

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**Síndrome de Burnout y Estilos de afrontamiento del personal de  
Serenazgo de una Municipalidad de la Ciudad de Arequipa**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Moscoso Saico, Katherine Danitza**

**ORCID: 0009-0001-6131-3014**

para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Asesor:

**Mg. Cartagena Lopez, Jorge Brayan**

**ORCID: 0009-0004-8625-6361**

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**PSICOLOGIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 21 de Enero del 2025

**Dictamen: 011814-C-EPSIC-2025**

Visto el borrador del expediente 011814, presentado por:

**2014245492 - MOSCOSO SAICO KATHERINE DANITZA**

Titulado:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE  
UNA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA**

**29606304 - PUMA HUACAC ROGER FREDDY  
DICTAMINADOR**



**29724747 - ALARCON FARFAN VERONIKA ELIZABETH  
DICTAMINADOR**



**41968029 - YANA CALLA VICTOR RITCHAR  
DICTAMINADOR**



# Síndrome de Burnout y Estilos de afrontamiento del personal de Serenazgo de una Municipalidad de la Ciudad de Arequipa

## INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
3	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
4	<a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1%
	Trabajo del estudiante	
6	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	1%
	Fuente de Internet	
7	<a href="https://repositorio.ucsp.edu.pe">repositorio.ucsp.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
8	<a href="https://repositorio.umsa.bo">repositorio.umsa.bo</a>	1%
	Fuente de Internet	

## Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como una persona de bien, con valores y principios, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles de mi formación y el apoyo incondicional en la consecución de mis objetivos. A

mi hijo que es el motivo de mi vida, luchas, esperanzas y sacrificio.



## Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Católica de Santa María en especial a sus docentes por la guía en mi formación profesional, a mis amigos y compañeros de estudios por el apoyo recibido y el haberme permitido entrar en sus vidas y que se mostraron como personas incondicionales en el tiempo que los conocí.



## Resumen

La presente investigación, tuvo por objetivo el conocer la relación entre el estrés laboral en sus manifestaciones del cansancio emocional, despersonalización y la falta de autorrealización personal con los diferentes estilos de afrontamiento al estrés, el diseño es no experimental del tipo descriptivo correlacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 117 trabajadores del servicio de Seguridad Ciudadana de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa, para el procesamiento de la información, se hizo uso del paquete estadístico SPSS V25. Los resultados a los que se llegaron indican la presencia del síndrome de burnout en todo el personal evaluado y el estilo de afrontamiento que más uso se hace y de forma frecuente, fue el enfocado en la emoción, seguido del estilo de afrontamiento enfocado en el problema haciéndose uso en dependencia de las circunstancias y por último el estilo evitativo empleado muy pocas veces. Esta investigación concluye la existencia de una correlación significativa de intensidad baja y moderada entre las variables estudiadas.

Palabras Clave: Estrés laboral, Síndrome de burnout, Estilos de Afrontamiento y Estrategias de Afrontamiento

## Abstract

The present investigation, had as its objective to know the relationship between work stress in its manifestations of emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal self-realization with the different styles of coping with stress, the design is non-experimental of the descriptive correlational and transversal type, the sample consisted of 117 workers of the Citizen Security service of a Municipality in the City of Arequipa, for the processing of information, the statistical package SPSS V25 was used. The results that were reached indicate the presence of burnout syndrome in all the evaluated personnel and the coping style that is used most and frequently, was the one focused on emotion, followed by the coping style focused on the problem being used depending on the circumstances and finally the avoidant style used very rarely. This investigation concludes the existence of a significant correlation of low and moderate intensity between the variables studied.

Keywords: Work stress, Burnout syndrome, Coping Styles and Coping Strategies

## Índice

Dedicatorias	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Capítulo I: Problema y Marco Teórico.....	1
Introducción.....	1
...	
Pregunta de Investigación.....	3
Variables.....	3
...	
Objetivos.....	4
...	
Antecedentes Teórico- Investigativo.....	5
Estrés.....	5
...	
Síndrome de Burnout.....	7
Dimensiones del Burnout.....	11
Afrontamiento.....	14
.....	
Estilos de Afrontamiento.....	16
.....	
Estilo de afrontamiento centrado en el problema.....	18
Estilo de afrontamiento centrado en la emoción.....	19
Estilo de afrontamiento centrado en la evitación.....	20
Hipótesis.....	25
.....	
Capítulo II: Método.....	26
Método.....	26
...	
Instrumentos.....	26
...	
Participantes.....	28
...	
Procedimiento.....	30
...	
Consideraciones Éticas.....	31
Análisis de datos.....	31
.....	
Capítulo III Resultados.....	32
Resultados.....	32
Discusión.....	45
.....	
Conclusiones.....	50
...	
Sugerencias.....	52

...	
Limitaciones.....	53
...	
Referencias	54
.....	
Anexos..	61
.....	



## Índice de Tablas

Tabla 1 Datos Sociodemográficos	29
Tabla 2 Dimensiones del Burnout en el personal de serenazgo de una Municipalidad	32
Tabla 3 Estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad	33
Tabla 4 Estrategias de Afrontamiento Enfocado en el Problema del personal de serenazgo de una Municipalidad	34
Tabla 5 Estrategias de Afrontamiento Enfocado en la Emoción del personal de serenazgo de una Municipalidad	35
Tabla 6 Estrategias de Afrontamiento Enfocado en la Evitación del personal de serenazgo de una Municipalidad	37
Tabla 7 Análisis de normalidad	38
Tabla 8 Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y los Estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad	39
Tabla 9 Correlación entre la dimensión del Síndrome de Burnout Cansancio Emocional y las Estrategias de Afrontamiento	40
Tabla 10 Correlación entre la dimensión del Síndrome de Burnout Despersonalización y las Estrategias de Afrontamiento	41
Tabla 11 Correlación entre la dimensión del Síndrome de Burnout Despersonalización y las Estrategias de Afrontamiento	42

## Capítulo I. Marco Teórico

### Introducción

El síndrome del burnout, se considera como un problema de la salud ocupacional en la actualidad; la OMS la considera como un trastorno que provoca malestar físico y mental en los trabajadores afectando la calidad de vida y la salud emocional (Agea, 2022). Dicho síndrome genera que los trabajadores, no cumplan de manera eficaz sus funciones laborales afectando su productividad y desempeño, siendo uno de los problemas principales de salud mental más persistentes en las personas.

En nuestro contexto, la inseguridad ciudadana, se presenta como un fenómeno social, de diferentes dimensiones y causas, esta situación, se ve valorada como estresante por la amenaza a la integridad física de las personas encargadas del manejo y control de actos o hechos delictivos y otras actividades que implican el cuidado y el tener que velar por el orden y seguridad de las personas.

La labor que ejercen los integrantes del área de Seguridad Ciudadana, en especial, los efectivos del Serenazgo, se encuentran bajo una tensión constante, por las implicancias que su trabajo exige como el prevenir y afrontar cualquier acto delincuenciales que contravenga la integridad de las personas y la paz social, estando vigilantes y alertas ante situaciones delictivas o que atenten contra la integridad física y emocional de las persona de forma inmediata; no dejando de lado aquellos actos que se relacionan a la violencia pudiendo (Palomino y Palomino, 2021). Por lo que, es probable que las personas que desempeñen las funciones como serenos en la ciudad de Arequipa se encuentren sometidas a mucho estrés más aun cuando pueden presentarse otros factores sociales que incrementen sus niveles de estrés en el trabajo.

Otro problema que puede presentarse en sujetos que cumplen un trabajo de seguridad es que estos a causa del estrés pueden presentar conductas agresivas en contra de los ciudadanos, siendo estos últimos a los que deberían proteger. Así pues, Rojas (2021) refiere que el estrés es una respuesta a presiones internas y externas desencadenándose en la persona síntomas físicos como psicosociales.

Por último, vemos que la inseguridad ciudadana, tiene un impacto negativo en nuestra sociedad y por consiguiente en el personal de Serenazgo que brindan los servicios de protección a los integrantes de una comunidad. Por otro lado, vemos que estos efectivos, enfrentan limitaciones como la falta de recursos y capacitaciones para un buen desempeño al momento de realizar sus actividades. Es de considerar la sobrecarga laboral y las condiciones adversas donde se desenvuelven, se constituyen como factores de riesgo y vulnerabilidad al estrés.

Estos aspectos que se presentan en los trabajadores de la Seguridad Ciudadana, generan afectaciones emocionales como el síndrome de burnout con consecuencias negativas y afectando su salud física y emocional ocasionados por la exposición a los riesgos que implican el desarrollo de su trabajo.

En tal sentido, se ve por conveniente desarrollar la mencionada investigación, donde se podrá observar y conocer la forma del cómo se presenta el síndrome de burnout, una forma de manifestación del estrés y por otro lado conocer la forma en que los participantes afrontan las situaciones que generan estrés, para luego conocer la relación entre estas variables, de esta forma se podrá identificar los estilos de afrontamiento que se vinculan a la presencia del burnout, aspectos esenciales en el manejo e intervención de estos estados emocionales disfuncionales.

## **Pregunta de Investigación**

¿Cómo se correlacionan el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento del personal de serenazgo de la ciudad de Arequipa, 2023?

### Definición Operacional de las Variables

#### **Variable 1: Síndrome de Burnout.**

El Síndrome de burnout es considerado como una forma errónea de afrontamiento al estrés y que se caracteriza por presentar rasgos como el agotamiento emocional, despersonalización y la disminución en el desempeño laboral afectando la calidad de vida de las personas (Saborino & Hidalgo, 2015)

La variable estudiada será operacionalizada con el Inventario Maslach Burnout que fue adaptado al contexto peruano por De la Cruz (2020), a través de este instrumento se determina los niveles de estrés laboral de las personas trabajadoras o profesionales. Este instrumento se encuentra segmentado en las dimensiones cansancio emocional, despersonalización, y falta de autorrealización personal.

#### **Variable 2: Estilos de afrontamiento**

Los estilos de afrontamiento implican las predisposiciones personales y los esfuerzos cognitivos conductuales frente a una situación, dirigidas a manejar las demandas impuestas por un medio ambiente, pudiendo ser desafiantes o adversas (Sandín y Chorot, 2003).

La variable estudiada será operacionalizada con el Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento-COPE que fue adaptado al contexto peruano por De la Barra y Gaytan (2020). Este instrumento se encuentra segmentado en las dimensiones afrontamiento enfocado al problema, afrontamiento enfocado en la emoción, y otros estilos de afrontamiento.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar la correlación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento del personal de serenazgo de la ciudad de Arequipa.

### ***Objetivo Específicos***

Describir las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa

Precisar los Estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa

Identificar las Estrategias de Afrontamiento que más uso hacen el personal de serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa

Señalar las correlaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y los Estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa.

Conocer las correlaciones entre las dimensiones del síndrome de burnout y las Estrategias de afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa.

## Antecedentes Teóricos-Investigativos

### Estrés

El estrés se entiende como la percepción de una amenaza real o presunta para la integridad fisiológica o psicológica del individuo, lo que desencadena una respuesta tanto fisiológica como conductual. En nuestra vida cotidiana actual, el estrés se refiere a cualquier factor que afecta a una persona, ya sea de origen interno o externo, y que le resulta difícil adaptarse, lo que conlleva a un aumento del esfuerzo por parte del individuo para mantener su equilibrio, tanto a nivel intrínseco como extrínseco (Lopategui, 2000). El estrés se caracteriza por ser una respuesta subjetiva a un evento o estímulo externo que provoca una sensación de tensión o excitación en la persona. Por lo tanto, el estrés es un proceso de interpretación, respuesta emocional y defensa que ocurre en el interior del individuo. En ocasiones, se utiliza la palabra "estrés" como sinónimo de ansiedad, ya que ambos se consideran estados psicológicos desagradables que a menudo van acompañados de síntomas fisiológicos, describiéndolos como una anticipación incómoda o inquietud frente a una amenaza vaga (Suárez, 1995). En última instancia, el estrés puede definirse como la respuesta tanto fisiológica como psicológica de un individuo ante un estímulo, conocido como estresor, que puede ser un evento, un objeto o una persona (Lopategui, 2000).

