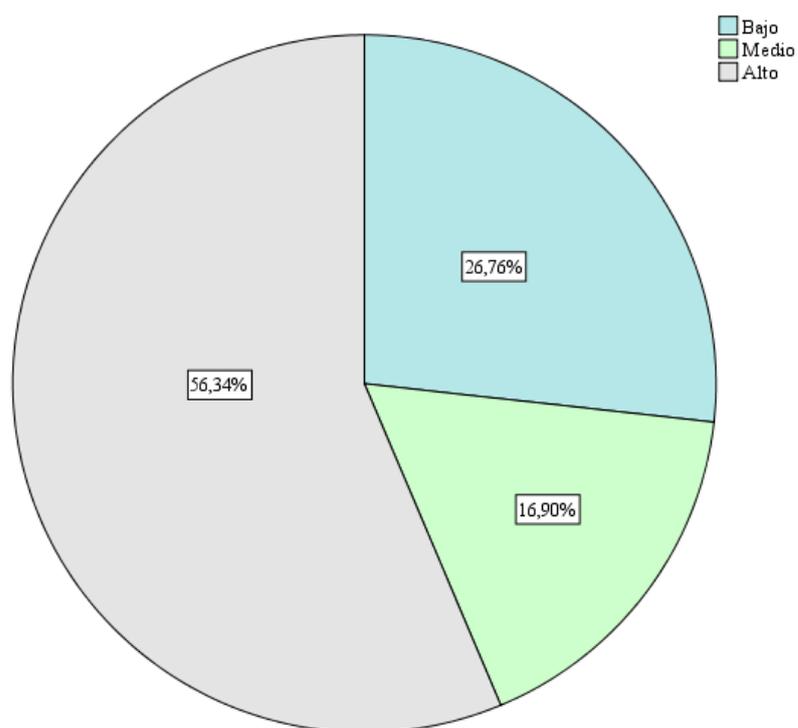
Niveles de la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	26,76%
Medio	12	16,90%
Alto	40	56,34%
Total	71	100,00%

Fuente: Resultados del instrumento MBI.

Figura 3

Niveles de la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.



En la Tabla 5 y Figura 3, se observa los niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de *Burnout*, en donde el nivel bajo tiene una frecuencia de 19 representado por el 26,76%, el nivel medio tiene una frecuencia de 12 representado por el 16,90% y el nivel alto tiene una frecuencia de 40 representado por el 56,34%.

5.3.2.3. Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout.

Tabla 6

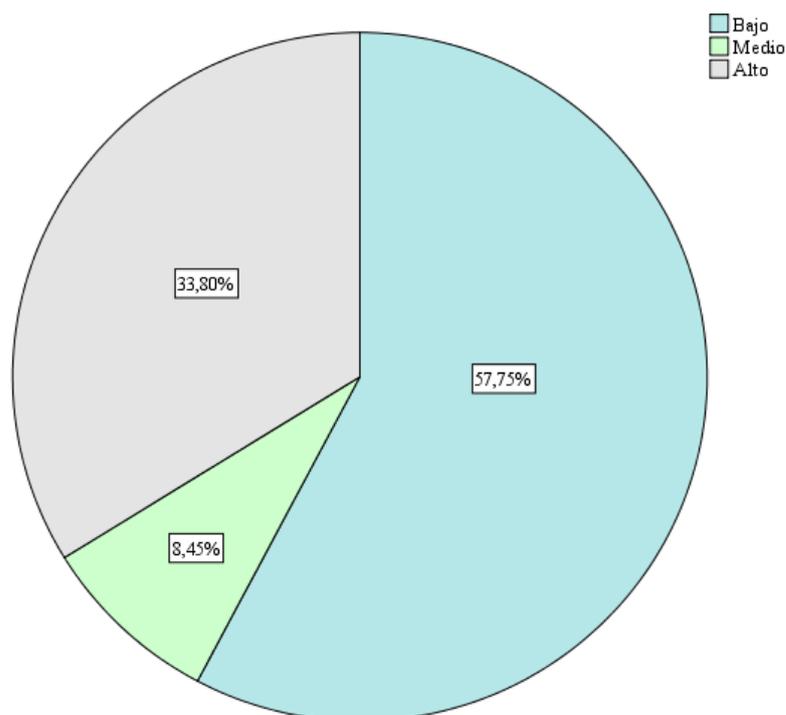
Niveles de la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Realización Personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	57,75%
Medio	6	8,45%
Alto	24	33,80%
Total	71	100,00%

Fuente: Resultados del instrumento MBI.

Figura 4

Niveles de la Dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.



En la Tabla 6 y Figura 4, se observa los niveles de la dimensión realización personal del síndrome de *Burnout*, en donde el nivel bajo tiene una frecuencia de 41 representado por el 57,75%, el nivel medio tiene una frecuencia de 6 representado por el 8,45% y el nivel alto tiene una frecuencia de 24 representado por el 33,80%.

5.3.2.4. Resultado del Síndrome de Burnout.

Tabla 7

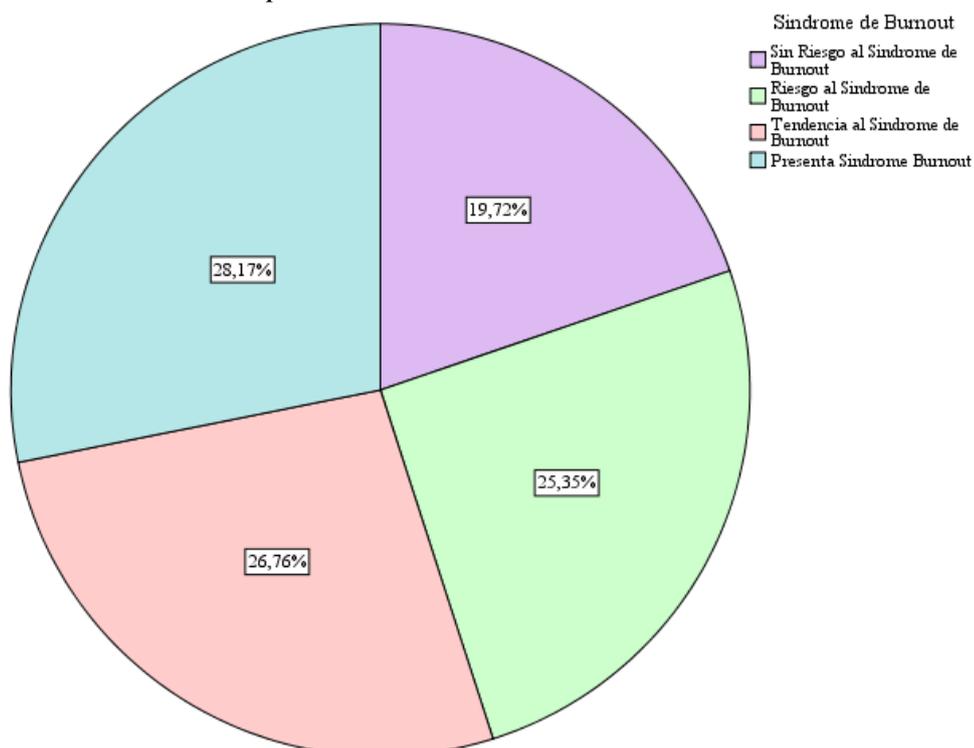
Resultado del Síndrome de Burnout Según su Categoría del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Categorías del Síndrome del Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Sin Riesgo al Síndrome de Burnout	14	19,72%
Riesgo al Síndrome de Burnout	18	25,35%
Tendencia al Síndrome de Burnout	19	26,76%
Presenta Síndrome de Burnout	20	28,17%
Total	71	100,00%

Fuente: Resultados del instrumento MBI.

Figura 5

Porcentaje del Síndrome de Burnout Según su Categoría del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.



En la Tabla 7 y Figura 5, se observa que la categoría *sin riesgo al síndrome de burnout* tiene una frecuencia de 14 representado por el 19,72%, la categoría *riesgo al síndrome de burnout* tiene una frecuencia de 18 representado por el 25,35%, la categoría *tendencia al síndrome de burnout* tiene una frecuencia de 19 representado por el 26,76% y la categoría *presenta síndrome de burnout* tiene una frecuencia de 20 representado por el 28,17% del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

5.3.3. Resultados Sobre la Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna

5.3.3.1. Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout.

