



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO EN EMPLEADOS CIVILES
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA
PERUANA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

BACH. DENISSE MAMANI MAMANI

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

DR. BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS

JURADO EXAMINADOR

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA
Presidente

DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Secretario

DRA. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, quien es el forjador de mi camino, mi padre celestial, el que me acompaña en cada paso que doy y me da fuerza para continuar con mis proyectos.

A mi madre, tío y hermana por su constante apoyo y estar ahí cuando más lo necesitaba.

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios por darme la vida y brindarme salud.

A mi asesor Dr. Bernardo Acuña Casas y a mis profesores de la universidad privada TELESUP.

A mi tío Edwin Allende Granados, le doy las gracias por su apoyo.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de correlación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en trabajadores civiles administrativos de una institución armada. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional de nivel básico, diseño no experimental de corte transversal, en la investigación participaron 23 varones y 13 mujeres. Para el recojo de datos se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de afrontamiento COPE. Los resultados indican que, no existe correlación estadísticamente entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento. Sin embargo, si se halló correlación negativa de nivel medio ($r=-.351^*$) entre las dimensiones agotamiento emocional y estrategia enfocado en la emoción, además entre despersonalización y estrategia enfocado en el problema ($r= -.459^{**}$).

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento, despersonalización

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the degree of correlation between burnout syndrome and coping strategies for stress in civil administrative workers of an armed institution. The research was of a descriptive correlational type of basic level, non-experimental design of cross-section, 23 men and 13 women participated in the research. The Maslach Burnout Inventory (MBI) and the COPE coping questionnaire were used for data collection. The results indicate that there is no statistically correlation between burnout syndrome and coping strategies. However, if a negative correlation of medium level ($r = -.351^*$) was found between the dimension emotional exhaustion and emotion-focused strategy, in addition between depersonalization and strategy focused on the problem ($r = -.459^{**}$).

Keywords: burnout syndrome, coping strategies, depersonalization

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Síndrome de burnout.....	24
2.2.2. Estrategias de afrontamiento.....	28
2.3. Definición de términos básicos	29
III. MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Hipótesis de la investigación	30
3.1.1. Hipótesis general.....	30
3.1.2. Hipótesis específicas.....	30

3.2.	Variables de estudio	31
3.2.1.	Definición conceptual	31
3.2.2.	Definición operacional	31
3.3.	Tipo y nivel de investigación.....	32
3.3.1.	Tipo de investigación.....	32
3.3.2.	Nivel de investigación.....	32
3.4.	Diseño de investigación.....	32
3.5.	Población y muestra de estudio.....	33
3.5.1.	Población.....	33
3.5.2.	Muestra	33
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	35
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	35
3.7.	Métodos de análisis de datos	37
3.8.	Aspectos éticos	37
IV.	RESULTADOS	38
4.1.	Análisis descriptivos de los datos	38
4.2.	Prueba de normalidad de las variables de estudio	40
4.2.1.	Relación entre la variable burnout y estrategias de afrontamiento..	41
4.2.2.	Relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocado en el problema	42
4.2.3.	Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en el problema.	43
4.2.4.	Relación entre realización personal y estrategias enfocado en el problema	44
4.2.5.	Grado de relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocado en la emoción.	45
4.2.6.	Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en la emoción.....	46
4.2.7.	Relación entre realización personal y estrategia enfocada en la emoción.....	47
4.2.8.	Relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocado en evitar el problema	48