El estrés laboral se refiere a una serie de respuestas fisiológicas no específicas que experimenta una persona y está relacionado con diversos factores químicos o físicos presentes en su entorno. Cuando hablamos de estrés en el ámbito laboral, nos referimos a la acumulación de factores físicos y psicológicos que ejercen una presión superior a lo que se considera normal, lo que genera una cierta tensión en el cuerpo (Cooper et al., 1994). No obstante, se argumenta que el estrés laboral es el resultado de una interacción entre la persona y su trabajo, y se manifiesta como una sensación incómoda que supera

los recursos de la persona, afectando su salud. En términos de teorías, el estrés laboral se rige por el modelo de interacción de demandas, que se relaciona con la cantidad de control y apoyo social en el trabajo y cómo estos factores amortiguan el estrés, además de la autonomía en la toma de decisiones. El apoyo social desempeña un papel crucial en la mitigación del estrés laboral, ya que su efectividad se reduce o incrementa en función de la ayuda disponible en el entorno laboral (Johnson & Hall, 1988).

Chiavenato (2010) sostiene en su teoría que cada empresa exhibe un tipo de ambiente laboral específico que está vinculado a varios factores psicosociales y está alineado con el bienestar que experimenta y desarrolla el empleado en función de sus propias necesidades. Además, se encuentra el modelo integral propuesto por Ivancevich y Matteson (Blanco, 2003) en el cual se establece que este se compone de diversos modelos de estrés que condicionan la forma en que se experimenta el estrés, desde sus factores iniciales hasta las consecuencias y reacciones que genera.

Dicho modelo postula la existencia de dos tipos de factores generadores de estrés. En primer lugar, se encuentran los factores organizacionales, que incluyen la carga laboral, las condiciones de infraestructura y las relaciones interpersonales entre compañeros y superiores. En segundo lugar, están los factores extraorganizacionales, que se originan en la individualidad de cada empleado, como sus factores sociales, personales y situacionales, incluyendo la realidad familiar, entre otros (Blanco, 2003).

Ivancevich y Matteson (1989, citado en Hernández & Ramírez, 2002) también proponen siete dimensiones del estrés laboral. Estas dimensiones incluyen el clima laboral, que se relaciona con el nivel de satisfacción que el empleado experimenta en su entorno de trabajo y su impacto en la productividad. La estructura se relaciona con la satisfacción dentro de la empresa, mientras que el territorio se refiere al ambiente

laboral y cómo el empleado lo percibe como propio. La tecnología se centra en la percepción del empleado sobre cómo la tecnología beneficia su entorno laboral y su capacidad para adaptarse a ella. La influencia del líder se refiere a la influencia del supervisor en el empleado y cómo se relaciona con la personalidad. La falta de cohesión se refiere al desequilibrio en la unión entre los miembros de la empresa, y el respaldo del grupo se logra mediante evaluaciones repetidas de la relación con el empleador.

### **Síndrome de Burnout**

Existen una gran cantidad de variables que tienen un impacto positivo o negativo en la salud mental, siendo el ámbito laboral uno de los más relevantes, puesto que, después de culminar los estudios en un centro educativo, los años que quedan a partir de allí serán dedicados al trabajo, ya sea si formas parte de una empresa o trabajas de forma particular, independiente del rubro, el trabajo ocupará gran parte de la vida.

Teniendo esto en cuenta, se resalta la importancia de considerar el Síndrome de Burnout como una de las afecciones psicológicas que tienen un impacto significativo en la persona.

La trayectoria del término “Burnout” tiene sus inicios con los deportistas anglosajones (Castillo, 2001). Seguidamente, utilizado por el autor Graham Greene en su novela titulada “A Burnt-out Case”, donde relata la vida de un arquitecto que decide mudarse a África debido a la desesperación que siente por su carrera profesional. Tiempo después, en 1974 Herber Freudenberger, realiza un estudio a profesionales de la salud debido a su falta de atención; con ello, obtuvo resultados que le permitieron reconocer síntomas y signos como el agotamiento laboral, un bajo desempeño en el trabajo y una persistente actitud desmotivada (Lobos et al., 2024). Por ello, hace uso del término Burnout para “definir el agotamiento y sensación de fracaso que mostraban los

trabajadores al llegar al límite de sus recursos personales, para responder a las exigencias laborales” (Pepe-Nakamura et al., 2014, como se citó en Lobos et al., 2024).

El síndrome de Burnout ha recibido diversas denominaciones en español, tales como síndrome Burned Out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, síndrome de fatiga en el trabajo, Síndrome de desgaste ocupacional (SDO), síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido, e incluso síndrome de quemarse por el trabajo, así como síndrome del estrés laboral asistencial. Gil-Monte (2003) también menciona términos como "estar quemado profesionalmente" y "desgaste físico".

Los orígenes distantes del Síndrome de Burnout, también conocido como SQT (Síndrome de estar Quemado por el Trabajo), se remontan a los primeros años de la década de 1970. Durante ese período, varios autores lo estudiaron, pero surgieron notables desacuerdos conceptuales entre ellos debido a la dificultad de definir este síndrome complejo y distinguirlo del concepto de "estrés laboral".

Freudenberger (1974), fue el pionero en describir este síndrome desde una perspectiva clínica. En su descripción inicial, señaló que se trataba de un proceso que resultaba en un deterioro de la atención profesional, lo que, a su vez, llevaba a una disminución en la calidad de los servicios proporcionados en ámbitos como la educación, el trabajo social, la atención médica, entre otros. Freudenberger definió este síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga debido a las demandas de energía, recursos personales o fortaleza espiritual del trabajador".

Maslach y Jackson (1981), proporcionaron una definición del síndrome como "un conjunto de síntomas que incluye agotamiento emocional, despersonalización y una

disminución en la realización personal, y que puede presentarse en individuos que trabajan con personas." Es evidente que en los primeros estudios se enfatizaba la importancia de las diferencias individuales, como la estructura de la personalidad, en lugar de centrarse en la influencia de las condiciones específicas del trabajo.

Pines y Aronson (1988 en Pérez, 2021) propusieron una definición más amplia del síndrome de Burnout que no se limitaba a las profesiones de ayuda. Lo describieron como un estado de agotamiento mental, físico y emocional que surge debido a la participación crónica en situaciones laborales con demandas emocionales. En otras palabras, sugirieron que las demandas psicológicas excesivas no se limitaban al servicio directo al público, sino que podían manifestarse en diversos entornos laborales, como posiciones de gestión, trabajo en ventas, política, etc.

Pines enfatizó la importancia de la prevención en términos de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, el tipo de supervisión proporcionada y las oportunidades continuas de aprendizaje y desarrollo profesional disponibles para el trabajador.

Brill (1984) lo conceptualizó como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no presenta otra alteración psicopatológica significativa. Subrayó que una vez que un trabajador se ve afectado por este síndrome, solo se puede recuperar su salud mediante un cambio radical en las condiciones laborales que lo han provocado, la protección o el apoyo, o a través de un reajuste laboral. Para Brill, el síndrome de Burnout no se deriva de la incomodidad por un bajo salario, la falta de habilidades del trabajador, la falta de conocimientos o limitaciones físicas, ni se asocia a trastornos mentales. Indicó que el desarrollo del Burnout puede ocurrir en cualquier campo laboral, no solo en aquellos que implican una interacción directa con los clientes.

De acuerdo con Pérez (2021), existen ciertas características del Síndrome de Burnout que facilitan su ubicación y definición. En primer lugar, el burnout es el resultado de la exposición a factores estresantes laborales. Esta interacción entre el trabajador y condiciones laborales específicas de riesgo puede dar lugar al síndrome, convirtiéndose así en una consecuencia en términos de salud que se deriva directamente del trabajo.

En segundo lugar, es esencial que en el desempeño laboral se produzca una interacción relacional intensa y prolongada entre el trabajador y el cliente, el trabajador y el paciente, o el trabajador y el usuario. Esta respuesta es más común en trabajos relacionados con "servicios humanos" de asistencia, aunque también se ha observado en otros profesionales como directivos, supervisores intermedios, deportistas, entrenadores, entre otros.

Según Vega (2018 en Pérez, 2021), la comunidad científica ha adoptado conceptualmente la idea de que el síndrome de Burnout es tridimensional, tal como lo propusieron Maslach y Jackson (1981). Esta tridimensionalidad se refleja en los componentes de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En otras palabras, el Burnout se ha definido como un síndrome que se manifiesta a través de síntomas de agotamiento emocional, actitudes despersonalizadas y una disminución en la satisfacción personal en el trabajo. El agotamiento emocional se produce cuando los trabajadores sienten que han agotado su capacidad afectiva debido a la constante interacción con personas en condiciones laborales que no se ajustan a sus necesidades. La despersonalización, por su parte, se relaciona con el desarrollo de actitudes y comportamientos cínicos hacia las personas con las que se trabaja, lo que lleva a una percepción de deshumanización. La baja realización personal se debe a la tendencia de las personas expuestas a situaciones estresantes a evaluarse negativamente,

lo que afecta negativamente su rendimiento laboral y su relación con las personas a las que atienden. Esto se traduce en insatisfacción y descontento consigo mismos y con los resultados de su trabajo.

Esta respuesta al estrés laboral crónico es especialmente común en profesiones de atención directa, como el sector de la salud, y en general en profesionales que trabajan en organizaciones de servicios con un contacto directo con los usuarios. Es importante señalar que este síndrome no se origina en la estructura o funcionamiento psicológico del trabajador, sino en las demandas emocionales, principalmente, que superan su capacidad de manejo. En cuanto a la etiología, el Burnout se origina en las demandas de interacción en el entorno laboral, especialmente en las interacciones con los clientes de la organización. Cuando estas demandas son excesivas y generan tensión emocional y cognitiva, se crean condiciones propicias para que los factores de estrés mencionados anteriormente desencadenen una serie de respuestas que conforman los síntomas del Burnout. Esto explica por qué los profesionales que trabajan con personas son más propensos a experimentar este síndrome. El estrés resulta de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales, y a menudo se desencadena en condiciones laborales que incluyen factores como la falta de personal, carga de trabajo excesiva, trabajo en turnos, interacciones con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad y el sufrimiento, falta de definición de roles y tareas, falta de autonomía en la toma de decisiones, cambios tecnológicos rápidos, entre otros.

### ***Dimensiones del Burnout***

El Burnout por parte de la literatura ha recibido diversidad de definiciones como las que se señalaron anteriormente, siendo de entre la mayoría de ellas, de la que hago uso la definición dada por Maslach y Jackson; como una respuesta al estrés laboral

crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional” (Martínez, 2010) y que este síndrome, a su vez, se caracteriza por tres ejes principales; el agotamiento emocional, despersonalización y la disminución de la realización personal.

Por un lado, el agotamiento emocional simboliza el síntoma principal del burnout que se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos (Olivares, 2017). Los empleados se encuentran exhaustos y desgastados, presentando un estado de fatiga mental y física sin encontrar ninguna estrategia que les permita recomponerse. No cuentan con energía suficiente para afrontar los problemas o exigencias laborales del día a día. Siendo entonces las causas principales que recaen en agotamiento, a consecuencia o resultado de conflictos interpersonales en el área laboral y un excedente de sobrecarga laboral, exceso de responsabilidades, la falta de percepción del apoyo social, un ambiente estresante y dentro de los factores personales podemos señalar la auto exigencia que uno presenta, situaciones que no se presentan de forma repentina, sino que se desarrollan en un continuo afectando el bienestar de las personas conllevando a generar problemas emocionales como la ansiedad, depresión y trastornos del estado de ánimo llegando incluso a trastornos psicosomáticos.