Tabla 8

Resultado de la Relación Entre las Categorías de Uso de los Modos de Afrontamiento al Estrés y las Categorías del Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Modos de afrontamiento al estrés	Categorías de los modos de afrontamiento al estrés	Categorías del Síndrome de Burnout				Total
		Sin Riesgo al Síndrome de Burnout	Riesgo al Síndrome de Burnout	Tendencia al Síndrome de Burnout	Presenta Síndrome de Burnout	
Planificación	Muy bajo uso	2	1	0	2	5
	Bajo uso	3	4	5	6	18
	Mediano uso	3	4	3	6	16
	Alto uso	5	5	4	3	17
	Muy alto uso	1	4	7	3	15
Afrontamiento activo	Muy bajo uso	1	1	0	1	3
	Bajo uso	0	0	2	1	3
	Mediano uso	3	4	1	5	13
	Alto uso	4	6	7	7	24
Apoyo emocional	Muy alto uso	6	7	9	6	28
	Muy bajo uso	6	8	3	5	22
	Bajo uso	4	7	8	10	29
	Mediano uso	3	2	5	3	13
Apoyo social instrumental	Alto uso	1	0	2	1	4
	Muy alto uso	0	1	1	1	3
	Muy bajo uso	14	16	14	11	55
	Bajo uso	0	1	2	5	8
	Mediano uso	0	1	3	4	8
Aceptación	Alto uso	0	0	0	0	0
	Muy alto uso	0	0	0	0	0
	Muy bajo uso	0	2	3	2	7
	Bajo uso	0	0	1	3	4
	Mediano uso	5	4	3	4	16
Religión	Alto uso	6	8	7	4	25
	Muy alto uso	3	4	5	7	19
	Muy bajo uso	4	6	5	9	24
	Bajo uso	4	5	4	4	17

	Mediano uso	3	6	5	3	17
	Alto uso	1	0	2	2	5
	Muy alto uso	2	1	3	2	8
	Muy bajo uso	2	4	1	6	13
Reinterpretación positiva	Bajo uso	5	2	5	5	17
	Mediano uso	3	6	8	4	21
	Alto uso	4	3	3	3	13
	Muy alto uso	0	3	2	2	7
Auto- distracción	Muy bajo uso	7	5	2	3	17
	Bajo uso	3	3	4	7	17
	Mediano uso	3	5	3	3	14
	Alto uso	1	4	5	5	15
Desconexión Conductual	Muy alto uso	0	1	5	2	8
	Muy bajo uso	11	14	12	9	46
	Bajo uso	2	3	5	6	16
	Mediano uso	0	1	2	4	7
Auto- inculpación	Alto uso	1	0	0	1	2
	Muy alto uso	0	0	0	0	0
	Muy bajo uso	4	9	7	3	23
	Bajo uso	7	6	9	9	31
Uso de sustancias	Mediano uso	2	0	3	5	10
	Alto uso	1	1	0	1	3
	Muy alto uso	0	2	0	2	4
	Muy bajo uso	11	17	18	17	63
Negación	Bajo uso	1	1	1	2	5
	Mediano uso	2	0	0	1	3
	Alto uso	0	0	0	0	0
	Muy alto uso	0	0	0	0	0
Humor	Muy bajo uso	10	12	8	10	40
	Bajo uso	2	2	6	5	15
	Mediano uso	2	1	5	3	11
	Alto uso	0	3	0	2	5
Desahogo	Muy alto uso	0	0	0	0	0
	Muy bajo uso	7	6	7	4	24
	Bajo uso	1	5	6	5	17
	Mediano uso	4	3	3	5	15
Desahogo	Alto uso	2	2	1	4	9
	Muy alto uso	0	2	2	2	6
	Muy bajo uso	6	10	11	12	39
	Bajo uso	2	6	6	4	18
Desahogo	Mediano uso	4	1	1	2	8
	Alto uso	2	0	1	1	4
	Muy alto uso	0	1	0	1	2

Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados.

En la Tabla 8, se observa que la frecuencia más alta en la categoría *sin riesgo al síndrome de burnout* se encuentra en la categoría *muy bajo uso* del apoyo socio instrumental con 14, en la categoría *riesgo al síndrome de burnout* se encuentra en la categoría *muy bajo uso* de uso de sustancias con 17, en la categoría *tendencia al*

síndrome de burnout se encuentra en la categoría *muy bajo uso* de uso de sustancias con 18 y en la categoría *presenta síndrome de burnout* se encuentra en la categoría *muy bajo uso* de uso de sustancias con 17 del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

5.4. Comprobación de las Hipótesis

Supuestos de Normalidad

Para poder determinar qué estadístico utilizar y relacionar las variables modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en la presente investigación, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov debido a que el grado de libertad es mayor a 50.

Tabla 9

Prueba de Normalidad Según el Estadístico Kolmogorov-Smirnov con Corrección de Significación de Lilliefors

		Estadístico	Gl	Valor p
Modos de afrontamiento al estrés	Planificación	0,171	71	0,000
	Afrontamiento activo	0,232	71	0,000
	Apoyo emocional	0,261	71	0,000
	Apoyo socio instrumental	0,466	71	0,000
	Aceptación	0,238	71	0,000
	Religión	0,190	71	0,000
	Reinterpretación positiva	0,158	71	0,000
	Autodistracción	0,182	71	0,000
	Desconexión conductual	0,387	71	0,000
	Desahogo	0,315	71	0,000
	Autoinculpación	0,287	71	0,000
	Uso de sustancias	0,517	71	0,000
	Negación	0,338	71	0,000
	Humor	0,193	71	0,000
Síndrome de burnout	0,180	71	0,000	

Fuente: Resultado obtenido del programa SPSS.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 9 se puede apreciar que no existe ningún p valor mayor a 0,05, en consecuencia, no son variables con distribución normal; por lo cual, se decide utilizar pruebas no paramétricas para comprobar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout*, teniendo como base la prueba estadística chi cuadrado de independencia.

5.4.1. *Contrastación de las Hipótesis Específicas*

5.4.1.1. Contrastación de la Primera Hipótesis Específica. Para la contrastación de la primera hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística chi cuadrado de bondad de ajuste, la cual establece cuando un conjunto de datos se ajusta a una distribución dada.

Ho: El modo afrontamiento al estrés de muy alto uso, no es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

H1: El modo afrontamiento al estrés de muy alto uso, es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Tabla 10

Prueba Estadística No Paramétrica Chi Cuadrado de Bondad de Ajuste para la Variable Modos al Afrontamiento al Estrés.

	Valor
Chi – Cuadrado de Pearson	22,828
GI	4
Sig. Asintótica	0,000

Fuente: Resultado obtenido del programa SPSS.

En la Tabla 10 se puede apreciar, que el valor p obtenido es de 0,000 siendo este menor al margen de error del 5% (0,05), se decide aceptar la H1 y rechazar la Ho, afirmando con un 95% de confiabilidad que el modo afrontamiento al estrés de muy alto uso, es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

5.4.1.2. Contrastación de la Segunda Hipótesis Específica. Para la contrastación de la segunda hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística chi cuadrado de bondad de ajuste, la cual establece cuando un conjunto de datos se ajusta a una distribución dada.

Ho: La categoría *presenta síndrome de burnout*, no es la de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

H1: La categoría *presenta síndrome de burnout*, es la de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Tabla 11

Prueba Estadística No Paramétrica Chi Cuadrado de Bondad de Ajuste para la Variable Síndrome de Burnout.

	Valor
Chi – Cuadrado de Pearson	22,828
GI	2
Sig. Asintótica	0,000

Fuente: Resultado obtenido del programa SPSS.

Según lo observado en la Tabla 11, el valor p obtenido es de 0,000 siendo este menor al margen de error del 5% (0,05), por lo cual, se decide aceptar la H1 y rechazar la Ho, afirmando con un 95% de confiabilidad que la categoría *presenta síndrome de burnout* es la de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

5.4.1.3. Contrastación de la Tercera Hipótesis Específica. Para la contrastación de la tercera hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística chi cuadrado de independencia, la cual permite determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Si existiera dicha relación se procedería a aplicar el estadístico gamma debido a las características de las variables.

H₀: El tipo y grado de relación no es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

H₁: El tipo y grado de relación es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Tabla 12

Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

	Valor p	
Modos de afrontamiento al estrés	Planificación	0,665
	Afrontamiento activo	0,800
	Apoyo emocional	0,762
	Apoyo socio instrumental	0,066
	Aceptación	0,502
	Religión	0,923
	Reinterpretación positiva	0,536
	Autodistracción	0,177
	Desconexión conductual	0,390
	Desahogo	0,473
	Autoinculpación	0,344
	Uso de sustancias	0,461
	Negación	0,239
	Humor	0,732

Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados.