4.2.9. Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en evitar el problema.....	49
4.2.10. Relación entre realización personal y estrategia enfocado en evitar el problema.....	50
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	61
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	64
Anexo 3: Instrumentos.....	65
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	68
Anexo 5: Matriz de datos.....	76
Anexo 6: Constancia de recolección de datos.....	78
Anexo 7: Consentimiento informado.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la muestra según sexo.....	34
Tabla 2.	Fiabilidad del inventario de burnout.....	36
Tabla 3.	Fiabilidad del cuestionario Estrategias de Afrontamiento	37
Tabla 4.	Características sociodemográficas de los empleados civiles administrativos.....	38
Tabla 5.	Nivel de síndrome de burnout general y por dimensiones.....	39
Tabla 6.	Estrategias de afrontamiento por dimensiones	40
Tabla 7.	<i>Prueba de normalidad Shapiro Wilk para las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento</i>	40
Tabla 8.	Correlación de Pearson entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento	41
Tabla 9.	Correlación de Pearson entre agotamiento emocional y estrategias enfocado en el problema	42
Tabla 10.	Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en el problema	43
Tabla 11.	Correlación entre Realización personal y estrategias enfocado en el problema	44
Tabla 12.	Correlación entre agotamiento emocional y estrategias enfocado en la emoción.....	45
Tabla 13.	Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en la emoción.....	46
Tabla 14.	Correlación entre realización personal y estrategias enfocado en la emoción.....	47
Tabla 15.	Correlación r de Pearson entre agotamiento emocional y estrategias enfocado en evitar el problema	48
Tabla 16.	Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en evitar el problema.....	49
Tabla 17.	Correlación entre realización personal y estrategias enfocado en evitar el problema.....	50

INTRODUCCIÓN

En la actualidad con los constantes avances tecnológicos las empresas se encuentran sumergidos en una alta competitividad entre ellos, priorizando muchas veces los resultados por encima del bienestar, llegando a sobrecargar con labores, individualizar labores por ahorrar horas hombre, ampliar horarios, etc. Fruto de esta sobrecarga los trabajadores suelen experimentar estrés laboral, el cual es definido por la OMS como una de las principales enfermedades que más atenta contra la salud empleados en el siglo XXI, independiente del oficio que ejerzan. (Bosquet, 2008).

El síndrome de burnout producto de la aparición de nuevos psicosociales el cual se ha ido incrementado, convirtiéndose en una problemática de salud pública que afecta la salud. En esta misma línea, la organización internacional del trabajo (OIT) considera el entorno de trabajo como desencadenante del deterioro físico y psicológico del empleado (Gil-Monte, 2005).

Autores como (Ortega y López, 2004) (Mesa y Romero, 2010) (Xie, Wang, y Chen, 2011) refieren que los diversos obstáculos e inconvenientes de diversas características en los centros laborales tales como: jornadas largas, trabajo nocturno, nula participación en decisiones, horarios rotativos, escasos incentivos, falta de recursos, ambiente incomodo e inseguridad son desencadenantes del síndrome de burnout.

En el estudio síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, estos empleados civiles son de diversas especialidades que laboran en las áreas administrativas, se encuentran en constante interrelación y muchos trabajan bajo presión; ya sea por compañeros de trabajo del exterior que son los solicitantes de diversas actividades administrativas que realizan y esperan respuestas; así como el personal militar que laboran con ellos. Esta investigación tiene la finalidad de determinar el grado de correlación entre la variable y dimensiones para cumplir dicho propósito. El estudio está estructurado en 7 capítulos, distribuidos de la siguiente manera: capítulo I, se expone la problemática, el planteamiento de

problemas, así como los objetivos y la justificación de la investigación, en cuanto al capítulo II contiene el marco teórico donde se detalla las estrategias de afrontamiento frente al estrés y el síndrome de burnout, estudios previos realizados a nivel nacional e internacional, y definición de términos de la investigación.

El capítulo III, presenta la hipótesis, definición de las variables de estudio, tipo, nivel y diseño de investigación, las técnicas empleadas de igual manera detallan la población y muestra del estudio aspectos éticos metodología de análisis de datos. Finalmente se presenta los capítulos IV resultados, capítulo V discusión, capítulo VI conclusiones, capítulo VII recomendaciones, además de las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los avances tecnológicos, la gran competitividad e inseguridad laboral, sobrecarga laboral, así como las exigencias del medio, cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, que se viven en las últimas décadas, generan angustia, agotamiento emocional, trastornos en su actividad física, alteración en sus ritmos nutricionales, y dificultad en su descanso. Estas sobrecargas se manifiestan con dolencias físicas, psíquicas y riesgo en su centro laboral, todo ello producto del síndrome de burnout.

El síndrome de burnout es una reacción al estrés laboral tal como refieren Pines, Aronson y Kafry (1981) como un agotamiento emocional y físico originados por los periodos largos y sobrecarga laboral que la persona está sometida a diario en su centro de labores.