Por otro lado, la despersonalización es un aspecto propio del ámbito interpersonal del síndrome. Refiriéndose a la respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo (Olivares, 2017). Es una actitud negativa que se caracteriza por el distanciamiento de la persona con las demás, dejando de lado el rol profesional generando sentimientos de insensibilidad y aislamiento donde las relaciones interpersonales se muestran frías y distantes. La mayor parte de las veces aparece como una consecuencia de las altas demandas laborales, es decir, la presión

constante en el cumplimiento de actividades laborales, la falta de control del trabajador sobre sus actividades a consecuencia de la percepción del mismo en el desarrollo, cumplimiento de metas y responsabilidad de la función desarrollada y la presencia de ambientes laborales tensos caracterizado por las relaciones conflictivas y ambientes de trabajo negativos, estas situaciones irán generando un desapego hacia la empresa y sus colegas, reduciendo su rendimiento laboral, teniendo una pérdida de idealismo, compromiso organizacional y cae en la deshumanización.

Por último, la disminución de la realización personal cumpliendo el papel auto evaluador del burnout, se presenta como los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo, así como la disminución de la percepción de competencia y eficacia en el trabajo, esta característica se da preferentemente en trabajadores que presentan una alta interacción interpersonal (Olivares, 2017). De la misma forma supone una secuencia de reproches y una mirada negativa hacia uno mismo, como los sentimientos de fracaso e inutilidad, presentando una desvaloración y estados de frustración al no poder concretar las expectativas sobre su propio desempeño laboral, otra característica es la baja autoestima del trabajador, vinculada a la autoevaluación de sus capacidades y recursos de forma negativa conllevando a pensar de no estar a la altura de las tareas asignadas y por último vemos la desmotivación a consecuencia de una percepción negativa y poco significativa del trabajo que realiza, generando una desmotivación y una falta de compromiso organizacional, características que pueden asociarse con la depresión, la baja moral, evitación de relaciones profesionales o interpersonales, improductividad, escasa probabilidad de soportar presiones laborales.

Es así que podemos entender al presentarse estas tres dimensiones, el agotamiento emocional como un desgaste del uso de los recursos personales para

afrontar diferentes situaciones o complicaciones laborales y en consecuencia a ella, la despersonalización aparece como mecanismo de defensa que intenta ayudar al usuario a sobrellevar la sobrecarga laboral. No obstante, este fracasa y recae en la disminución de la realización personal.

En resumen, el síndrome de Burnout se produce cuando las demandas sociales y laborales relacionadas con la prestación de servicios superan los recursos disponibles del trabajador, y la percepción de reciprocidad por parte de la organización en relación con el esfuerzo del trabajador influye en las consecuencias del Burnout.

### **Afrontamiento**

El concepto de afrontamiento ha tenido gran importancia en el campo de la Psicología durante más de setenta años. Durante 1940 y 1950 significó un concepto organizativo en la descripción y evaluación clínica, constituyendo actualmente el centro de toda una serie de psicoterapias y de programas educativos que tiene como objetivo desarrollar recursos adaptativos (Mayordomo, 2013).

La perspectiva moderna contempla que el afrontamiento puede ser entendido tanto en términos estables (disposicional) como temporales (situacional). Depende del contexto la persona recurrirá a alguno de ellos. La visión del afrontamiento desde ambos enfoques ha permitido la elaboración de instrumentos para medirlo desde ambas versiones. Algunos autores consideran que ambos enfoques son complementarios y plantean una perspectiva integral en la descripción del proceso de afrontamiento (Cassaretto & Chau, 2016). En esta perspectiva el enfoque disposicional hace referencia a los afrontamientos preferidos por las personas. Mientras que el enfoque situacional, refleja la forma en que se enfrenta la persona con un estresor particular y como ésta responde a los cambios que van apareciendo durante el proceso. (Moreano, 2006; citado en Cassaretto y Chau, 2016)

Una de las teorías con mayor referencia es la propuesta por Lazarus y Folkman en 1986, en esta se define el afrontamiento como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (Bracco & Reyna, 2011). En otras palabras, el afrontamiento sirve como regulador de las conductas que se presentan ante las situaciones estresantes.

El afrontamiento es entonces una respuesta que involucra esfuerzos cognitivos y conductuales y que sirve como un conjunto de herramientas para enfrentar situaciones demandantes o adversas. Estas herramientas se adaptan a la situación actual en la que se encuentra la persona. Las estrategias utilizadas pueden ser categorizadas como primarias o secundarias (Sandín y Chorot, 2003). Según la perspectiva transaccional, la persona está en constante interacción con factores estresantes, lo que lleva a centrar sus procesos cognitivos en responder a ellos. Estos factores estresantes pueden variar según el contexto y las circunstancias en las que se experimente el estrés. Además, hay dos enfoques principales para el afrontamiento: uno se enfoca en el análisis, el orden y la lógica, mientras que el otro se centra en las respuestas emocionales y se utiliza en situaciones percibidas como amenazantes (Lazarus & Folkman, 1984).

Dentro del afrontamiento, los estilos y estrategias empleadas se dan frente a una situación valorada como estresante, se constituyen como técnicas para poder regular o gestionar adecuadamente las situaciones difíciles y que tienen por finalidad, el de reducir el impacto nocivo para la persona y la elección como su flexibilidad es variaba en dependencia a la situación o circunstancias (Izquierdo, 2020)

Dentro de estas dimensiones de afrontamiento, se encuentra el afrontamiento centrado en la lógica, que busca resolver el problema y obtener apoyo social para restaurar el bienestar emocional y físico. El afrontamiento centrado en las emociones se enfoca en regular las respuestas emocionales generadas por situaciones estresantes y, si no funciona, se recurre a otras estrategias como el distanciamiento, el autocontrol y la reevaluación. Otras estrategias implican esfuerzo y dedicación, como actividades recreativas, apoyo social, prácticas espirituales y mantener una actitud positiva.

### ***Estilos de Afrontamiento***

Por otro lado, se resalta el carácter personal del afrontamiento, puesto que, este se ve condicionado por el estímulo estresor y el resultado de la valoración que hace el individuo dependiendo del contexto donde se encuentra, las condiciones y como este puede llegar a afectarle. Es en esta dinámica estímulo estresor – persona, es que se hace una comprensión generalizada de los estilos de afrontamiento a los que recurre el sujeto para enfrentarse a diferentes situaciones.

Los estilos de afrontamiento están referidos a las formas generales que todas las personas utilizan para hacer frente a las situaciones valoradas como estresantes y dependen del desarrollo cognitivo y conductual de la persona, permitiendo elaborar estrategias en el afrontamiento que le ayuden a establecer conductas que le permitan sobrellevar, disminuir o soportar las exigencias internas o externas que pueden desembocar en un estrés negativo (Bracco & Reyna, 2011). Dentro de los estilos de afrontamiento, se hacen uso de diferentes estrategias al momento de realizar el afrontamiento, los expertos, como Zeidner y Hammer (1992), definen las estrategias de afrontamiento como las acciones que las personas realizan o piensan en respuesta a situaciones estresantes, también señala que estas estrategias son los medios que las

personas emplean tanto a nivel conductual como cognitivo para lidiar con situaciones estresantes. Estos expertos plantean que existen acciones principales en cada estilo de afrontamiento: unos se centra en regular las emociones y el otro se enfoca principalmente en resolver los problemas. Estas estrategias permiten el autocontrol y la búsqueda de apoyo social, lo que facilita la resolución de problemas y una nueva evaluación de la situación. Desde la perspectiva del modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984), cuando una persona se enfrenta a una situación estresante, realiza una evaluación de los factores estresantes, analiza las emociones asociadas a la situación y evalúa los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza para afrontar los factores estresantes. Las estrategias de afrontamiento son procesos específicos dentro de cada estilo de afrontamiento que se utilizan en diferentes contextos y pueden cambiar según las circunstancias y los estímulos en cada momento.

Lazarus y Folkman, consideran dos estilos predeterminantes en las personas: el centrado en el problema y la emoción, Carver, Scheier y Wenintraub (1989, citado en Meléndez, Delhom y Satorres, 2019)) en base a los anteriores estilos, agregar el dirigido al evitativo.

El primero es el estilo de afrontamiento activo, que hace referencia a acciones concretas y racionales orientadas a reducir el impacto negativo de la situación estresante como el caso de la planificación, que trata de un proceso en el que se contempla cómo manejarse frente al estresor, se plantean y organizan estrategias de acción premeditadas para luego escoger la más idónea para la situación específica, es decir, resolver el problema. Pasando al estilo de afrontamiento dirigida a la supresión de actividades distractoras, que implica todos los esfuerzos para detener acciones o comportamientos que llevan a la persona a perder de vista el problema, lo que se pretende es que el individuo retome el análisis del objeto estresor, incluso si tiene que dejar de lado otras

posibles actividades productivas (Luna, 2019). Por último, la postergación, que explica la capacidad de esperar para afrontar el problema en ese momento, hasta que se presente una mejor oportunidad en el que se cuenta con mejor y más información acerca del problema. A continuación, señalaré los tres estilos y sus respectivas estrategias de afrontamiento

### **Estilo de afrontamiento centrado en el problema**

En primer lugar, el estilo de afrontamiento centrado en el problema, se da cuando la persona evoca comportamientos o conductas con la intención de entender y plantear soluciones a las situaciones problemáticas que enfrenta. De igual forma, se considera que la persona hace una evaluación amplia sobre el conflicto y si este puede ser posible de cambio. Es decir, si esta problemática puede ser manejada activamente por el usuario. Este estilo se caracteriza también por el manejo de situaciones estresantes mediante la modificación o solución directa de las situaciones generadoras de estrés buscando solucionar el problema presentado. Este tipo de afrontamiento, se caracteriza por que la persona realiza una evaluación de la situación en función al análisis crítico de las condiciones del problema identificando de la mano las posibles alternativas de solución.

Este análisis lleva consigo el que la persona actúe a través de diferentes estrategias y acciones concretas como el planificar, buscar información o solicitar apoyo. Estas acciones están dirigidas a solucionar problemas buscando generar bienestar y que la persona pueda tomar el control de la situación (Tacca y Tacca, 2019)

Dentro de este estilo, se encuentran las estrategias de afrontamiento que a continuación describo:

Planificación, que implica que la persona desarrolle estrategias referidas al desarrollo de planes dirigidas a solucionar un problema o manejar una situación además del análisis de la forma de actuar, de enfrentar barreras y obstáculos que se interpondrían en la solución del problema.

Búsqueda de información, que implica investigar, conocer detalles de una situación para poder entender o comprender una situación y encontrar una correcta situación.

Búsqueda de apoyo social, referida a la actitud de consultar con personas que tengan un vínculo con la finalidad obtener consejos, asistencia, soporte afectivo o indicaciones del cómo resolver problemas.

Reevaluación Positiva, cuando la persona frente a un problema en lugar de centrarse en los aspectos o situaciones negativas, busca aspectos positivos del evento cambiando la perspectiva del evento (Tacca y Tacca, 2019)

### **Estilo de afrontamiento centrado en la emoción**

En segundo lugar, el estilo de afrontamiento dirigido a la emoción se enfoca, como su nombre lo dice, en lidiar con la emoción que una situación estresante está generando en la persona. En este caso, los procesos cognitivos se encargan de crear una distancia entre la persona y el suceso estresante para reducir el estado de alteración emocional que este le genera. Este enfoque es utilizado por las personas para manejar situaciones estresantes, pero regulando las respuestas emocionales ocasionadas por factores estresantes, buscando además gestionar las emociones negativas que se muestran como desadaptativas para la persona. Este estilo de afrontamiento busca manejar esas emociones negativas que generan malestar en la persona a diferencia del

estilo centrado en el problema, donde la persona busca modificar directamente la fuente del estrés (Meléndez, Delhom y Satorres, 2019)

Dentro del estilo dirigido a la emoción, existen diferentes estrategias de afrontamiento entre las que menciono:

Regulación emocional, que implica el que la persona controle y canalice adecuadamente sus emociones de una forma más adaptativa con la finalidad de reducir el malestar psicológico.