Según los resultados obtenidos en la tabla 12 se puede apreciar que no existe ningún p valor menor a 0,05; debido a ello, no existe relación entre las variables estudiadas, por lo tanto, no se puede aplicar el estadístico gamma para poder determinar el tipo y grado de relación, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula H_0 . afirmando con un 95% de confiabilidad que el tipo y grado de relación no es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

5.4.2. *Contrastación de la Hipótesis General*

Para la contrastación de la hipótesis general, se utilizó los resultados de los instrumentos aplicados que evaluaron los modos de afrontamientos al estrés y el síndrome de *burnout*, los cuales mediante la prueba estadística chi cuadrado de independencia permite determinar la relación entre ambas variables en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

H₀: No existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

H₁: Existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Tabla 13

Relación Entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

	Valor p	
Modos de afrontamiento al estrés	Planificación	0,665
	Afrontamiento activo	0,800
	Apoyo emocional	0,762
	Apoyo socio instrumental	0,066
	Aceptación	0,502
	Religión	0,923
	Reinterpretación positiva	0,536
	Autodistracción	0,177
	Desconexión conductual	0,390
	Desahogo	0,473
	Autoinculpación	0,344
	Uso de sustancias	0,461
	Negación	0,239
Humor	0,732	

Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados.

Según lo observado en la tabla 13, se puede apreciar que no existe ningún p valor menor a 0,05; es por ello, la aceptación de la hipótesis nula H_0 . Afirmando que no existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

5.5. Discusión

Los principales resultados obtenidos en la presente investigación mencionan que no existe una relación significativa entre los modos de afrontamiento y el síndrome de *burnout*, estos resultados se contrastan con la exploración realizada por Huanca (2018) quien encontró que esta relación es interpretada: a mayores niveles de síndrome de *burnout* existe un bajo y regular uso de estrategias de afrontamiento. Además, Esquivel (2019) descubrió la existencia de una relación moderada positiva entre dichas variables, seguido de Salas y Bustamante (2020) quienes concluyeron la validez de una relación significativa. Sin embargo, Galarza y Nieves (2021) hallaron una correlación inversa significativa entre el síndrome de *burnout* y los modos de afrontamiento.

En cuanto a los modos de afrontamiento al estrés, se pudo comprobar que el afrontamiento activo, la aceptación y planificación han sido las estrategias más utilizadas por el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. Esto se relaciona con lo encontrado por Parrera (2020) quien determinó que predomina el uso de afrontamiento centrado en el problema que oscila entre medio a alto; esto sin duda alguna, se relaciona de manera significativa, ya que, la investigación mencionada fue realizada en Perú y en una población similar al de la presente exploración, sin embargo, Singh et al., (2019), mencionaron que las estrategias menos usadas son las de afrontamiento activo y adaptativo.

Wassermann et al., (2019), hallaron que las estrategias de afrontamiento más utilizadas son las de planificación, reevaluación positiva y confrontamiento del problema, además, estos autores mencionan que la planificación y la reevaluación positiva se consideran estrategias adaptativas, las cuales pueden lidiar con el estrés o en este caso con el *burnout*, mientras que el confrontamiento solo depende del contexto en el que se encuentre.

Fedorenko et al., (2020) refieren que los agentes a la hora de resolver problemas complejos, utilizan diversas estrategias tales como planificación, autocontrol y búsqueda de apoyo social, además de ello esto lo relacionan con los mecanismos de defensa tales como la racionalización, proyección y objeción;

ambos son usados en las diversas etapas de su actividad profesional, por otro lado, los autores encontraron una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento, mecanismos de defensa y el síndrome de *burnout*.

En medio de la pandemia por COVID – 19, contexto en el cual se realizó la presente investigación, Frenkel et al., (2021) efectuaron una exploración en diversos agentes pertenecientes a Austria, Alemania, Suiza, Países Bajos y España, en el cual las estrategias para afrontar los niveles elevados de estrés fueron la evaluación de factores estresantes causales, regulación de emociones y preparación de acciones para su correcto afrontamiento, además de ello, estas tensiones tienen como origen el riesgo de infección y la comunicación deficiente con sus compañeros de trabajo y familiares.

Del mismo modo ocurre en cuanto a los niveles del síndrome de *burnout*, en el presente estudio se han evaluado las dimensiones y la evaluación de la presencia de esta variable. Bhowmick y Mulla (2021) en una investigación realizada en India, encontraron la asociación entre el rasgo de personalidad neurótica, bajo control de trabajo y bajo nivel de identificación de trabajo, con la existencia de *burnout* en dichos trabajadores.

En cuanto a la dimensión de cansancio emocional, se encontró la prevalencia de un nivel elevado en el personal de seguridad ciudadana, esto se diferencia con el análisis realizada por Chamorro (2017), el cual tuvo como resultado que, en esta dimensión, el personal de serenazgo presenta un nivel medio de cansancio emocional. Por otro lado, Simon (2020) encontró que la dimensión de agotamiento emocional se encuentra en un nivel elevado en dichos trabajadores, la autora refiere que esto representa a la hipoactividad, angustia e insomnio, afectando en magnitud la salud del trabajador.

Al igual Lacuta (2018), identificó un nivel de agotamiento severo en el personal de seguridad el cual es caracterizado por la falta de energía, entusiasmo y carencia de recursos para un afrontamiento adecuado, todo esto genera en el trabajador niveles elevados de tensión y frustración, ya que, no cuenta con las herramientas suficientes para equilibrar sus condiciones emocionales, físicas y

emplear su energía hacia la situación estresante, en otras palabras, el nivel agotamiento es una representación de las deficientes condiciones laborales.

Por otro lado, en el caso de la dimensión de despersonalización se encontró que existe una prevalencia en el nivel alto, esto sí se relaciona con el estudio realizado por Chamorro (2017) en el cual encontraron niveles altos de despersonalización y difiere con la investigación realizada por Sinarahua (2017) ya que, en dicha exploración solo encontraron que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo.

Valladares (2017) encontró que en los agentes policiales predomina un nivel medio de despersonalización, además bajo este nivel, los trabajadores se encuentran expuestos a desarrollar *burnout* en un corto tiempo y también, a tener conductas de rechazo o evitación hacia sus compañeros de trabajo o a personas de su alrededor.

Ante esto, Palomino y Taboada (2020) refieren que los niveles elevados de despersonalización son representados por tener una percepción y respuesta negativa sobre uno mismo, tener un trato impersonal con su red primaria de apoyo, mostrar actitudes negativas hacia ellos como también la falta de preocupación por los demás.

La dimensión de realización personal se encuentra en un nivel bajo en el personal de serenazgo según los resultados de la presente investigación, esto se vincula con las investigaciones realizadas por Valero y Martín del Río (2018), Palomino y Taboada (2020), ya que, en ambas evidenciaron la presencia de niveles bajos de realización personal, sin embargo, esto es contradictorio con la exploración de Sinarahua (2017) el cual evidenció que a nivel general existen niveles medios en las dimensiones de *burnout*, para el autor esto se da en el personal de seguridad ciudadana debido a las herramientas que pueden tener para la resolución de problemas de forma asertiva.

Los niveles bajos de realización personal hacen referencia a la falta de sensación de autosuficiencia, además de una calificación negativa de sí mismo en cuanto a sus habilidades y competencias que presenta en su trabajo, afectando su

desempeño, ya sea mostrando rechazo a la hora de comunicarse con sus compañeros, como también, no superando las adversidades o peligros que puedan presentarse, sintiendo que su trabajo no evoluciona de la forma en la que el trabajador espera (Manya & Obeso, 2020).

En lo que respecta a la evaluación sobre si existe o no el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, se comprobó que un gran porcentaje de la muestra presenta el síndrome de *burnout*, como también una tendencia a desarrollarlo; esto se demostró a través de un algoritmo realizado por Llaja (2007) en Perú. Nunura (2016), desarrolló un método en donde se puede analizar la existencia de este síndrome, basándose en tres términos: riesgo de *burnout* (aparición de un síntoma), tendencia de *burnout* (aparición de dos síntomas) y la presencia de *burnout* (aparición de 3 síntomas).

Valenzuela (2018) encontró que no existe *burnout* en el personal policial de su investigación, de igual manera con la investigación realizada por Mebus (2017) quien también encontró una ausencia de este síndrome. Sin embargo, en una investigación realizada por Calisaya y Vergara (2021) hallaron que existe una tendencia a desarrollar este síndrome.

A raíz de los datos obtenidos en la presente investigación es pertinente que en lo posterior se pueda realizar un plan de intervención para poder incrementar el uso de los modos de afrontamiento al estrés y disminuir la presencia del síndrome de *burnout*, teniendo como referencia este punto de vista, Mori (2019), diseñó un programa de intervención a un grupo perteneciente al personal de seguridad ciudadana teniendo como finalidad disminuir los niveles de *burnout*, el programa tuvo diversas estrategias distribuidas para cada dimensión, en el caso de agotamiento emocional se trabajaron diversas técnicas de relajación y de tolerancia, en la dimensión de despersonalización se elaboraron sesiones de reconocimiento de emociones, sentimientos, autocontrol y asertividad; y por último, para aumentar niveles de realización personal, se desarrollaron temas como convivencia con uno mismo, el perdón, toma de decisiones, plan de vida y autoanálisis FODA.