El Síndrome de Burnout, también es conocido como síndrome de aniquilamiento, estar quemado, agotamiento emocional y profesional, considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como enfermedad que provoca deterioro de la salud física y mental, recientemente clasificado en el CIE-11.

Asimismo, el síndrome de burnout, es conocido como estrés asistencial, dado que la mayor incidencia se evidencia en profesionales que mantienen contacto con otras personas, como es el caso de profesionales que se dedican al ámbito educativo, sanitario y servicio social.

Las enfermedades psicológicas o emocionales aumentan a diario producto de las altas demandas personales, sociales y profesionales, he aquí la importancia de prevenir y buscar las herramientas adecuadas de afrontamiento, y poder disminuir el ausentismo y abandono laboral.

Según la OMS, (2016) el estrés laboral- burnout perjudica la salud física y psicológica de los empleados, provocan 7/10 inasistencias laborales siendo una de las principales causas de ausentismo, llegando a perjudicar en el mundo a más del 80% de los empleados. En América latina Argentina es el país donde se da mayor

ausentismo y disminución de la productividad. Dicho ausentismo genera gastos nocivos a las empresas las cuales se reflejan en pagos de beneficios, aumento de seguro, tareas inconclusas, baja productividad, etc.

Por otro lado, nuestro país no es ajeno a esta problemática, según Mercado (2006) más del 57% de empleados presentan síndrome burnout moderado, la tercera parte presentan ausentismo o disminución de desempeño laboral.

Lo anterior hace indicar la posible relación entre el burnout y las estrategias de afrontamiento que cuentan los empleados frente para hacer frente al estrés. En este sentido existen estudios tales como (Navarro, López, Heliz y Real, 2018) (Casso, 2018) (Huaman, 2016) (Tello, 2010).

La investigación se realizó con los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. El personal civil administrativo se encuentra en constante contacto con el personal militar y empleados civiles que laboran en otras dependencias quienes realizan gestiones administrativas de salud y otros dentro de la institución; así mismo este personal realiza labores bajo el mando de militares. En ocasiones los empleados se encuentran coaccionados por las presiones constantes de solicitantes militares y empleados civiles de diferentes comandos que realizan seguimiento a gestiones administrativas, sobrecarga laboral, cuestionamientos interpersonales e intrapersonales; estos elementos son generadores de estrés laboral. En este sentido la investigación se enfocó en conocer si los trabajadores cuentan con estrategias adecuadas para afrontar el síndrome de burnout, el cual se manifiesta en negativismo y ausentismos de los empleados.

En este sentido surge la interrogante de la presente investigación cual es la posible relación entre el síndrome de burnout y la estrategia de afrontamiento, además de cuáles son las estrategias más empleadas por los trabajadores civiles administrativos de una institución armada de Lima metropolitana.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el grado de relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de relación entre el agotamiento emocional y la estrategia enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre el agotamiento emocional y la estrategia enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre el agotamiento emocional y la estrategia enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?

1.3. Justificación del estudio

Las investigaciones correlacionales procuran concebir cómo se asocian, no se asocian o relacionan diversos hechos entre sí, cómo actúa una variable conociendo la actuación o intervención de otra variable relacionada. Se trata de averiguar el grado o intensidad de la relación que hay entre dos o más constructos o categorías.

Esencialmente mide dos o más variables, determinando su grado de correlación, pero sin procurar dar una explicación o justificación completa en el sentido de causa y efecto del hecho inquirido, sólo indaga los grados de correlación como producto de la cuantificación de conceptos y construcción de métricas precisas.

En opinión de (Cancela, Cea, Galindo y Valilla, 2010), las investigaciones correlacionales abarcan aquellos estudios en los que estamos interesados en evaluar las posibles relaciones existentes entre las variables de estudio, a través del cálculo de los coeficientes de correlación. Los coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que proporcionan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación de asociación entre variables.

La investigación se justifica teóricamente debido a que la finalidad de la investigación determinar correlación entre burnout y estrategias de afrontamiento y aportar al conocimiento existente información actualizada, asimismo los resultados podrán incorporar conocimientos de las ciencias sociales.