Aceptación, estrategia de afrontamiento encaminada en aceptar una situación estresante y empezar a convivir con ella analizando los perjuicios o afectaciones a sus necesidades o prioridades básicas.

A diferencia del estilo enfocado al problema, el estilo emocional se encarga del problema cuando este no puede ser controlado por la persona optando por dirigir sus estrategias cognitivas a aquello que puede ser manejado, la emoción (Meléndez, Delhom y Satorres, 2019).

### **Estilo de afrontamiento centrado en la evitación**

Por otra parte, diferentes académicos consideran otro estilo de afrontamiento, la evitación, el cual complementaria lo propuesto previamente. Este estilo, propiamente manifiesta conductas evasivas ante el problema, es decir, el individuo reemplaza la problemática por actividades que estén alejados del conflicto y eviten una atención o búsqueda de soluciones para el mismo. Es un estilo de manejo y afrontamiento a eventos o situaciones estresantes que implica el evitar o eludir a las mencionadas situaciones. En otras tienen el objetivo de distraer a la persona de esa situación estresante, como el también el buscar postergar el afrontamiento con la finalidad de

evitarlo. Este estilo se caracteriza por evitar la situación problema esperando a que se resuelva solo o buscar culpar a otros, además de buscar que la persona se distraiga involucrándose con otras actividades desviando la situación estresante y por último busca negar la situación no aceptando la existencia del problema como si no tuviera importancia. (Meléndez, Delhom y Satorres, 2019)

Entre los tipos de evitación, vemos la evitación conductual que tiene por finalidad el no actuar frente a la situación que genera ansiedad o malestar. La evitación Cognitiva, que consiste en no querer pensar o redundar en el problema o emociones disfuncionales que la persona siente y la Evitación Experiencial, que está referida a que la persona evita emociones negativas a través de conductas o comportamientos compulsivos como el comer en exceso, uso de bebidas alcohólicas entre otras (Meléndez, Delhom y Satorres, 2019)

En este estilo centrado en la evitación, encontramos 3 estrategias de afrontamiento:

**Desenganche mental:** La persona aprovecha cualquier oportunidad que le permita dirigir su foco de atención a diversidad de actividades que no se encuentren ligadas con el estímulo estresor, de esta manera, se evita la respectiva valoración del problema y su posible solución.

**Negación:** El individuo se resiste a admitir la existencia de un estímulo estresor que esté afectando su estado emocional y físico, en lugar de ello, lo considera como irreal o falso.

**Desenganche conductual:** En esta estrategia la persona entra en un estado de indefensión aprendida, logrando que deje de esforzarse en la búsqueda de herramientas que le permita encontrar una solución al problema. En este caso, el sujeto se rinde ante

el estímulo estresante dejando de lado las metas u objetivos que se vieron perturbados por el factor estresor. (Bravo y Zuloaga, 2018)

En ese marco, Carver, Scheier y Weintraub (1989) proponen 15 estrategias de afrontamiento frente al estrés, las categoriza en funcionales y disfuncionales, las primeras presentan un valor adaptativo, por ende, se relacionan con bajos niveles de estrés, aquí se encuentra la reinterpretación positiva y crecimiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales, afrontamiento activo, uso de la religión, humor, refrenamiento del afrontamiento, aceptación, planificación, búsqueda de apoyo social por razones emocionales y supresión de actividades distractoras. Por otro lado, las estrategias disfuncionales incluyen la negación, el uso de sustancias, el desenganche mental, desenganche conductual, centrarse en las emociones y liberarlas.

Referido a las investigaciones realizadas con estas variables, tenemos los estudios de: Rodríguez (2022), realizó un estudio titulado: Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en el personal de la Unidad Táctica de Operaciones Policiales U.T.O.P. centro de la ciudad de La Paz, donde buscó conocer la relación de las variables señaladas, la muestra estuvo constituida por 150 efectivos. Los resultados a los que llegó, confirman la hipótesis presentada, donde se da la prevalencia de burnout en intensidad baja y que se relaciona con las estrategias de afrontamiento solución de problemas y reevaluación positiva.

Esquivel (2019), en un estudio realizado, busco señalar la relación entre el burnout y el afrontamiento en personal policial en la ciudad de Chimbote, su muestra estuvo conformada por 301 efectivos de una dependencia policial, para la medición de las variables, consideró el cuestionario de modos de afrontamiento COPE y el Inventario de Burnout de Maslach MBI, las pruebas estadísticas empleadas llegaron a

confirmar la hipótesis presentada, dándose una correlación moderada y positiva entre los estilos de afrontamiento y el burnout.

Cruz y Puentes (2017), buscaron conocer la relación entre el burnout y las diferentes estrategias de afrontamiento realizadas por los guardias de seguridad de un centro laboral en Colombia, ciudad de Tunja, la muestra estuvo conformada por 113 participantes, el estudio fue del tipo descriptivo correlacional, los resultados encontrados señalan la presencia significativa de relaciones entre las dimensiones del burnout y las estrategias de reacción agresiva, el solucionar problemas, la expresión con dificultad la forma de afrontar y la reevaluación positiva.

Tello (2020), en su investigación titulada Estrés laboral y Estilos de Afrontamiento en Agentes de Seguridad de una Empresa Privada de Lima Metropolitana, logro identificar niveles altos de estrés laboral influyendo significativamente los agentes de seguridad de una empresa privada generando reacciones emocionales, fisiológicas y de comportamiento, además de identificar estilos de afrontamiento enfocados en el problema a través de las estrategias confrontación y apoyo social seguida del modo o estilo de afrontamiento dirigida a la emoción.

Vera y Lorente (2023) estudiaron el papel de los recursos personales de los enfermeros en la relación entre los factores estresantes laborales y el rendimiento laboral durante la COVID-19. El estudio transversal evaluó a 438 enfermeros de 39 ciudades españolas. Los resultados indicaron que la resiliencia cumple un rol mediador entre los factores estresantes y el rendimiento laboral.

Es de considerar que Santillán (2023) en su estudio titulado “Afrontamiento al estrés y resentimiento en el personal militar de tropa de los cuarteles de Tacna” tuvo por objetivo determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y el resentimiento en personal militar de tropa. De enfoque cuantitativo, nivel correlacional, el estudio evaluó a 74 militares utilizando el cuestionario COPE y el inventario IAHV-ER, los resultados indicaron que existe una relación significativa entre el tipo de afrontamiento y el resentimiento.

Morales (2021) en su investigación titulada “Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tacna, 2021” buscó determinar la relación entre el afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, utilizando un diseño no experimental transversal aplicó el inventario de Burnout de Maslash y el cuestionario COPE-28 en 71 miembros del personal de seguridad. Los resultados indicaron que no existe relación entre el afrontamiento al estrés y el síndrome de Burnout.

Bautista (2019, en su estudio realizado con efectivos militares de una Unidad Operativa de la Industria Naval, buscó conocer la relación entre el afrontamiento y el estrés laboral en una muestra de 22 efectivos, llegando a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre ambas variables donde la correlación más significativa se dio en estrategia de afrontamiento auto focalización negativa con el estrés moderado.

Quiros (2013) en su estudio titulado, Burnout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto, buscó conocer la posible relación entre las variables señaladas, para tal fin, hizo uso de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE), los resultados a los que llegó afirmaron la presencia del burnout en un 35%, resultados alarmantes según la autora y

por otro lado encontró que el estilo centrado en el problema, correlaciona con la realización personal de forma positiva, es de resaltar que los estilos evitativos, se relacionaban con todas las dimensiones del burnout.

### **Hipótesis**

Existe una correlación positiva significativa entre el Síndrome de Burnout y los Estilos de Afrontamiento del personal de serenazgo de una Municipalidad de la Ciudad de Arequipa.



## Capítulo II. Método

### Diseño de investigación

La investigación es cuantitativa porque hace uso de técnicas o métodos estadísticos que permiten obtener hallazgos más precisos y es también de tipo descriptiva correlacional, (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018), porque el objetivo del estudio es el de definir y medir las variables de estudio conociendo además la existencia de asociación entre estas.

El diseño usado es no experimental transversal, que consiste en que la investigadora no manipula variables o interfiere en la recolección de datos sobre las variables de estudio, donde se recopila dicha información en un determinado tiempo sin estudiar la evolución de dichas variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### Instrumentos

Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta pues brindó mayor objetividad, y como instrumento se usó el cuestionario, que es un conjunto de preguntas cerradas; para esta investigación se utilizó los siguientes cuestionarios:

Inventario Maslach Burnout y el Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE.

#### *Instrumento 1: Inventario Maslach Burnout*

Este cuestionario elaborado por Cristina Maslach y Susan Jackson en 1981, este instrumento puede ser aplicado a personas profesionales o trabajadores con dependencia laboral, y permite una evaluación sobre los niveles del estrés laboral que padece la persona. Este inventario contiene 22 ítems, y está conformada por tres dimensiones:

Cansancio emocional, compuesta por los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20; Despersonalización, compuesta por los ítems 5,10,11,15 y 22; y Falta de autorrealización personal, compuesta por los ítems 4,7,9,12,17,18,19 y 21. Las respuestas son medidas a través de la escala de Likert con valores numéricos de 0 a 6, donde Nunca=0, Alguna vez el año o menos=1, Una vez al mes o menos=2, Algunas veces al mes=3, Una vez por semana=4, Algunas veces por semana=5, y Todos los días=6 (Palomino y Palomino, 2021).

En el contexto peruano Palomino y Palomino (2021), realizaron la validación del instrumento en la ciudad de Ayacucho en personal de serenazgo de la localidad. La validez del instrumento, se dio a través del juicio de expertos y una prueba piloto con 50 personas del serenazgo de la municipalidad de Ayacucho, los resultados conllevaron a un Alfa de Cronbach de ,778 que nos lleva a concluir la existencia de una alta confiabilidad en 22 unidades de estudio. Por otro lado, se efectuó el Análisis de validez de constructo donde se dieron valores para la Chi cuadrado con 1.536, considerado como valor aceptable, el índice de bondad de ajuste con un .788 y el error de aproximación cuadrática con un .0347, el índice de ajuste comparativo con un .952 y por último el Criterio de información de Akaike fue el de 410.363 indicando un medio en el modelo.

### ***Instrumento II: Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento-COPE***

Este inventario fue elaborado por Carver, Scheier y Weintraub en el año 1989, que posteriormente fue adaptado en Perú por Cassaretto y Chau. Tiene como objetivo conocer como la persona se enfrenta ante situaciones conflictivas y estresantes. Se encuentra conformada por 52 ítems y tres dimensiones que son, afrontamiento enfocado al problema, compuesta por los ítems

1,14,27,40,2,15,28,41,3,16,29,42,4,17,30,43,5,18,31, 44; afrontamiento enfocado en la emoción, compuesta por los ítems 6,19,32,45,7,20,33, 46,8,21,34,47,9,22,35,48,10,23,36,51; otros estilos de afrontamiento, compuesta por los ítems 11,24,37,50,12,25,38,51,13,26,39,52. Las respuestas son medidas a través de la Escala de Likert con valores numéricos del 1 al 4, donde En absoluto=1, Un poco=2, Bastante=3, y Mucho=4 (Flores & Flores, 2022).