A su vez, Trombka et al., (2018) diseñó un programa de intervención con una duración de 8 semanas teniendo como base teórica el mindfulness o atención plena, ya que, según ello puede disminuir los niveles de ansiedad, estrés y *burnout*, además, de promover la calidad de vida. Los autores mencionan que por medio de este entrenamiento el trabajador va a evaluar la sintomatología provocada por el *burnout* y las estrategias que puede usar para afrontar la situación de manera adecuada; dicha intervención se dividió en tres partes principales: línea base, postintervención y seguimiento, dentro de los cuales se evaluó y trabajó *burnout*, ansiedad, depresión, autocompasión, espiritualidad, estrés, atención plena y resiliencia, luego de la intervención por medio del seguimiento que se realizará por seis meses para verificar si permanecen dichos cambios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1. Conclusiones

Primera.

En los resultados presentados en esta investigación se pudo comprobar que no existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipal Provincial de Tacna, 2021.

Segunda.

En cuanto a los modos de afrontamiento al estrés, la más utilizada es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Tercera.

Respecto a la presencia de la categoría *presenta síndrome de burnout*, se concluye que esta tiene la mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Cuarta.

Considerando el objetivo específico número tres, se determinó que, el tipo y grado de relación no es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de *burnout* en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

6.2. Sugerencias

Primera.

Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Tacna, por medio de la subgerencia de seguridad ciudadana, puedan identificar la etiología del riesgo, tendencia y síndrome de *burnout* que presenta el personal de seguridad ciudadana, para poder brindar una adecuada atención e intervención de forma inmediata, cabe resaltar que esto se puede lograr a través de entrevistas y talleres a cargo del área de recursos humanos que debe contar con un psicólogo, con la finalidad de mejorar la salud mental del trabajador.

Segunda.

Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Tacna, por medio del área de recursos humanos, puedan identificar a las personas que no presentan riesgo de *burnout*, con la finalidad de evaluar sus fortalezas y/o capacidades que lo han llevado a no pertenecer a ese grupo. Además de poder motivarlos y capacitarlos para poderse convertir en agentes de cambio hacia sus compañeros de trabajo.

Tercera.

Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Tacna, por medio del área de recursos humanos, elabore un plan de intervención para poder disminuir los niveles de cansancio emocional y despersonalización en el personal de seguridad ciudadana y poder prevenir en el personal que no lo padece, por medio de talleres que tengan

la finalidad de promover la inteligencia emocional, la tolerancia a la frustración, habilidades sociales.

Cuarta.

A raíz que no existen muchas investigaciones a nivel regional asociados a la población y las variables estudiadas, se sugiere continuar explorando los factores relacionados a los modos de afrontamiento al estrés y síndrome de *burnout*, teniendo como población, no solo al personal de seguridad ciudadana perteneciente a las diferentes municipalidades distritales de la región de Tacna, sino a los diversos trabajadores de entidades públicas y privadas, con la finalidad de poder obtener datos actualizados permanentemente de estos sectores y poder realizar las intervenciones oportunas a futuro con personal especializado.

REFERENCIAS

- Acero, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. [Tesis de licenciatura, Fundación Universidad de América]. Repositorio FUA. <https://cutt.ly/nngS6v1>
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. & Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v12n2/1688-4221-cp-12-02-239.pdf>
- Alarcón, P. F. & Avila, S. Y. (2019). *Funcionamiento familiar y estilos de afrontamiento en adolescentes de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://cutt.ly/KnpSS8T>
- Aldás, A. (2017). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en el personal de salud*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://cutt.ly/1ngS7LA>
- Alva, V. R. & Yánac, E. (2017). *Burnout académico y estrategias de afrontamiento en los estudiantes de la escuela profesional de psicología de la Universidad Peruana Unión – Filial Tarapoto, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://cutt.ly/mngS4vv>
- Alvarado-Díaz, E., & Pagán-Torres, O. M. (2021). Consideraciones sobre la espiritualidad y la religión como recursos de afrontamiento durante la pandemia del COVID-19. *Revista Caribeña de Psicología*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.37226/rcp.v5i1.5007>
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Arroyave, D. L. (2018). *Afrontamiento y convivencia escolar*. [Tesis de especialidad, Universidad CES]. Repositorio CES. <https://cutt.ly/inpS85M>

- Atalaya, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banda, K. A. & Moscoso, K. S. (2020). *Estrés y motivación en la docencia virtual, con estudiantes de bachillerato de una institución educativa privada, en Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <https://cutt.ly/TvW9IuF>
- Barboza, I. Y. (2019). *Estrés laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Público nivel III. Chiclayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/MngS2S6>
- Barradas, M. E., Trujillo, P. G., Sanchez, A. V. & López, J. (2017). Burnout estudiantil en universitarios veracruzanos. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(14), 1-19. <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v7i14.267>
- Bautista, R. D. (2020). *Estrés laboral en el personal de serenazgo de la municipalidad provincial de Huamanga, Ayacucho 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ayacucho Federico Froebel]. Repositorio UDAFF. <https://cutt.ly/DngS0Ib>
- Bazán, S. & Cerna, M. N. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/lngSMCT>
- Bedoya-Lau, F. N., Matos, L. J., & Zelaya, E. C. (2014). Niveles de estrés académico, manifestaciones psicósomáticas y estrategias de afrontamiento en alumnos de la facultad de medicina de una universidad privada de Lima en el año 2012. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(4), 262-270.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000400009&script=sci_arttext

- Bhowmick, S. & Mulla, Z. (2021). Who gets burnout and when? The role of personality, job control and organizational identification in predicting burnout among police officers. *Journal of police and criminal psychology*, 36, 243-255. <https://cutt.ly/1QXoeSk>
- Bocanegra, J. & Paredes, H. D. (2021). *Estrategias de afrontamiento y consumo de alcohol en estudiantes de un CEBA de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/9mdsdgF>
- Cabello, N. S. & Hernández, G. Y. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Medicina Familiar*, 18(3), 51-53. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>
- Cabrera, S. G. (2017). *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/400/cabrera_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, H. (2020). *Estilos de afrontamiento al estrés y ansiedad en docentes de la Región San Martín, durante la pandemia COVID – 19*. [Tesis de bachillerato, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3804/Havy_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calisaya, J. A. & Vergara, S., (2021). *Niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu, Cusco, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61906/Calisaya_TJA-Vergara_GS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campos, A. V., Ramírez, C., Campy, L., Cruz, L. V. & Sanabria, V. M. (2020). *Una revisión documental sobre el estrés y su efecto en el bienestar de los trabajadores colombianos*. [Tesis de licenciatura, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. <https://cutt.ly/ingSNk2>
- Cañarte, E. V. (2018). *Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la empresa Oleana durante el periodo 2018*. [Disertación de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://cutt.ly/6bqik0C>
- Carlos, M. E. (2017). *Modos de afrontamiento al estrés en mujeres víctimas de violencia ejercida por su pareja del Poblado de Monte Sion – Callao*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3198/Carlos_DLCME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza, M. C. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://cutt.ly/KbqisJg>
- Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.56.2.267>
- Casamayor, Y. B. (2018). *Estrategias de afrontamiento y acoso escolar en adolescentes del distrito de Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/QngSBet>
- Castillo, E. G. (2017). Dependencia emocional, estrategias de afrontamiento al estrés y depresión en mujeres víctimas de violencia de pareja de la ciudad de Chiclayo. *Revista Paian*, 8(2), 36-62. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/735/645>

- Castillo, R. W. (2020). *Burnout y estresores psicológicos en enfermeras de hospitales públicos de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15551>
- Celis, F. D. & Pozo, L. M. (2018). *Factores de personalidad y modos de afrontamiento al estrés en los estudiantes de la Facultad de Psicología en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3709/TPS%2000236%20C46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chamorro, A. A. (2017). *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3222>
- Chasi, J. E. (2017). *Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral en la facultad de ciencias químicas de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17117/1/CD-7685.pdf>
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R. & Rivas, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución en beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chirinos, O. (2020). *Afrontamiento al estrés según variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10298/1/2020_Chirinos%20Gutierrez.pdf

- Choque, D. G. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna – agencia Puno 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <https://cutt.ly/hmdsySU>
- Cóndor, A. E. & Parra, L. E. (2020). *El estrés laboral como riesgo psicosocial en docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6732/1/T-001519.pdf>
- Condori, M. & Feliciano, V. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por COVID-19, Juliaca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio AUTONOMADEICA. <https://cutt.ly/rngSXBU>
- Córdova, J. M. & Sulca, L. V. (2018). *Estilos de afrontamiento y felicidad en estudiantes de la facultad de psicología de una universidad particular de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://cutt.ly/bngSZw3>
- Cortés, J. L. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(6), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>
- Cruz, D. M. & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <https://cutt.ly/pngSK7Y>
- Cuchiye, K. N. & Guanuchi, C. E. (2020). *Estudio de las causas que provocan estrés laboral y su impacto en el compromiso organizacional, en los docentes de las instituciones interculturales bilingües del distrito de educación Nabón-Oña 01D05, en el Cantón Nabón, durante el periodo junio-octubre del 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. <https://cutt.ly/Rmda4uZ>