Por otro lado, la investigación tiene una justificación metodológica debido a la actualización y validación de los instrumentos para la población de estudio demostrando una fiabilidad y validez óptimas pudiendo ser utilizados en otras instituciones militares.

Además, se justifica desde un aspecto práctico debido a que la investigación se realizó con la finalidad de conocer las estrategias que utilizan los empleados civiles para hacer frente al burnout; los resultados de la investigación permitirán informar a la institución y dará solución a problemas sociales. También los resultados servirán de partida para futuras investigaciones y fuente de consulta para especialistas en la materia como psicólogos entre otros profesionales.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el grado de correlación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados administrativos de una institución armada peruana, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en

situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.

- Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Rodriguez y Chávez, (2018) realizaron la investigación titulada “calidad de vida profesional y el síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en la clínica privada Jesús del Norte, Lima 2018” para optar el título de licenciados en enfermería en la universidad Norbert Wiener, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout. En dicha investigación la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 90 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron el “Cuestionario CVP 35” y la escala de calificación “Maslach Burnout Inventory”. Los resultados encontrados fueron que no existe relación entre la calidad de vida profesional y el Síndrome de Burnout; el 64.4% de la muestra fue del sexo femenino y el 35.6% masculino; cuyas edades oscilan entre 24 y 50 años, asimismo, se encontró que el 21.1% presenta Síndrome de Burnout alto. En conclusión, no existe relación entre calidad de vida profesional y el síndrome de burnout, la vida profesional buena presenta un porcentaje superior seguida por la de regular, la mitad de los encuestados presentaron burnout bajo, seguido del medio y en menor cantidad el síndrome de burnout alto.

Ramos, (2018) Realizo el trabajo titulado “Estrategias de afrontamiento al estrés según nivel de síndrome de burnout en el personal del hospital PNP Luis N. Sáenz” para optar el título de médico cirujano en la universidad privada san Juan Bautista, con el propósito de determinar la relación entre estrategias de afrontamiento según el nivel de síndrome de burnout. la muestra estuvo con formada por 83 trabajadores de salud del hospital PNP Luis Sáenz, la metodología empleada fue la observacional de tipo analítico y de corte transversal. Se utilizó el cuestionario de Afrontamiento al Estrés CAE y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para determinar el nivel del Burnout. Los resultados más sobresalientes encontrados son: La muestra en su mayoría es femenina (65.1 %), sus edades oscilan entre 36 a 45 años. El nivel predominante en Síndrome de Burnout fue el medio con un 59%, asimismo, se encontró una asociación estadísticamente

significativa entre las estrategias de afrontamiento y el nivel de síndrome de Burnout ($p = 0.013$), además, se encontró evitación con un 38.6%, como la estrategia más usada frente al síndrome de burnout por el personal de salud. En conclusión, la evitación es la estrategia de afrontamiento más usada por el personal de salud del hospital Luis N. Sáenz.

Casso, (2018), elaboró la investigación titulada “Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana” con finalidad de identificar la intensidad y dirección de correlación entre las variables índice de burnout y los estilos de afrontamiento en 100 teleoperadores de una empresa de centro de atención Telefónica de Lima. La metodología empleada fue los instrumentos empleados fueron el inventario Maslach Burnout Inventory MBI-EI estudio reveló una correlación positiva entre un factor de burnout (agotamiento emocional) y un factor de afrontamiento (practicar ejercicios físicos, ejercicios relajantes y visitar a la familia). Además, en la muestra no se registra la presencia del síndrome de burnout; En base a esto, se puede decir que la práctica regular de un ejercicio moderado, que no resulte agotador, y el resguardo familiar, previenen y combate el agotamiento emocional causado por el burnout.

Montestruque, (2018), elaboró la Investigación titulada “Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo” para optar el título de licenciada en psicología en la universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue describir y correlacionar los niveles del síndrome de burnout en un grupo de 93 docentes de una institución educativa parroquial de Lima metropolitana y las estrategias de afrontamiento en función a algunas particularidades sociodemográficas. Para ello, utilizó el Maslach Burnout Inventory - educators survey (MBI-Ed) y el cuestionario de estimación de afrontamiento (COPE 28). Como resultados principales se encontró que el 3.2% de docentes presenta el síndrome de burnout, y el 45.2% se encuentra en riesgo. Por otro lado, se encontró relaciones con las variables edad, experiencia y horas de Trabajo, así como diferencias significativas en los niveles de burnout respecto al sexo. Además, se encontró relación negativa entre la dimensión búsqueda de solución de estilos de afrontamiento con el síndrome.