En el contexto peruano Carranza y Calero (2019), para la respectiva validación del instrumento, sometieron a juicio de expertos, que estuvo conformado por psicólogos especialistas en el campo clínico y educativo obteniendo para la V de Aiken puntuaciones que van de 0.88 a 1.00. Asimismo, en el análisis exploratorio, se mostró que el instrumento tiene una estructura compuesta por dos dimensiones y 52 ítems. Para obtener el grado de confiabilidad, aplicaron la prueba piloto en una población de estudiantes adolescentes de una institución educativa en la ciudad de Lima. Ambos investigadores utilizaron el estadístico coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo la fiabilidad de 0.905 en 52 unidades de estudio, este valor, indicó que el instrumento es confiable.

### **Participantes**

La población que conformó la presente investigación, estuvo constituida por el personal de Serenazgo de una Municipalidad que labora en la Ciudad de Arequipa, siendo un total de 117 participantes; debido a que la cantidad de la población es reducida corresponde aplicar los instrumentos a la totalidad acorde al acceso y disponibilidad que tengan los serenos.

***Criterios de Inclusión***

- Personas de ambos géneros.
- Laboren en la dependencia de serenazgo de la ciudad de Arequipa
- Llenado de los dos cuestionarios

**Tabla N° 1**  
*Características Sociodemográficas*

	f	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	86	73.50
Femenino	31	26.50
Total	117	100.00%
<b>Grupo Etario</b>		
Adulthood Temprana	67	57.26
Adulthood Media	48	41.03
Adulthood Tardía	2	1.71
Total	117	100%
<b>Estado Civil</b>		
Solteros (a)	16	13.67
Conviviente	41	35.04
Casado (a)	48	41.03
Separado (a)	12	10.26
Total	117	100%

Grado de instrucción

Secundaria	62	53.00
Técnico	33	28.21
Universidad Incompleta	17	14.52
Titulados	5	4.27
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

En la tabla N° 1 podemos ver que la mayor parte de encuestados corresponden al sexo masculino en un 73.50% , seguido del sexo femenino con un 26.50%, siendo este sexo la que en mayor cantidad se presenta, en lo referido al grupo etáreo, la mayor parte de los evaluados se ubican dentro de la adultez temprana con un 57.26% seguida de la adultez media con un 41.3% y adultez tardía con un 1.71%, en relación a su estado civil, se presentaron trabajadores solteros en un 13.67%, convivientes en un 35.04%, casados en un 41.3% y separados en un 10.26%. El grado de instrucción que más presentan los serenos de una municipalidad, con secundaria completa en un 53%, estudios técnicos con un 28.21%, estudios universitarios incompletos con un 14.52% y estudios universitarios completos en un 4.27%

### **Procedimiento**

Una vez desarrollado el proyecto de investigación, se procedió a remitir el documento a la Escuela Profesional de Psicología y se coordinó con la autoridad a cargo de establecimiento donde se encuentran el personal de serenazgo se aplicaron los dos instrumentos ya mencionados para comprobar la hipótesis formulada; recibiendo la autorización respectiva, se indicó a los sujetos que brinden su consentimiento informado individualmente. Luego de haber recolectado los resultados de todos los serenos participantes, se procedió al procesamiento de los mismos a través de paquetes

estadísticos.



### **Consideraciones Éticas**

Para la aplicación de los instrumentos y el desarrollo de la investigación, es importante tomar en consideración determinados aspectos éticos, tales como informar a los sujetos encuestados que los instrumentos son aplicados con fines académicos, manteniendo sus datos personales en reserva en base al principio de confidencialidad y se le solicitara su consentimiento informado por escrito para que manifiesten su voluntad para formar parte de la investigación. Así también, es importante que el investigador respete la disponibilidad de los participantes brindando las mayores facilidades para que estos puedan tener acceso al llenado de los cuestionarios, respetando sus respuestas verdidas sin alterarlos.

### **Análisis de Datos**

Para analizar la información recopilada se formuló una base de datos a través del programa Excel para su posterior procesamiento, La realización del análisis estadístico fue con el SPSS versión 25, pues nos brindaron resultados estadísticos descriptivos para luego aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov que me permitió conocer la distribución de los datos y conforme al resultado se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la misma que me permitió conocer la correlación de las variables

### Capítulo III. Resultados

#### Resultados

**Tabla 2**

*Dimensiones del Burnout en el personal de serenazgo de una Municipalidad*

Dimensiones Burnout	Niveles	f	%
Cansancio emocional	Alto	96	82,1
	Medio	21	17,9
	Bajo	0	0,0
	Total	117	100,0
Despersonalización	Alto	100	85,5
	Medio	17	14,5
	Bajo	0	0,0
	Total	117	100,0
Falta de autorrealización personal	Alto	0	0,0
	Medio	0	0,0
	Bajo	0	0,0
Total		117	100

La Tabla 2, nos señala que en la dimensión cansancio emocional el mayor porcentaje la obtuvo el nivel alto con un 82,1%, estos resultados confirman la presencia de que la mayor parte los integrantes del serenazgo, presentan la sensación de estar exhaustos, fatigados y con sobrecarga laboral por las demandas existentes. seguido del nivel medio con un 17,9%. En la dimensión despersonalización, vemos que predomina el nivel alto con un 85,5%, señalando la existencia de actitudes frías e incluso indiferentes, esto a raíz de la constante exposición a situaciones amenazantes debida a las funciones en sus trabajos y en la dimensión falta de autorrealización personal, la despersonalización predomina el nivel bajo con un 100%, que implica que todos los evaluados presentan una percepción negativa de su trabajo como también la sensación de ineficacia al desarrollar sus actividades.

**Tabla 3**

*Estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una Municipalidad*

Estilos de Afrontamiento	Niveles	f	%
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	Forma frecuente de afrontamiento	39	33,3
	Depende de las circunstancias	45	38,5
	Muy pocas veces lo emplea	33	28,2
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	Forma frecuente de afrontamiento	56	47,9
	Depende de las circunstancias	44	37,6
	Muy pocas veces lo emplea	17	14,5
Estilo de afrontamiento enfocado en la evitación	Forma frecuente de afrontamiento	32	27,4
	Depende de las circunstancias	39	33,3
	Muy pocas veces lo emplea	46	39,3
Total		117	100

La Tabla 3 nos muestra que todos los trabajadores evaluados, en la lo referido a los estilos afrontamiento dirigido al problema, el 38,5% presenta el nivel depende de las circunstancias, para el estilo de afrontamiento dirigido a la emoción, el nivel que se presenta es la forma frecuente de afrontamiento con un 47,9% y para el estilo de afrontamiento enfocado en la evitación, el nivel presentado es el de muy pocas veces lo emplea, con un 39,3%. Estos resultados nos evidencian que los trabajadores de la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad en la ciudad de Arequipa, el estilo de afrontamiento más utilizado y frecuente es el enfocado en la emoción que implica que los encuestados buscan estrategias como el apoyo social, acudir a la religión entre otros para regular sus emociones a raíz del contexto y situaciones valoradas como estresantes en su ámbito laboral.

**Tabla 4**

*Estrategias de Afrontamiento Enfocado en el Problema del personal de Serenazgo*

Estrategias de afrontamiento en el problema	Niveles	f	%
Afrontamiento activo	Forma frecuente de afrontamiento	24	20,5
	Depende de las circunstancias	34	29,1
	Muy pocas veces lo emplea	59	50,4
Planificación	Forma frecuente de afrontamiento	16	13,7
	Depende de las circunstancias	37	31,6
	Muy pocas veces lo emplea	64	54,7
Supresión de actividades competentes	Forma frecuente de afrontamiento	69	59,0
	Depende de las circunstancias	23	19,7
	Muy pocas veces lo emplea	25	21,4
Postergación	Forma frecuente de afrontamiento	21	17,9
	Depende de las circunstancias	16	13,7
	Muy pocas veces lo emplea	80	68,4
Total		117	100

En la tabla 4, podemos ver que, dentro del estilo de afrontamiento dirigido al problema, vemos la estrategia, afrontamiento activo con un 50,4% que presenta el nivel muy pocas veces lo emplean. La planificación con un 54,7% que de la misma forma que el anterior, lo emplean muy pocas veces. Y en la estrategia postergación, vemos que el 68,4% presentan el nivel de muy pocas veces. Estas estrategias están dirigidas a resolver los problemas al momento de desarrollar sus actividades, donde, los serenos tienen que tomar decisiones inmediatas frente a las situaciones presentadas. Sin

embargo, la estrategia que más frecuente se presenta, es el de la supresión de actividades con un 59%, estrategia que implica que los serenos en muchas situaciones, tengan que dejar de realizar otras actividades para concentrarse en algo más específico, esta actitud se realiza con el fin de resolver problemas específicos del momento de forma inmediata.

**Tabla 5**

*Estrategias de Afrontamiento Enfocado en la Emoción del personal de serenazgo de una Municipalidad*

Estrategias de afrontamiento en la emoción	Niveles	f	%
Búsqueda de soporte social emocional	Forma frecuente de afrontamiento	21	17,9
	Depende de las circunstancias	36	30,8
	Muy pocas veces lo emplea	60	51,3
Reinterpretación positiva	Forma frecuente de afrontamiento	27	23,1
	Depende de las circunstancias	53	45,3
	Muy pocas veces lo emplea	37	31,6
Aceptación	Forma frecuente de afrontamiento	41	35,0
	Depende de las circunstancias	27	23,1
	Muy pocas veces lo emplea	49	41,9
Recurso de la religión	Forma frecuente de afrontamiento	76	65,0
	Depende de las circunstancias	6	5,1
	Muy pocas veces lo emplea	35	29,9
Focalización en las emociones	Forma frecuente de afrontamiento	80	68,4
	Depende de las circunstancias	22	18,8
	Muy pocas veces lo emplea	15	12,8

---

Total	117	100
-------	-----	-----

---

La tabla 5, nos permite conocer que, dentro del estilo de afrontamiento dirigido a la emoción, vemos que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la focalización de las emociones con un 68,4% en el nivel forma frecuente de afrontamiento, este resultado nos hace ver que los serenos buscan regular y canalizar sus emociones a través de diversas acciones como el realizar actividad deportiva, eventos sociales o buscar el apoyo social. Luego tenemos la estrategia recurrir a la religión con un 65%, en el nivel de forma frecuente de afrontamiento, es decir, que los serenos recurren a las creencias y prácticas religiosas como una actividad que les genera seguridad, consuelo y apoyo frente a las situaciones estresantes; para la estrategia búsqueda de soporte social emocional, vemos que el 51,3% la emplean muy pocas veces, en la reinterpretación positiva, el 45,3% aplican la estrategia en dependencia a las circunstancias. En la aceptación, vemos que el 41,9% muy pocas veces lo emplea.

**Tabla 6**

*Estrategias de Afrontamiento Enfocado en la Evitación del personal de serenazgo de una Municipalidad*

Estrategias de afrontamiento en la evitación	Niveles	f	%
Negación	Forma frecuente de afrontamiento	24	20,5
	Depende de las circunstancias	41	35,0
	Muy pocas veces lo emplea	52	44,34
Renunciar al afrontamiento conductual	Forma frecuente de afrontamiento	45	38,5
	Depende de las circunstancias	32	27,4
	Muy pocas veces lo emplea	40	34,2
Renunciar al afrontamiento mental	Forma frecuente de afrontamiento	16	13,7
	Depende de las circunstancias	42	35,9
	Muy pocas veces lo emplea	59	50,0
Total		117	100

En la Tabla 6, se aprecia los resultados para el estilo de afrontamiento enfocado en la evitación, donde la estrategia de la negación, es empleada muy pocas veces con un 44,4%, la renuncia al afrontamiento conductual lo realizan muy frecuentemente con un 38,5% y el renunciar al afrontamiento mental en un 50,4% siendo empleado muy pocas

veces. De esta forma vemos que dentro de este estilo la estrategia más utilizado y frecuente es la renuncia al afrontamiento conductual que implica dejar de hacer uso de estrategias activas o directas para manejar los problemas, es decir que en situaciones críticas ellos dejan, evaden o ignoran la situación problema, muy posiblemente por considerar la situación como amenazante para su integridad física al estar expuestos a eventos extremos o violentos.