- Cuenca, L. E. (2019). *Satisfacción familiar y afrontamiento al estrés en estudiantes de psicología de una universidad privada de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4984/CUE_NCA_TL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumbres, C. G. (2015). *El estrés como factor de riesgo en los conductores de una ruta de microbús del D.F.* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio IPN. <https://cutt.ly/mbqirBR>
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. & Souza, J. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico – administrativos universitarios. *Alternativas en psicología*, 21(38), 61-79. <https://cutt.ly/Ubqu8Ay>
- De La Fuente, R. (2017). *Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación]. Repositorio UMCE. <https://cutt.ly/BmdswaS>
- De Los Santos, E. M. (2017). *Respuestas fisiológicas de peces sometidos a estrés*. [Tesis de licenciatura, Universidad de la Laguna]. Repositorio ULL. <https://cutt.ly/qvEujT0>
- De Rivera, A. (2010). *Los síndromes de estrés*. Síntesis.
- De Rivera, A. (2012). *Crisis emocionales: estrés, trauma y resiliencia*. Instituto de Psicoterapia de Madrid.
- Delgado, N. C. & Nuñez, O. J. (2019). *Ansiedad y afrontamiento en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://cutt.ly/JngSH2P>
- Díaz, L. R. (2016). *Modos de afrontamiento del estrés, estudiantes universitarios de la escuela de contabilidad de la Universidad San Pedro – Chimbote, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO. <https://cutt.ly/PngSSd1>

- Díaz, G. N. (2020). *Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID – 19, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/IngSO1E>
- Domínguez, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el Instituto de Excelencia Carlos Salazar Romero – 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43192/Dom%
%c3%adnguez_ED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43192/Dom%c3%adnguez_ED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escobar, L. C. & Peñaherrera, M. S. (2017). *Síndrome de burnout y consumo de alcohol en los aspirantes a policías de la Escuela de formación de policías de línea Subzona N°6*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <https://cutt.ly/RngSIzr>
- Esquivel, F. G. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimote*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esqui
vel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esteras, J., Chorot, P. & Sandín, B. (2019). Sintomatología física y mental asociada al síndrome de burnout en los profesionales de la enseñanza. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 24(1), 29-37. [https://pdfs.semanticscholar.org/57dc/8542fe1751781e6ca132dcdf6eed25a
42a97.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/57dc/8542fe1751781e6ca132dcdf6eed25a42a97.pdf)
- Estremera, A. (2017). *Influencia de las variables socio-demográficas y laborales en los valores de estrés determinados con el modelo desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist*. [Tesis de doctorado, Universitat de Les Illes Balears]. <https://cutt.ly/PvJBoPX>
- Falcón, A. C. & Urgilez, J. M. (2021). *Relación entre el estrés y estrategias de afrontamiento en padres con hijos que presentan trastorno del espectro*

- autista*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <https://cutt.ly/JngSRv2>
- Fedorenko, O., Dotsenko, V., Okhrimenko, I., Radchenko, K. & Gorbenko, D. (2020). Coping behavior of criminal police officers at different stages of professional activity. *Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 11(2), 124-146. <http://dx.doi.org/10.18662/brain/11.2/78>
- Félix, R. O., García, C. & Mercado, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 0(64), 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Figuroa, D.H. (2016). *Relación entre Modos de Afrontamiento al Estrés y Niveles de Estrés en Docentes de Nivel Secundario de Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Tacna del Año 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/213>
- Flores, T. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP. <https://cutt.ly/4ngSWBG>
- Flórez, L. M., López, J. & Vílchez, R. A. (2020). Niveles de resiliencia y estrategias de afrontamiento: reto de las instituciones de educación superior. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 23(3). 35-47. <https://doi.org/10.6018/reifop.438531>
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J. & DeLongis, A. (1986). Appraisal, Coping, health status and psychological symptoms. *Journal of personality and social pshychology*, 50(3), 571–579. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.3.571>
- Fontenla, N. L. (2017). *Depresión y estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad nacional del distrito de Nuevo Chimbote*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/403/fontenla_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frenkel, M. O., Giessing, L., Egger-Lampl, S., Hutter, V., Oudejans, R. R. D., Kleygrewe, L., Jaspaert, E., & Plessner, H. (2021). The impact of the COVID – 19 pandemic on European police officers: stress, demands and coping resources. *Journal of criminal justice*, (72). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101756>

Galarza, K. R. & Nieves, G. S. (2021). *Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en policías de la UNIPREMB – Surquillo, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62708/Galarza_TKR-Nieves_TGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo, L. M. (2019). *Afrontamiento al estrés: una revisión teórica y evolutiva del concepto*. [Tesis de bachillerato, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://cutt.ly/MngSmHF>

González-Cendán, J. M., Pino-Rodríguez, D., Abreu-Terry, M., Sinal-Montalvo, D., González-Pino, D. & Rodríguez-García, S. (2020). Síndrome de burnout en profesionales del Servicio de Oncología del Hospital de Ciego de Ávila. *Revista médica electrónica de Ciego de Ávila*, 26(3), e1545. <http://www.revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/1545/3610>

González, I. (2014). Recursos de afrontamiento. Una aproximación a su clasificación. Importancia de su potenciación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 17(3), 1058-1078. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2014/epi143i.pdf>

Gutiérrez, K. H. (2018). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de quinto de secundaria de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <https://cutt.ly/dnpDjme>

- Gutiérrez, M. C. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio UTI. <https://cutt.ly/lbquZu1>
- Gutierrez, C. R. M. & Hurtado, J. G. (2020). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales*. [Tesis de bachillerato, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio UCSP. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16558/1/GUTIERR EZ_MANCO_CRI_EST.pdf
- Gutierrez, N. & Veliz, Y. S. (2018). *Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes del nivel secundario de una institución particular de Lima Sur*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://cutt.ly/qngSnfi>
- Guzmán, A. F., López, A. M., Vélez, M. & Acosta, J. C. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de la ciudad de Pereira, Risaralda. *Agustiniana Revista Académica*, 14, 36-53. <https://revistas.uniagustiniana.edu.co/index.php/agustiniana/article/view/105/107>
- Heras, D. T. & Tamayo, T. F. (2019). *Rasgos de personalidad y estilos de afrontamiento en adultos mayores: un estudio correlacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio UAZUAY. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8971>
- Herrera-Covarrubias, D., Coria-Ávila, G., Muñoz-Zavaleta, D., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G., Rojas-Durán, F., Hernández M., & Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista Neurobiológica*, 8(17), 2-14. [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)

- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967): The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)
- Huamán, M. E. (2020). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://cutt.ly/hbquF8o>
- Huamán, J. E. & Rodríguez, E. E. (2017). *Síndrome de burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Huanca, M. C. (2018). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco, Tacna-2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]. Repositorio UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3337>
- Hurtado, D. (2017). *Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxis de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio ULIMA. <https://cutt.ly/ungSkXq>
- Hurtado, W. A. (2020). *Niveles de resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores del área de atención al cliente en empresas de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio UCSS. <https://cutt.ly/jngSh2k>
- Hurtado, R. Z. E. & Torrico, M. J. W. (2018). *Relación entre creencias académicas y afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://cutt.ly/tnpDb6r>

- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (sf). *Guía para el estrés: causa, consecuencias y prevención*. Gobierno de la República de México. <http://hraei.net/doc/2016/guias/Guia-para-el-Estres.pdf>
- Ionut, M. (2019). *Programa de intervención del burnout en profesores de Educación Secundaria Obligatoria*. [Tesis de maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio UJI. <https://cutt.ly/8ngSggn>
- Iquirá, V. P. & Barrera, M. Y. (2017). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. <https://cutt.ly/mnpDYJg>
- Izquierdo, M. A. (2020). *Estrategias de afrontamiento: una revisión teórica*. [Tesis de bachillerato, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://cutt.ly/enpDPc6>
- Izuchukwu, P. (2020). *Estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería*. [Tesis de licenciatura, Universidad de la Laguna]. Repositorio ULL. <https://cutt.ly/kbquO58>
- Jaramillo, Y. E. (2021). *Síndrome de burnout en el personal de la E.S.E. Hospital La Misericordia Yalí – Antioquía, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Antioquía]. Repositorio UDEA. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18664/1/JaramilloYei_dy_2021_S%c3%adndromeBurnoutYal%c3%ad.pdf
- Jarro, D. I. (2018). *Relación entre las características sociodemográficas y laborales y el síndrome de burnout en enfermeras/os del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/939/1/Jarro-Espinoza-Daniela.pdf>