**Tabla 7**

*Análisis de normalidad del síndrome de burnout y estilos de afrontamiento*

	N	Parámetros normales		Estadístico de prueba	Sig. Asintótica (bilateral) o p valor
		Media	Desv. Est.		
Dimensión de cansancio emocional	117	30,74	4,249	,108	,002
Dimensión de despersonalización	117	12,48	2,602	,102	,004
Dimensión falta de autorrealización personal	117	15,40	2,826	,127	,000
Variable síndrome de burnout	117	58,62	6,264	,077	,084
Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	117	46,96	9,302	,096	,010
Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	117	51,71	8,239	,065	,200
Estilo de afrontamiento enfocado en la evitación	117	24,05	5,820	,093	,014
Variable afrontamiento del estrés	117	122,72	18,616	,083	,048

En la Tabla 7, se puede observar los resultados de la prueba de normalidad, es importante considerar la significancia, también llamada valor p. En la variable síndrome de burnout y en el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción se obtuvo significancias superiores a 0,050, en todos los demás conjuntos de datos se obtuvo significancias inferiores a 0,050. Conforme a los criterios de interpretación dados a conocer en la figura 1, lo primeros

poseen distribución normal y todos los demás carecen de distribución normal. En ningún caso las dos variables a correlacionar poseen distribución normal, por tanto, todas las pruebas de hipótesis de correlación deben realizarse con el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

**Tabla 8**  
*Correlación entre las dimensiones del burnout y los estilos de afrontamiento*

Dimensiones del Burnout		Estilos de Afrontamiento		
		Estilo de afrontamiento enfocado en el problema	Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	Estilo de frontamiento evitativo
Dimensión Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	,231*	,197*	,152
	Sig. (bilateral)	,012	,033	,102
	N	117	117	117
Dimensión despersonalización	Coefficiente de correlación	,532**	,674**	,232*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,012
	N	117	117	117
Dimensión falta de autorrealización personal	Coefficiente de correlación	,373**	,427**	,212*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,022
	N	117	117	117

La Tabla 8, donde se ve la correlación entre las dimensiones del burnout y los estilos de afrontamiento, nos señalan que, en la dimensión del cansancio emocional, es decir, la sobrecarga emocional que genera agotamiento emocional, se correlaciona de forma positiva con la supresión de actividades dentro del estilo de afrontamiento al problema y focalizan sus emociones, así como buscar o acudir a la religión dentro del estilo de afrontamiento a la emoción, las mismas que se dan con una intensidad baja. La dimensión despersonalización del síndrome de burnout, es decir, la actitud fría y en ocasiones negativas, correlaciona de forma positiva con los tres estilos de afrontamiento, el enfocado al problema, la emoción y el evitativo, con intensidades moderadas y significativas. Por último, vemos que, en la dimensión referida a la falta de autorrealización personal, donde se presenta una percepción negativa del propio desempeño laboral, se den correlaciones significativas de intensidades bajas a medias en los tres estilos de afrontamiento, el enfocado al problema, la emoción y la evitación.

**Tabla 9**

*Correlación entre el Cansancio Emocional y las Estrategias de Afrontamiento*

		Dimensión Cansancio Emocional	
Afrontamiento enfocado en el Problema	Afrontamiento activo	Coefficiente de correlación	,130
		Sig. (bilateral)	,163
	Planificación	Coefficiente de correlación	,118
		Sig. (bilateral)	,205
	Supresión de actividades competentes	Coefficiente de correlación	,284
		Sig. (bilateral)	,002
	Postergación	Coefficiente de correlación	,088
		Sig. (bilateral)	,343
	Búsqueda de soporte instrumental	Coefficiente de correlación	,130
		Sig. (bilateral)	,164
		Coefficiente de correlación	,232

	Búsqueda de soporte social emocional	Sig. (bilateral)	,012
Afrontamiento enfocado en la Emoción	Reinterpretación positiva	Coeficiente de correlación	,169
		Sig. (bilateral)	,069
	Aceptación	Coeficiente de correlación	-,010
		Sig. (bilateral)	,919
	Recurso a la religión	Coeficiente de correlación	,076
		Sig. (bilateral)	,417
	Focalización en las emociones	Coeficiente de correlación	,118
		Sig. (bilateral)	,206
	Estrategia de negación	Coeficiente de correlación	,128
		Sig. (bilateral)	,168
Afrontamiento enfocado en la evitación	Estrategia de Renuncia al afrontamiento conductual	Coeficiente de correlación	,144
		Sig. (bilateral)	,121
	Estrategia de Renuncia al afrontamiento mental	Coeficiente de correlación	,139
		Sig. (bilateral)	,134
N			117

La Tabla 9 nos señala la correlación entre la dimensión Cansancio Emocional del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento dirigido al problema, emoción y la evitación, donde la dimensión cansancio emocional caracterizada por la sensación de estar agotados o exhaustos por la sobrecarga de trabajo, correlaciona de forma positiva con intensidades bajas con la estrategia de afrontamiento supresión de actividades, es decir, el dejar de realizar actividades y concentrarse en el problema específico, dentro del estilo de afrontamiento dirigido al problema, luego se observa que dentro del estilo de afrontamiento dirigido a la emoción, correlaciona de forma positiva con la dimensión cansancio emocional del burnout, con la estrategia búsqueda de soporte social emocional con una baja intensidad y por último vemos que no existe correlación entre la dimensión del cansancio emocional y estilo de afrontamiento evitativo en ninguna de sus estrategias.

### Tabla 10

*Correlación entre la Despersonalización y las Estrategias de Afrontamiento*

		Dimensión despersonalización	
	Afrontamiento activo	Coeficiente de correlación	,443
		Sig. (bilateral)	,000
	Planificación	Coeficiente de correlación	,606
		Sig. (bilateral)	,000
Afrontamiento enfocado en el Problema	Supresión de actividades competentes	Coeficiente de correlación	,365
		Sig. (bilateral)	,000
	Postergación	Coeficiente de correlación	,211
		Sig. (bilateral)	,022
	Búsqueda de soporte instrumental	Coeficiente de correlación	,365
		Sig. (bilateral)	,000
	Búsqueda de soporte social emocional	Coeficiente de correlación	,232
		Sig. (bilateral)	,012
	Reinterpretación positiva	Coeficiente de correlación	,169
		Sig. (bilateral)	,069
	Aceptación	Coeficiente de correlación	-,010
		Sig. (bilateral)	,919
Afrontamiento enfocado en la Emoción	Recurso a la religión	Coeficiente de correlación	,076
		Sig. (bilateral)	,417
	Focalización en las emociones	Coeficiente de correlación	,118
		Sig. (bilateral)	,206
	Estrategia de negación	Coeficiente de correlación	,128
		Sig. (bilateral)	,168
Afrontamiento enfocado en la evitación	Estrategia de Renuncia al afrontamiento conductual	Coeficiente de correlación	,144
		Sig. (bilateral)	,121
	Estrategia de Renuncia al afrontamiento mental	Coeficiente de correlación	,139
		Sig. (bilateral)	,134
		N	117

Esta Tabla 10, nos presenta la correlación entre la dimensión Despersonalización que implica actitudes distantes y frías del personal de serenazgo, dimensión del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento dirigido al problema, emoción y la evitación, donde la dimensión despersonalización correlaciona con el estilo de afrontamiento al problema en sus estrategias afrontamiento activo y planificación con

intensidades moderas las estrategias supresión de actividades competentes, postergación y la búsqueda de soporte instrumental con intensidades bajas. Para las correlaciones de la dimensión despersonalización con el estilo de afrontamiento dirigió a la emoción, vemos que las estrategias que correlacionan con intensidad moderada, se dan en la estrategia reinterpretación positiva, y acudir a la religión y con intensidades bajas la búsqueda de soporte social emocional y aceptación, no correlacionó con la focalización de emociones. Y, por último, en esta dimensión del burnout, vemos que solamente correlacionó con la estrategia de la negación del estilo de afrontamiento enfocado en la evitación.

**Tabla 11**

*Correlación entre la Falta de Autorrealización Personal y las Estrategias de Afrontamiento*

		Dimensión Falta de autorrealización Personal	
Afrontamiento enfocado en el Problema	Afrontamiento activo	Coefficiente de correlación	,334
		Sig. (bilateral)	,000
	Planificación	Coefficiente de correlación	,220
		Sig. (bilateral)	,017
	Supresión de actividades competentes	Coefficiente de correlación	,184
		Sig. (bilateral)	,047
Afrontamiento enfocado en la Emoción	Postergación	Coefficiente de correlación	,400
		Sig. (bilateral)	,000
	Búsqueda de soporte instrumental	Coefficiente de correlación	,461
		Sig. (bilateral)	,000
	Búsqueda de soporte social emocional	Coefficiente de correlación	,262
		Sig. (bilateral)	,004
	Reinterpretación positiva	Coefficiente de correlación	,352
		Sig. (bilateral)	,000
	Aceptación	Coefficiente de correlación	,458
		Sig. (bilateral)	,000
	Recurso a la religión	Coefficiente de correlación	,204
		Sig. (bilateral)	,027
		Coefficiente de correlación	,003

	Focalización en las emociones	Sig. (bilateral)	,971
	Estrategia de negación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,188 ,042
	Estrategia de Renuncia al afrontamiento conductual	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,195 ,035
Afrontamiento enfocado en la evitación	Estrategia de Renuncia al afrontamiento mental	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,111 ,23
		N	117

Por último, vemos que en la Tabla 11, se aprecia la correlación entre la dimensión falta de autorrealización personal del burnout, referida a la percepción negativa del desempeño laboral y la creencia de ser ineficaz en diferentes situaciones al desarrollar sus actividades laborales y los estilos de afrontamiento al problema, emoción y evitación, donde se ven correlaciones de intensidad moderada con las estrategias postergación y la búsqueda de soporte instrumental, con intensidades bajas las estrategias del afrontamiento activo y planificación de las enfocadas en el problema. Luego se puede apreciar que dentro de las correlaciones con el estilo de afrontamiento a la emoción y la dimensión de la falta de autorrealización personal vemos que se da la correlación con intensidad moderada la estrategia aceptación y con bajas intensidades las estrategias búsqueda de soporte social emocional, la reinterpretación positiva y el acudir a la religión, no correlacionando la estrategia focalización en las emociones. En las correlaciones del estilo de afrontamiento enfocado en la evitación, podemos observar que se correlacionan con la falta de autorrealización personal las estrategias de la negación y la renuncia al afrontamiento conductual con una intensidad baja.

## Discusión

Esta investigación, tuvo por objetivo el poder conocer la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de Seguridad Ciudadana de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa, los resultados confirman la hipótesis presentada, la existencia de una correlación significativa con intensidad moderada entre las variables estudiadas.

El problema de la inseguridad ciudadana en nuestro contexto, se constituye como un fenómeno que se da en contexto donde la proliferación de la delincuencia, estados de amenaza a la integridad física y psicológica, la vulnerabilidad de las personas por falta de políticas sociales que generen la debida protección a los miembros de nuestra sociedad, hacen que las personas de un contexto perciban un estado de vulnerabilidad a su integridad física y psicológica, frente a este hecho, los efectivos municipales, personas encargadas de brindar seguridad, en su mayoría, se encuentra muchas veces en estados emocionales y actitudes disfuncionales y vemos que el síndrome de burnout, se presenta como una manifestación de malestar, molestia o sufrimiento, que repercuten de forma negativa en la calidad de vida e interacción laboral, social y familiar, probablemente a consecuencia de los riesgos psicosociales como son las presiones, sobrecargas laborales, el contexto donde se desenvuelven que se caracteriza por presentar situaciones que atentan contra su integridad.

Uno de los objetivos de la presente investigación, fue el conocer la incidencia del síndrome de burnout en la muestra señalada donde los niveles de burnout se presentan en todo el personal de seguridad ciudadana, este síndrome no es ajeno a este grupo ocupacional y que se presenta al igual que en otras profesiones (Pujal, Valerio, Vaquero y Catalá, 2024; Rodríguez, Medina, Moreno, López y Castillo, 2024; Baltazar, Chanca y

Roque, 2024) y que la característica de las condiciones laborales y situaciones contextuales de riesgo para la integridad del personal de seguridad ciudadana, las presiones laborales generadas por su entorno laboral y contextual, hacen de su contexto un factor determinante en el estado de ánimo, incertidumbres y preocupación al momento de desarrollar sus actividades laborales, factores que incidirán en el cansancio emocional y despersonalización, dimensión del burnout que puntuaron de forma elevada en la muestra estudiada.

Similares resultados encontramos en la investigación realizada por Paucar (2020), donde encontró que la mayoría de los miembros de la policía Municipal de Loja, presentan un bajo nivel de burnout y dentro de los estilos de afrontamiento, la más utilizada fue el de la solución de problemas. Por otro lado, vemos que, en México, Sánchez (2012), la prevalencia del burnout se dio en la totalidad de los encuestados pertenecientes a la Policía Nacional. Esta situación, hace que los trabajadores de Seguridad Ciudadana generen diferentes formas de manejar las situaciones desencadenantes de estrés, realizando esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontar las situaciones valoradas como amenazantes (Lazarus y Folkman, 1984), por la situación presentada, los trabajadores de la seguridad ciudadana, buscan adoptar de forma particular diferentes estilos de afrontamiento.

En esta investigación vemos que el personal de serenazgo hacen mayor uso los estilos de afrontamiento enfocados en el manejo del problema y la emoción, es decir, que las situaciones valoradas como amenazas, son manejadas con el afrontamiento directo, buscan solucionar los problemas presentados al momento de realizar sus actividades

diarias, planifican adecuadamente sus acciones, generando un sentimiento de tranquilidad y protección al momento de presentarse peligros que atentan contra la vida. En el contexto donde los efectivos del serenazgo de una Municipalidad en la Ciudad de Arequipa y frente a las situaciones presentadas valoradas como amenazantes o estresantes, vemos que, dentro del estilo de afrontamiento al problema, se presenta la supresión de actividades con mayor uso frente a las situaciones problemas, donde los efectivos del serenazgo, comprenden la importancia y peligro de la situación presentada y es donde se enfocan en el afrontamiento directo a la situación (Criollo, 2022; Rafael y Castañeda, 2021; Palomino, 2017; García, Fantín y Pardo, 2016)

En el estilo de Afrontamiento dirigida a la emoción, el mayor porcentaje de la muestra evaluada hacen un mayor uso de la estrategia focalización en las emociones, seguida de acudir a la religión, estas estrategias nos hacen ver que los trabajadores de la seguridad ciudadana consideran necesario centrarse o identificar sus emociones para luego regularlas de diferentes formas y expresarlas, siendo en otras ocasiones que hacen uso de la estrategia acudir a la religión para manejar momentos estresantes en situaciones que generan peligro y vulnerabilidad a la integridad física de los efectivos del serenazgo (Ruíz,2024; Pizarro, 2022)

Por último, vemos que, dentro del estilo de afrontamiento dirigido a la evitación, vemos que el renunciar al afrontamiento conductual se presenta como más frecuente, este estilo, implica que los serenos de una municipalidad presenten características de inacción frente a diferentes situaciones valoradas como amenaza para su integridad física como es la acción directa contra elementos del mar vivir o situaciones violentas que implican agresión física contra su persona, adoptando en cierta medida esta estrategia de afrontamiento (Cervantes, 2023; Cotrina, 2022)

Esta población estudiada estuvo conformada en su mayoría por trabajadores del sexo masculino, dedicados a las labores de intervención y en menor porcentaje del sexo femenino encargada de labores administrativas y apoyo en las acciones tácticas de los serenos. El grupo etario al que corresponden estuvo entre las edades de 18 a 40 años, pertenecientes a la adultez temprana Palomino y Palomino, 2021), la condición civil predominante fueron los casados en mayor porcentaje seguidos de los convivientes, en función al grado de instrucción, se puede observar que la mayoría de la población evaluada presentan secundaria completa seguida del nivel técnico de instrucción, características sociodemográficas similares a los encontrados por Huayhua (2020).

Respecto a la correlación de las variables estudiadas, vemos en Arias y Colb. (2014), que las personas evaluadas en un mayor porcentaje presentaron niveles altos de burnout y que dentro de la despersonalización se relacionó con el estilo evitativo de afrontamiento. Al igual que Amayo (2021), en su investigación realizada con trabajadores del sector salud, donde la característica principal generadora de estrés, estuvo determinado muy posiblemente por la carga laboral, bajos ingresos económicos, presión laboral y otros factores que hicieron se evidencie la presencia de la relación significativa de niveles de estrés laboral, sus resultados me confirman lo encontrado en la investigación, donde señala la presencia de niveles medios y altos para el estrés laboral y la forma de afrontamiento más empleada fue el estilo de afrontamiento dirigido a la solución de problemas.

Resultados referidos a estilos de afrontamiento y burnout, confirmaron lo encontrado en mi estudio, donde Troncos (2022) encontró una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, donde los niveles del estrés se vinculan

directamente con el uso de estrategias de afrontamiento en su nivel de dependiendo de las circunstancias, es decir, que el personal evaluado hace uso de estrategias de afrontamiento frente a situaciones estresantes. Por otro lado vemos que Parrera (2020), encontró correlaciones entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en efectivos policiales del Perú, donde se presentaron valores significativos en agotamiento emocional y la realización personal con el estilo orientado al problema, así como la realización personal, agotamiento emocional y despersonalización con el estilo evitativo, finalmente detalló que la presencia del síndrome de burnout podría depender de los estilos y estrategias de afrontamiento.

Los resultados en mi investigación referidos al estrés laboral y la presencia del burnout nos señalan la presencia de niveles altos de cansancio emocional y despersonalización, similares resultados los encontramos en Palomino y Palomino (2021) que evidenciaron niveles altos de cansancio emocional y despersonalización y con la presencia de realización personal en un nivel muy bajo. De la misma forma Romero (2015), encontró aproximaciones a los resultados obtenidos en la investigación, donde efectivos policiales pertenecientes las unidades de rescate y emergencias de la Policía Nacional del Perú, evidenciaron niveles altos de la despersonalización y niveles bajos en la realización personal, por el contrario, presentaron niveles altos en agotamiento emocional. De la misma forma Martínez, et al. (2022), que midieron el estrés laboral en el personal administrativo de una institución pública del Perú, encontrando niveles altos en despersonalización y niveles bajos en realización personal en colaboradores de la Municipalidad de Sullana-Perú. Por último, vemos que Zapata (2022) en una muestra de efectivos policiales de la ciudad de Chachapoyas, encontró la presencia de niveles altos en el agotamiento emocional y un nivel medio en despersonalización y realización personal, la conclusión final a la que llegó fue que los efectivos policiales pertenecientes a esta zona geográfica del Perú, se encuentran en riesgo de padecer burnout.

## Conclusiones

Primera. Se confirma la hipótesis de investigación presentada donde el estrés laboral a través de las dimensiones del síndrome de burnout correlaciona de manera significativa con intensidades bajas y moderadas con los estilos de afrontamiento dirigidos al problema, emoción y evitativo en sus diferentes estrategias de afrontamiento al estrés en el personal del serenazgo de una municipalidad de la ciudad de Arequipa.

Segundo. Dentro de las dimensiones del síndrome de burnout se presentan las dimensiones, cansancio emocional y despersonalización con niveles altos y la dimensión falta de autorrealización del personal en niveles bajos evidenciando la presencia de burnout en todo el personal del serenazgo de una Municipalidad de la ciudad de Arequipa.

Tercera. Los estilos de Afrontamiento que se presentan en el personal de serenazgo de una municipalidad, son los enfocados en el problema con un mayor uso en depender de las circunstancias, el estilo de afrontamiento dirigido a la emoción, se presenta de forma muy frecuente y en el estilo de afrontamiento enfocado en la evitación, se presenta muy pocas veces.

Cuarta. Dentro de las estrategias de afrontamiento que corresponden a cada estilo, tenemos los utilizados para el problema, donde la estrategia afrontamiento activo, planificación y postergación se emplean muy pocas veces, siendo la supresión de actividades competentes la que se presenta de forma frecuente de afrontamiento. Del estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, tenemos las estrategias búsqueda de soporte social y aceptación que se presentan muy pocas veces, la reinterpretación positiva la emplean de acuerdo a las circunstancias y el acudir a la religión y

focalización de las emociones se presentan de forma muy frecuente. Y dentro del estilo evitativo, tenemos las estrategias negación y renuncia al afrontamiento de uso muy pocas veces y la estrategia renuncia al afrontamiento conductual de forma muy frecuente.

Quinta. Se dieron correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones del burnout como el cansancio emocional, despersonalización y correlaciones negativas en la falta de autorrealización personal con los estilos de afrontamiento enfocados en el problema, emoción y evitación. No correlacionan la dimensión cansancio emocional del burnout y el estilo de afrontamiento evitativo.

Sexta. Se dieron correlaciones positivas y significativas entre la dimensión de cansancio emocional del burnout y las estrategias de afrontamiento, supresión de actividades y la búsqueda de soporte social emocional. Del mismo modo, se presentaron correlaciones entre la dimensión despersonalización del burnout y las estrategias de afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades postergación, búsqueda de soporte instrumental, soporte emocional, reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación con intensidades moderadas y bajas. Así mismo existen correlaciones entre la dimensión de falta de autorrealización personal del burnout y las estrategias de afrontamiento activo, planificación, postergación, búsqueda de soporte instrumental, soporte social emocional, reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión, negación y la renuncia al afrontamiento mental con intensidades moderadas y bajas.

## Sugerencias

Primera. Se recomienda al Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Arequipa que implemente programas dirigidos a la prevención, diagnóstico e intervención del Síndrome de Burnout en los integrantes del Serenazgo de esta área encargada de velar por el orden y seguridad de la población arequipeña.

Segunda. Se sugiere realizar evaluaciones y ampliar el conocimiento referido a la forma de manejar y resolver problemas, regular emociones y afrontar correctamente las situaciones valoradas como amenazantes del personal de Seguridad Ciudadana de la MPA.

Tercera. Se recomienda realizar talleres de intervención para el manejo del síndrome de burnout, así mismo, desarrollar sesiones individuales y de grupo con la finalidad de desarrollar y mejorar sus estilos de afrontamiento al problema.

Cuarta. Se recomienda realizar campañas de sensibilización y autoconocimiento de las consecuencias nocivas del estrés laboral en el personal de Serenazgo y demás trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

## Limitaciones

Primera. Al momento de realizar las evaluaciones, se presentaron dificultades en función al tiempo de los trabajadores, los horarios rotativos y la sobrecarga laboral, situaciones que obstaculizaban el llenado de las encuestas.