- Jorques, M. J. (2015). *Estrategias de afrontamiento ante el cáncer de mama*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia]. Repositorio RODERIC. <http://hdl.handle.net/10550/49794>
- Julcapoma, C. Y. (2017). *Síndrome Burnout y bienestar Psicológico en el personal militar del destacamento aéreo de Tacna en el año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/592>
- Lacuta, L. (2018). Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://cutt.ly/pQXsRfN>
- Lara, A. A., Lara, N., Velastegui, R. S. & Pullas, P. S. (2020). Organización y gestión en la prevención de riesgos psicosociales laborales en el transporte público urbano. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 355-362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-355.pdf>
- Lévano, J. I. (2018). *Afrontamiento al estrés en el personal militar de diferentes unidades hospitalarias del Hospital Militar Central del Perú “Crl. Luis Arias Schreiber”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV. <https://cutt.ly/kngSafP>
- León, E. H. (2020). *Funcionalidad familiar y estrategias de afrontamiento en estudiantes de secundaria en la I. E. P. “Dios es amor”, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49195>
- Llvisaca, J. A. (2020). *Análisis de implementación de pausas activas en empresas para disminuir el estrés laboral en personal administrativo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22643/1/T-UCE-0020-CDI-516.pdf>

- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: un problema moderno. *Revista entorno*. (70). 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Loza, E. N. (2018). *Estrategias de afrontamiento en damnificados del Valle de las Flores en relación al bienestar subjetivo ciudad de La Paz*. [Disertación Doctora, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/19206/PSI-1174.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucata, L. (2018). *Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6272>
- Maldonado, M. R. (2017). *Soprote social y afrontamiento en mujeres recluidas en un penal de Lima*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://cutt.ly/TnpD26N>
- Manya, Y. X. A. & Obeso, G. C. (2020). *Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/KQXd3wN>
- Marrero, M. & Aguilera, M. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo – recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Marsollier, R. & Expósito, C. (2021). Afrontamiento docente en tiempos de COVID – 19. *CienciAmérica*. 10(1). 1-20. <https://cutt.ly/FngSoRd>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID – 19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. <https://cutt.ly/XngSu7S>
- Maslach, C. & Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*. 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

- Matos, J. E. (2020). *Estrés parental y afrontamiento en madres y padres de niños con parálisis cerebral*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://cutt.ly/pnpD3No>
- Mebus, S. R. (2017). *Síndrome de burnout en el personal de la unidad de desactivación de explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1380/TRAB.SUFIC.PROF.%20MEBUS%20ESPINOZA%2c%20SUJEI%20ROSALVINA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Medina, J. E., Ospina, T. & Sierra, J. S. (2020). *Consecuencias del síndrome del burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32648/2/2020-Consecuencias_Sindrome_Burnout.pdf
- Medina, M. P. (2017). *Afrontamiento y optimismo disposicional en pacientes mujeres con cáncer de mama*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://cutt.ly/pnpD6AM>
- Méndez, G., Guamán, M., Sigüenza, W. & Espinoza, A. (2018). Estudio descriptivo de los sucesos de vida estresores en adolescentes. *INNOVA Research Journal*, 3(6), 40-52. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n6.2018.547>
- Menghi, M. S., Rodríguez, L. M. & Oñate, M. E. (2019). Diferencias en los valores en las dimensiones del burnout en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. *Propósitos y representaciones*, 7(3), 179-197. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
- Meza, A. & Linares, S. (2018). *Moobing laboral y calidad de vida en enfermeras del servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima – Perú, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER. <https://cutt.ly/SbquQKh>

- Minaya, R. D. P. & Arce, R. O. (2021). *Estrés aculturativo y salud mental en inmigrantes venezolanos residentes en la ciudad de Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/4346>
- Miranda, S. A. (2018). *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UAC. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2331/1/Sahedy_Tesis_ba-chiller_2018.pdf
- Miranda, G. M. C. & Idrogo, K. M. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés utilizadas en estudiantes de un instituto de educación superior de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/TnpFwI5>
- Montenegro, J. & Villanueva, E. E. (2016). *Asociación entre depresión y estilos de afrontamiento en gestantes en un centro de salud del distrito de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Julio-Agosto, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca]. Repositorio UMB. <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/104>
- Montero-Yaya, K. L., Cortés-Olarte, G. A. & Hernández-González, A. U. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M. & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med UNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Mora, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones*. [Tesis de licenciatura, Universitat Jaume I]. Repositorio UJI. <https://cutt.ly/RngA5s1>

- Morán-Astorga, M. C., Finez-Silva, M. J., Dos, E. M., Pérez-Lancho, M. C., Urchaga-Litago, J. D. & Vallejo-Pérez, G. (2019). Estrategias de afrontamiento que predicen mayor resiliencia. *Revista de psicología*. 1(3). 183-190.
<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1542/1339>
- Moreno, K. R. (2017). *Estrés cotidiano en niños de una institución educativa de Huaraz 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO. <https://cutt.ly/3ngA4kr>
- Mori, M. (2019). *Efecto del programa de entrenamiento “MarMo” sobre el burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1748>
- Muguruza, J. Y. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <https://cutt.ly/UngA3Fm>
- Muñoz, X.A. & Coronel, P. C. (2021). *Medición de los niveles de estrés en mujeres embarazadas en el Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Repositorio UAZUAY. <http://201.159.222.99/bitstream/datos/10572/1/16161.pdf>
- Murcia, J. P. (2018). *Definición de un programa de burnout en el equipo interdisciplinar de un centro de rehabilitación Sociosanitaria*. [Tesis de maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio UJI. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/180354/TFM_2018_MurciaRios_JuanPaul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, P. L. (2019). *Nivel de afrontamiento frente al diagnóstico en pacientes oncológicos del Hospital III Cayetano Heredia, Febrero – Mayo, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40359/Nu%C3%B1ez_CPL.pdf?sequence=1

Nunura, L.E. (2016). *Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <https://cutt.ly/wmdsz3T>

Olarte, D. P. & Paquiyauri, Y. L. (2016). *Terapia de relajación de Jacobson en el estrés académico de estudiantes de la facultad de enfermería - universidad nacional de Huancavelica*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://cutt.ly/rngA0KH>

Ora, J. S. (2016). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de la ONG Compassion Internacional de Chimbote, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13927>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. <https://cutt.ly/9bquaeE>

Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. <https://cutt.ly/PvZ6ila>

Ortiz, K. R. (2019). *Estrategias de afrontamiento psicosocial en personas diagnosticadas con cáncer en un hospital de Lima Metropolitana*. [Tesis de bachillerato, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10415/1/2020_Ortiz%20Rimarachin.pdf

Osorio, J. & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

Palomino, D. A. & Taboada C. R. (2020). *Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020*.

- [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56163>
- Paredes, N. & Quiliche, A. G. (2019). *Adaptación y propiedades de la escala de depresión, ansiedad y estrés (DASS – 21) en usuarios que acuden a centros de salud mental de Lima, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/7ngASue>
- Paredes, L. M. & Hacha, M. E. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en estudiantes del primer año académico de psicología, de una universidad estatal de Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://cutt.ly/1mdsvCF>
- Parrera, G. Y. (2020). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAUTONOMA. <https://cutt.ly/PngAMOT>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Pérez, D., García, J., García T. E., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), 354-363. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009&lng=es&tlng=es
- Pérez, A. L. (2017). *Afrontamiento y bienestar psicológico en madres de niños diagnosticados con trastorno del espectro autista*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://cutt.ly/gnpFpJr>

- Pérez, M. (2018). *Burnout en docentes de nivel primario de Capital Federal*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Salvador]. Repositorio USAL. <https://cutt.ly/Ibquq2v>
- Piergiovanni, L. & Depaula, P. (2018). Estudio descriptivo de la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios argentinos. *Revista mexicana de investigación educativa*, 23(77), 413-432. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v23n77/1405-6666-rmie-23-77-413.pdf>
- Pin, M. F., Alonzo, D. C. & Palma, H. L. (2021). Síndrome del Burnout: un abordaje institucional en tiempos de crisis. Estrés laboral en docentes de institución pública. *Revista Científica SAPIENTAE*, 4(7), 109-118. <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/194/347>
- Pita, C. N. & Quiroz, R. B. (2019). *Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de enfermería de los centros de salud de nivel I-IV de Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/gngPPz1>
- Poncela, J. B. (2018). *Síndrome de burnout en enfermeras intensivistas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de La Laguna]. Repositorio ULL. <https://cutt.ly/TmdsQXX>
- Quiroz, J. M. (2018). *Frecuencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA en Tacna – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28776>
- Quispe, N. I. & Sotomayor, C. (2018). *Estrategias de afrontamiento e inteligencia emocional en estudiantes embarazadas de las escuelas de enfermería y obstetricia, en la Universidad Nacional de Huancavelica 2018*. [Tesis de

- licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://cutt.ly/kmdsn4H>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. & Gonzales, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 8-23. <https://cutt.ly/fvZ60dA>
- Ramos, G. V. & Yucra, G. M. (2019). *Resiliencia y estilos de afrontamiento al estrés en madres con hijos con discapacidad de tres asociaciones, Arequipa 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA. <https://cutt.ly/JmdakGi>
- Rojas, S. G. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés en adolescentes primigestas del Centro de Salud "Santa Cruz" en Miraflores, periodo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <https://cutt.ly/rngAKBz>
- Rojas-Solís J. L., Hernández-Corona M. E., García-Ramírez B.E.B., & López-Cortés V.A. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Un estudio exploratorio. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 21(2), <https://doi.org/10.30554/archmed.21.2.4118.2021>
- Roldán-Bazurto, M. A. & Díaz-Macías, T. M. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 133-146. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1695/3327>
- Romero, G. A. & Castro, Y. C. (2021). *Niveles de estrés por el teletrabajo en administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia – Villavicencio*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://cutt.ly/8mdamGI>
- Rubio, M. F. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en internos por el delito contra el patrimonio del establecimiento*

- penitenciario Tarapoto, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/TngADN1>
- Salas, F. P. & Bustamante, B. (2020). *Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/6QXfLDp>
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P. & Boada-Grau, J. (2020). Tecnoestrés, evolución del concepto y sus principales consecuencias. *Teuken Bidikay*, 11(17), 165-180. <https://cutt.ly/bvXwrKU>
- Sánchez, K. F. & Vásquez, T. I. (2020). *Revisión sistemática de las consecuencias del síndrome de burnout en colaboradores penitenciarios de Latinoamérica*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/DmdaISx>
- Silva, Y. (2019). ¿Están de guardia o están en guardia los trabajadores de la salud? Estudio psicodinámico exploratorio descriptivo sobre el síndrome de burnout. *Revista perspectivas en psicología*, 3(1), 61-69.
- Simon, K. M. (2020). *Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías de departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/MmdsTfg>
- Sinarahua, M. S. (2017). *Prevalencia de síndrome de burnout en personal de serenazgo municipal 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/303>
- Singh, S., Gupta, B., Sharma, D. & Mishra, P. C. (2019). A study of stress, coping, social support, and mental health in police personnel of Uttar Pradesh. *Indian journal of occupational and environmental medicine*, 23(2), 73-78. https://dx.doi.org/10.4103%2Fijoem.IJOEM_184_18
- Soto, M. C., Franco, L. I., López, L. R., Medina, H. L., & Flores, F. J. (2021). Estrés académico en universitarios y la práctica de ejercicio físico-

- deportivo. *Revista Publicando*, 8(28), 1-8.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2175>
- Suleiman, N. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del servicio Andaluz de salud*. [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. Repositorio UGR. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63312>
- Tacca, D. R. & Tacca, A. L. (2019). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. *Revista de Investigación Psicológica*. (21). 37-56. http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n21/n21_a04.pdf
- Tirado, G., Llorente-Alonso, M. & Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo – recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of Investigation in Health*, 9(2), 59-70. <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v9i2.320>
- Toledo, C. S. (2020). *Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos “Arsaico” del Cantón Chambo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <https://cutt.ly/bvXrrbm>
- Torres, E. C. (2018). *Conflicto en el clima familiar y estilos de afrontamiento al estrés en alumnos de instrucción de la Escuela de Formación Profesional Policial para Sub – oficiales Héroe Nacional Capitán PNP Alipio Ponce Vásquez PP – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/8ngAUrb>
- Torres, N. S. (2018). *Estrés parental y estrategias de afrontamiento en padres de hijos con habilidades diferentes de un CEBE ubicado en Los Olivos, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29835/Torres_ENS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trombka, M., Demarzo, M., Bacas, D.C., Beira, S., Cicuto, K., Salvo, V., Almeida, F. C., Ribeiro, L., Christopher, M., García-Campayo, J. & Sica, N. (2018).

Study protocol of a multicenter randomized controlled trial of mindfulness training to reduce burnout and promote quality of life in police officers: the POLICE study. *BMC Psychiatry*, 18(151). <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1726-7>

Uquillas, V. C. (2021). *Plan de prevención del Síndrome de Burnout en el Personal Quirúrgico de una Institución de Salud*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3107>

Urbano, E. Y. (2019). *Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adolescentes de la escuela de líderes escolares de Lima Norte – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6441/Estilos_UrbanoReano_Edira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Usma, Y. Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC. <https://cutt.ly/AngARZv>

Valdeiglesias, K. (2019). *Factores de riesgo asociados al estrés laboral en trabajadores de una fábrica de alimentos, Arequipa. 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9916>

Valero, E. & Martín del Río, B., (04 de mayo de 2018). *Burnout y horas de trabajo semanal en la Policía Local*. [Congresos.innovacionumh.es. https://cutt.ly/xbqyVSt](https://cutt.ly/xbqyVSt)

Valenzuela, A. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú.

Valenzuela, M. U. (2018). *Estrés en el personal policial ante el examen del polígrafo DIRIN – PNP en el distrito de San Borja*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <https://cutt.ly/hmdaNoR>

- Valladares, I. (2017). *Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/mQXjjOR>
- Vega, E. G. K. (2018). *Diseño y validación de una Escala para medir estrategias de afrontamiento ante emergencias en bomberos voluntarios de Lima Centro, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net>
- Ventura, E. N. (2019). *Efectos de un programa de inteligencia emocional en las estrategias de afrontamiento de la tropa del ejército de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38274/ventura_a_ee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*. [Tesis de doctorado, Universidad de Zaragoza]. Repositorio UNIZAR. <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>
- Wassermann, A., Meiring, D. & Reiner, J. (2019). Stress and coping of police officers in the South African Police Service. *South African Journal of Psychology*, 49(1). <https://doi.org/10.1177/0081246318763059>
- Yáñez, S. N. (2018). *Estrategias de afrontamiento, fatiga y estrés laboral en brigadistas de incendios forestales*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Concepción los Ángeles]. Repositorio UDEC. <https://cutt.ly/JmDsAD9>
- Zamorano, T. (2017). *Autorregulación emocional y estilos de afrontamiento en pacientes con trastorno límite de la personalidad*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://cutt.ly/EnpFsGz>
- Zapata, A. R. (2019). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés en adultos mayores institucionalizados y no institucionalizados en la ciudad de Sullana y Piura*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/8npFY3b>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de la investigación.

Anexo B: Consentimiento informado.

Anexo C: Ficha sociodemográfica.

Anexo D: Instrumento para evaluar la variable modos de afrontamiento al estrés.

Anexo E: Instrumento para evaluar la variable síndrome de *burnout*.

Anexo A: Matriz del proyecto de investigación.

MATRIZ

Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores/ Dimensiones	Preguntas	Instrumentos	Metodología
¿Existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?	Determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.	Existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.	Modos de afrontamiento al estrés	Planificación.	6,26	COPE - 28	Enfoque Cuantitativo Tipo Descriptivo correlacional Diseño No experimental, transversal correlacional Ox M r Oy
				Afrontamiento activo.	2,10		
				Apoyo emocional	9,17		
				Apoyo social instrumental.	1,28		
				Aceptación.	3,21		
				Religión.	16,20		
				Reinterpretación positiva.	14,18		
				Autodistracción	4,22		
				Desconexión conductual.	11,25		
				Desahogo.	12,23		
				Autoinculpación.	8,27		
				Uso de sustancias.	15,24		
Negación.	5,13						
Humor.	7,19						

Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico					
¿Cuál es el modo de afrontamiento al estrés de muy alto uso en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?	Establecer el modo de afrontamiento al estrés de muy alto uso en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.	El modo de afrontamiento al estrés de muy alto uso, es el afrontamiento activo en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.	Síndrome de <i>burnout</i>	Cansancio emocional (CE)	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Inventario de burnout de Maslach – MBI.	Donde: M: Muestra donde se realiza el estudio Ox: Medición de los Modos de Afrontamiento al Estrés Oy: Medición del Síndrome de <i>Burnout</i> R: Relación
¿Cuál es la categoría de síndrome de <i>burnout</i> de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?	Establecer la categoría del síndrome de <i>burnout</i> de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021	La categoría <i>presenta síndrome de burnout</i> , es la de mayor prevalencia en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021		Despersonalización (DP)	5,10,11,15,22		Población 90 y Muestra 71
¿Qué tipo y grado de relación existe entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?	Determinar el tipo y grado de relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.	El tipo y grado de relación es positiva perfecta entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de <i>burnout</i> en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.		Realización Personal (RP)	4,7,9,12,17,18,19,21		Método cuantitativos, en este caso pruebas estandarizadas y/o inventarios
							Técnica Encuesta Aplicación Practica

Anexo B: Consentimiento informado.**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer al participante en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante. La presente investigación es conducida por el Bachiller de psicología CRISTIAN P. MORALES MALDONADO.