## Referencias

- Amayo, D. (2021). Estrés laboral y estilos de afrontamiento (Tesis de grado: Universidad de Lima) Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13786>
- Arias, W., Justo, O. y Muñoz, E. (2014). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología Universidad Católica San Pablo*, 4(4)25-42.  
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/download/19/18/58>
- Agea, O. (2022). La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional. *Grupo2000 - Formación, Empleo e Innovación*.  
<https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-deburnoutcomoenfermedad-profesional/>
- Baltazar, V., Chanca, E. y Roque, P. (2024) Síndrome de burnout en docentes del Centro pre Universitario de la Universidad Nacional del Centro del PERÚ. *Ciencia Latina*, 8(3) 4672- 4686.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/11677/17021/>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71– 78.
- Cassaretto, M., y Chau C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 42(2). 95–109. [https://doi.org/10.21865/RIDEP42\\_95](https://doi.org/10.21865/RIDEP42_95)
- Carver, C, Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Evaluación de estrategias de afrontamiento: un enfoque basado en la teoría. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267–283. <https://psycnet.apa.org/record/1989-17570-001>
- Carranza, I. y Calero, M. (2019). Clima Social Familiar y Tipos de afrontamiento en adolescentes de una Institución Educativa de Villa el Salvador. (Tesis de grado: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1105/TESIS%20FINANCIAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal de Costa Rica* 17(2).  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004)
- Cervantes, L. (2023) Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción con la vida en contexto de pandemia por Covid 19 en estudiantes universitarios. (Tesis de Grado: Universidad Nacional Federico Villareal) Repositorio Institucional:  
[https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7925/UNFV\\_FP\\_Cervantes\\_Paredes\\_Luis\\_Angel\\_Titulo\\_profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7925/UNFV_FP_Cervantes_Paredes_Luis_Angel_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cooper, C., Kirkcaldy, B, & Brown, J. (1994). A model of job stress and physical health: The role of individual differences. *Personality and Individual Differences*, 16(4), 653–655.

- Cotrina, A. (2022) Influencia de la resiliencia sobre las estrategias de afrontamiento en administrativos de una clínica durante la pandemia por covid-19. (Tesis de Grado: Universidad San Ignacio de Loyola) Repositorio Institucional: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1847af92-7271-4dae-be83-cb013ca4bc05/content>
- Cruz, M. & Puentes Su, 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). <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2548>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración sin fronteras*. Publicaciones Icesi.
- Bautista, A. (2019). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval. (Tesis de grado: Universidad Mayor de San Andrés). Repositorio Institucional: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/23408/T-1229.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bracco, C. & Reyna, C. (2011). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en acompañantes terapéuticos. *Revista de Investigación en Psicología* 14(2), 31-45. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v14\\_n2/pdf/a03v14n2.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a03v14n2.pdf)
- Bravo, L. y Zuloaga, K. (2018). Sobrecarga y estrategias de afrontamiento al estrés en cuidadores de pacientes hospitalizados, de un nosocomio Nivel II-2 de Chiclayo. (Tesis de grado: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo) Repositorio Institucional: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2245>
- Brill, P. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & Community Health: The Journal of Health Promotion & Maintenance*, 6(4), 12-24. <https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00005>
- Criollo, E. (2022) Inteligencia emocional y afrontamiento al estrés en policías de la provincia de Piura. (Tesis de Grado: Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85265/Criollo\\_TE-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85265/Criollo_TE-SD.pdf?sequence=1)
- De la Barra, C. & Gaytan, E. (2020). Estilos de afrontamiento ante una ruptura amorosa en estudiantes universitarios varones y mujeres de Lima Metropolitana. (Tesis de grado: Universidad San Ignacio de Loyola) Repositorio Institucional: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/530cddb5-7a28-4253b9dc-a5820e41474b/content>
- De La Cruz, J., & Luis, J. (2020). Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga Ayacucho. (Tesis de Grado: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote) Repositorio Institucional:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18460/SATISFACCION\\_FAMILIAR\\_ESTRES\\_LABORAL\\_TRABAJADORES\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_QUISPE\\_JENNIFER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18460/SATISFACCION_FAMILIAR_ESTRES_LABORAL_TRABAJADORES_DE_LA_CRUZ_QUISPE_JENNIFER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Esquivel, F. (2019) Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote. (Tesis de Grado: Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel\\_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)
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1).  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García, H., Fantín, M. y Pardo, A. (2016) Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis. *Revista de Psicología de la Universidad de Antioquía*, 8 (1) 23-34.  
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-cayetano-heredia/psicologia-cognitiva/estrategias-de-afrontamiento-en-policias-de-argentina/69413836>
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout: síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Trabajo. *Revista De Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 19(2).  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Hernández, R. & Ramírez, M. (2002). Determinantes psicosociales del estrés en amas de casa. *Psicología y salud*, 12(2), 279–289
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huayhua, M. (2020) Cansancio Emocional e Inteligencia Emocional en trabajadores de una empresa de vigilancia de Lima Metropolitana. (Tesis de grado: Universidad San Ignacio de Loyola.). Repositorio: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5e9fee07-e935-453c-954e-0502d580136e/content>
- Izquierdo, M (2020) Estrategias de Afrontamiento: Una Revisión Teórica. (Tesis de grado: Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6889/Izquierdo%20Mart%C3%ADnez%20Miluska%20Alejandra.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342.  
<https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing

company.

- Lobos, M., Chacón, E., Gómez, A., Tejad, J. y Pérez, M. (2024). Validez y confiabilidad del Cuestionario de Burnout Académico en una muestra de estudiantes universitarios salvadoreños. *Veritas & Research*, 6(1), 27-36. [https://www.researchgate.net/profile/Marlon-Lobos-Rivera/publication/377891223\\_Validez\\_y\\_confiabilidad\\_del\\_Cuestionario\\_de\\_Burnout\\_Academico\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_estudiantes\\_universitarios\\_salvadorenos/links/65bc0eed1bed776ae31cd153/Validez-y-confiabilidad-del-Cuestionario-de-Burnout-Academico-en-una-muestra-de-estudiantes-universitarios-salvadorenos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marlon-Lobos-Rivera/publication/377891223_Validez_y_confiabilidad_del_Cuestionario_de_Burnout_Academico_en_una_muestra_de_estudiantes_universitarios_salvadorenos/links/65bc0eed1bed776ae31cd153/Validez-y-confiabilidad-del-Cuestionario-de-Burnout-Academico-en-una-muestra-de-estudiantes-universitarios-salvadorenos.pdf)
- Lopategui, E. (2000). Estrés: Concepto, causas y control. <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Luna, J. (2019). Estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de prácticas pre-profesionales de ciencias de la salud, en un hospital público nivel II-I de Lambayeque, (Tesis de grado: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio Institucional: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2107>
- Martínez, A., (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 2(112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, I., Chinchay, S., Zavala, A. y Lujan, P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 272-282. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071865018>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99–113.
- Mayordomo, T. (2013). Estrategias de Afrontamiento en adultos mayores en función a variables sociodemográficas. *Escritos de Psicología*, 8(3), 26-32. <https://www.redalyc.org/pdf/2710/271043400004.pdf>
- Meléndez, J., Delhom, I. y Satorres, E. (2019) Las estrategias de afrontamiento: relación con la integridad y la desesperación en adultos mayores. *Ansiedad y Estrés*, 5(26)14-19 <https://www.isesinstituto.com/manejo-del-estres-inteligencia-emocional-mindfulness-y-tecnicas-de-relajacion/>
- Morales, C. (2021). Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en

personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, (Tesis de grado: Universidad Privada de Tacna). Repositorio Institucional <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2214/Morales-Maldonado-Cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olivares, V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo* 58(1) 59-63.

<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Parrera, G. (2020). Síndrome de burnout y Estrategias de Afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú. (Tesis de grado: Universidad Autónoma del Perú). Repositorio Institucional: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/937>

Palomino, D. (2017) Estrategias de Afrontamiento del estrés empleada por policías de tránsito del sector II Pro-Lima Norte. (Tesis de grado: Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5991/Palomino\\_HDA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5991/Palomino_HDA.pdf?sequence=1)

Palomino, L. y Palomino, G. (2021) Estrés Laboral y conducta agresiva en efectivos de serenazgo Ayacucho. (Tesis de grado: Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65808/Palomino\\_LV-Palomino\\_SGJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65808/Palomino_LV-Palomino_SGJ-SD.pdf?sequence=1)

Paucar, J. (2020) Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Policía Municipal de Loja. (Tesis de Grado: Universidad Nacional de Loja) Repositorio Institucional: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23296/1/Tesis%20final%20de%20Jhuleidy%20Stefany%20Paucar%20Barba.pdf>

Pérez, L. (2021). Estudio sobre el estrés laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en diferentes profesiones de la isla de Tenerife. (Tesis de Doctorado: Universidad de la Laguna). Repositorio Institucional: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22638/Estudio%20sobre%20el%20estres%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20Sindrome%20de%20Burnout%20en%20diferenes%20profesiones%20de%20la%20isla%20de%20Tenerife..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pizarro, F. (2022) Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada de Lima (Tesis de grado: Universidad Privada del Norte) Repositorio Institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32423/Pizarro%20Hinostroza%20Franco%20Antonio.pdf?sequence=1>

Pujal, A., Valerio, G., Vaquero, P. y Catalá, F. (2024) Prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España: revisión sistemática y metaanálisis.

Gaceta Sanitaria:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911124000311>

Romero, A. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima. (Tesis de grado: Universidad Pontificia Católica del Perú.). Repositorio Institucional: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6394>

Quiros, S. (2013) Burnout y Afrontamiento en un Grupo de Agentes de Tráfico del Aeropuerto. (Tesis de grado: Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio Institucional: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5098/QUIROS\\_SEMINARIO\\_SILVANA\\_BURNOUT\\_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5098/QUIROS_SEMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1)

Rafael, R. y Castañeda, S. (2021) Calidad de vida y afrontamiento al estrés en efectivos policiales durante la pandemia COVID-19-Huancayo. (Tesis de Grado: Universidad Continental) Repositorio Institucional: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11054/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Castaneda\\_Rafael\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11054/1/IV_FHU_501_TE_Castaneda_Rafael_2021.pdf)

Rodríguez, M., Medina, O., Moreno, M., López, I. y Castillo, C. (2024) Síndrome de Burnout y Calidad del Sueño en Médicos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 5411-5421. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9090>

Rodríguez K. (2022) Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en el personal de la unidad táctica de operaciones policiales U.T.O.P. centro de la Ciudad de la Paz. (Tesis de grado: Universidad Mayor San Andrés) Repositorio Institucional: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/30493/T-1515.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, G. (2021). Relación entre la autopercepción de trastornos temporomandibulares y estrés en personal de seguridad ciudadana. Cieneguilla (Tesis de grado: Universidad Norbert Wiener)

Ruíz, K. (2024) Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en sujetos de 20 a 59 años durante la cuarentena en el distrito de Chiclayo. (Tesis de grado: Universidad Señor de Sipán) Repositorio Institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12466/Ruiz%20Mori%2C%20Katherine%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. Revista de Psicopatología y psicología clínica, 8(1). <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.1.2003.3941>

Saborino, L. & Hidalgo, L. (2015) Síndrome de Burnout. Medicina Legal, 32(1)1-6 [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

- Santillán Marchan, R. R. (2023). Afrontamiento al estrés y resentimiento en el personal militar de tropa de los cuarteles de Tacna. (Tesis de grado: Universidad Privada de Tacna). Repositorio Institucional:  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2970>
- Tacca, D. y Tacca, A. (2019). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. *Revista de Investigación Psicológica*, (21), 37-56.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322019000100004&script=sci_arttext)
- Tello, G. (2020) Estrés laboral y Estilos de Afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana de Lima. (Tesis de grado: Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/763a7859-61f0-44f9-abbe-4d441691a8b4/content>
- Troncos, B. (2022). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería durante la COVID-19 del hospital de Paita. (Tesis de grado: Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80464>
- Vera, M., & Lorente, L. (2023). Nurses' Performance: The Importance of Personal Resources for Coping with Stressors. *Issues in Mental Health Nursing*, 44(9), 844–853. <https://doi.org/10.1080/01612840.2023.2239908>
- Zapata, G. (2022). Síndrome de Burnout en efectivos policiales, frente a la COVID-19. Región Policial de Amazonas. (Tesis de grado: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza). Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2632>
- Zeidner, M., & Hammer, A. L. (1992). Coping with missile attack: Resources, strategies, and outcomes. *Journal of personality*, 60(4), 709–746