El objetivo de este estudio es conocer los modos de afrontamiento al estrés y síndrome burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios y una ficha sociodemográfica. Esto tomará aproximadamente 25 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 objetivos de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos las encuestas utilizadas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Si usted acepta participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Bachiller de psicología Cristian P. Morales Maldonado. Sírvase a llenar las siguientes hojas, por lo contrario llenar el motivo por el cual usted NO desea participar

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN
DEL ESTUDIO**

Yo _____

Participante (nombres y apellidos completos)

Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. He recibido información del estudio, sobre sus objetivos, la importancia y beneficios que aportará, por parte del investigador.

Además, se me hizo conocer que mi participación consistía en el llenado de dos cuestionarios y una ficha sociodemográfica, lo cual tomará aproximadamente 25 minutos. La información que yo provea en el curso de la investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines del estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al Bachiller de psicología Cristian P. Morales Maldonado. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar con el personal encargado.

En consecuencia, estoy de acuerdo con mi participación en el Estudio, titulado:

**“Modos de Afrontamiento al Estrés y Síndrome de Burnout en
Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de
Tacna, 2021”**

<p>_____</p> <p>FIRMA DEL PARTICIPANTE</p> <p>DNI:</p> <p>CELULAR:</p> <p>EMAIL:</p>	<p>_____</p> <p>FIRMA DEL INVESTIGADOR</p> <p>Cristian P. Morales Maldonado</p> <p>DNI: 70545381</p> <p>EMAIL: cristian54495@gmail.com</p> <p>CELULAR: 930192126</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo C: Ficha sociodemográfica.**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

Sexo:	<input type="checkbox"/> Varón	<input type="checkbox"/> Mujer	Edad:años
Estado civil:	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Separado
Hijos:	<input type="checkbox"/> no tengo hijos	<input type="checkbox"/> si tengo hijos	¿Cuántos hijos?.....
Nivel de estudio alcanzado:			
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Técnico superior	<input type="checkbox"/> Superior
Aspecto laboral:			
<input type="checkbox"/> Nombrado	<input type="checkbox"/> Contratado	<input type="checkbox"/> Tiempo parcial	<input type="checkbox"/> Tiempo completo
Turno.....		Horas de trabajo en la semana.....	
Tiempo de trabajo actual: años.....meses Tiempo en esta profesión:..... años.....meses			

Anexo D: Instrumento para evaluar la variable modos de afrontamiento al estrés.

CUESTIONARIO COPE- 28

Instrucciones: Mediante este instrumento se pretende conocer qué hizo o cómo se sintió usted al encontrarse en una situación estresante. Responda a cada pregunta por separado. No hay preguntas correctas o incorrectas, solo elija la respuesta más exacta para usted. Indique lo que usted ha hecho realmente, no lo que la gente suele hacer o lo que debería haber hecho. Por favor, responda a todas las preguntas marcando con un aspa (X) en el recuadro que señale su mejor respuesta, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas: NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE

Nº	Preguntas	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5	Me digo a mí mismo "esto es irreal".				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7	Hago bromas sobre ello.				
8	Me critico a mí mismo.				
9	Consigo apoyo emocional de otros.				
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11	Renuncio a intentar ocuparme de ello.				
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				
14	Intento verlo con otros ojos para hacer que parezca más positivo.				
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19	Me río de la situación.				
20	Rezo o medito.				

21	Aprendo a vivir con ello.				
22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
23	Expreso mis sentimientos negativos.				
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

Anexo E: Instrumento para evaluar la variable síndrome de burnout.

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH MBI

Instrucciones: Encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando con un aspa (X) según la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente.

NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

N°	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con 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(a).							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.							
5	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.							
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 he hecho más duro(a) 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(a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							

15	Siento realmente que me importa poco lo que les ocurra a los ciudadanos.								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.								
18	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con 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.								

Tacna, 06 de setiembre del 2021

Informe N° 020-2021-I-JBVV/D.FAEDCOH/UPT

Señor

Dr. Raúl Valdivia Dueñas

DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES.

PRESENTE

ASUNTO: Culminación de Asesoramiento de Investigación de Tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento sobre la culminación del asesoramiento de investigación de Tesis, la cual ha sido designada a mi persona el 02 de julio 2021 con Resolución N° 296-D-2021-UPT/FAEDCOH, que lleva por Título **“Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de tacna, 2021”**, presentado por el Bachiller en Psicología **MORALES MALDONADO, Cristian Patricio**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Habiéndose realizado las sesiones correspondientes y las correcciones necesarias durante su ejecución, es que informo que se culminó de forma satisfactoria con dicha tesis.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial deferencia.

Atentamente. -



Mag. Julio Berne Valencia Valencia
DNI 29674269

Tacna, 22- 11-2021

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Dr. Raúl Valdivia Dueñas

Asunto: Informe de Jurado Dictaminador de Tesis.

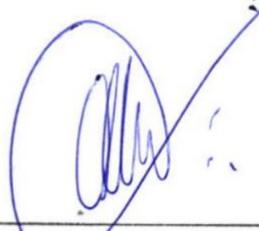
Referencia: RESOLUCIÓN N° 562-D-2021-UPT/FAEDCOH del 15 de noviembre de 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez hacerle llegar el informe correspondiente en mi calidad de Jurado dictaminador de Tesis, el cual fue presentado por el Bachiller en Psicología **MORALES MALDONADO Cristian Patricio**, titulado: "**MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2021**", para obtener el Título de Licenciado en Psicología.

Al respecto cabe señalar que se **encuentra apto** para continuar con su trámite

Es todo en cuanto informo a usted. Me despido expresándole mis más sinceros deseos de aprecio y estima personal.

Atte.



Mgr. Alex Valenzuela Romero

Docente FAEDCOH
Carrera profesional de Psicología

INFORME DE INVESTIGACIÓN O TESIS

TÍTULO DE LA TESIS	MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2021”
AUTORÍA Y AFILIACIÓN	MORALES MALDONADO Cristian Patricio
SEMESTRE ACADÉMICO	-----
JURADO DICTAMINADOR	Ps. Alex Alfredo Valenzuela Romero
FECHA DE EVALUACIÓN	22-11-2021

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
2	Título, autor y asesor	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
3	Líneas y Sublínea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	

6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	

15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
20	El trabajo de campo	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	

		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
24	Discusión	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
27	Referencias	Respeto las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
TOTAL % DE APROBACIÓN			100%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

EVALUACIÓN

- **80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis**
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several vertical strokes and a long horizontal line extending to the right.

Jurado Dictaminador

Tacna, 23 de noviembre del 2021

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Dr. Raúl Valdivia Dueñas

Asunto: Informe de Jurado Dictaminador de Tesis.

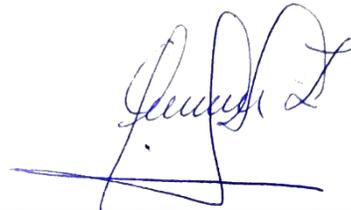
Referencia: RESOLUCIÓN N° 562-D-2021-UPT/FAEDCOH del 15 de noviembre de 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez hacerle llegar el informe correspondiente en mi calidad de Jurado dictaminador de Tesis, el cual fue presentado por el Bachiller en Psicología **MORALES MALDONADO Cristian Patricio**, titulado: "**MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2021**", para obtener el Título de Licenciado en Psicología.

Al respecto cabe señalar que se **encuentra apto** para continuar con su trámite

Es todo en cuanto informo a usted. Aprovecho la ocasión para expresarle mis más sinceros deseos de aprecio y estima personal.

Atte.



Mgr. Lorena Maribel Zegarra Rodríguez
Docente FAEDCOH
Carrera profesional de Psicología

INFORME DE INVESTIGACIÓN O TESIS

TÍTULO DE LA TESIS	MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2021”
AUTORÍA Y AFILIACIÓN	MORALES MALDONADO Cristian Patricio
SEMESTRE ACADÉMICO	-----
JURADO DICTAMINADOR	Ps. Lorena Maribel Zegarra Rodríguez
FECHA DE EVALUACIÓN	23-11-2021

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
2	Título, autor y asesor	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
3	Líneas y Sublínea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	

6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5
		Buenox	Regular	Recomendaciones:	

15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	3
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
20	El trabajo de campo	Buenox Regular Recomendaciones:	
		Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5
21	Diseño de presentación de los resultados	Buenox Regular Recomendaciones:	
		El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	5
22	Los resultados	Buenox Regular Recomendaciones:	
		La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis	5

		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
24	Discusión	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
27	Referencias	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5
		Buenox Regular Recomendaciones:	
TOTAL % DE APROBACIÓN			98%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

EVALUACIÓN

- **80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis**
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Gerardo D.', written over a horizontal line.

Jurado Dictaminador