Julcapoma, (2017), elaboró la investigación para optar el título de psicólogo en la universidad Telesup titulada “Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal militar del destacamento aéreo de Tacna” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra lo conformaron 65 efectivos militares que se encontraban nombrados al Destacamento Aéreo de Tacna. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de bienestar psicológico de Sanchez-Canovas y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. los resultados hallados son que existe relación significativa y moderada entre las variables de estudio ($\chi^2=19.88$), además, se encontraron que el 68% de la muestra no presenta ningún indicio de padecer síndrome de burnout, de igual forma el nivel de bienestar psicológico dominante con un 44% es el nivel medio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Navarro, López, Heliz, y Real, (2018), realizaron la investigación titulada “*estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión*” en las localidades de Asturias, Valencia, Galicia, Madrid y Murcia, con el objetivo de controlar el estrés laboral, conocer el origen y las estrategias de afrontamiento. La muestra la conformaron 113 profesionales cuyas edades oscilaban entre 25 y 45 años, a quienes se les evaluó con el cuestionario para la evaluación de síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT), cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales (DECORE), inventario de respuestas de afrontamiento-adultos (CRI-A) y el cuestionario desarrollado ad hoc para datos sociodemográficos. Como resultados del estudio, se destacan los factores psicosociales son los principales factores de riesgo, el 90% utiliza como estrategias de afrontamiento la solución de problemas. En conclusión, coinciden en los aspectos más relevantes con los obtenidos en la sexta encuesta europea de condiciones de trabajo.

Moya, (2017) elaboro la investigación doctoral “*burnout, optimismo y deporte*” cuyo objetivo fue conocer la relación que existe entre el síndrome de burnout y las estrategias optimistas/pesimistas que desarrollan los deportistas. La muestra estuvo compuesta por 210 deportistas de ambos sexos de diferentes disciplinas, de edades entre 17 y 40 años. Se emplearon el inventario de burnout

en deportistas revisado IBDR, el cuestionario sobre estilos atribucionales -ASQ y el life orientation test- LOT como instrumentos de medición. Los resultados más sobresalientes son que los deportistas que entrenan más horas son más optimistas, por otro lado, ser pesimista y tener experiencia en la práctica deportiva implica una mayor despersonalización, además, los deportistas de mayor experiencia presentan con más frecuencia síntomas de burnout. En conclusión, los deportistas federados presentan menos burnout que los no federados, así mismo se evidencia que existen diferencias significativas en función al sexo.

Cruz y Puentes, (2017) realizaron su investigación titulada *“relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardias de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja”*, con el objetivo de identificar la presencia del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento y determinar la relación de las dimensiones del Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los 113 guardias de seguridad de la ciudad de Tunja Colombia. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, en donde se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM). Los resultados hallados refieren que el 78.8% de guardias presentan niveles altos en eficacia profesional, el 80% presenta niveles medios en agotamiento emocional al igual que en cinismo 79.8%, por otro lado, existe una relación significativa entre las dimensiones de burnout y las estrategias de afrontamiento.

López, (2017) realizó la tesis doctoral en la Universidad de Vigo *“El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega – 2017”* la metodología utilizada es el meta-análisis con la finalidad de analizar la evolución del concepto burnout desde sus orígenes hasta el presente, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario psicosocial de Copenhagen, el Maslach Burnout Inventory, la escala de compromiso afectivo y la escala de intención de abandono a una muestra de 512 empleados. Los resultados refieren que existe una relación significativa, directa y positiva entre Carga de trabajo y el conflicto de rol sobre el agotamiento emocional, por otro lado, el agotamiento emocional mantiene una relación directa y positiva con la Intención

de abandono, además existe correlación significativa directa e inversa, entre el Compromiso Afectivo y la Intención de Abandono.

Estrella, (2015) realizó la investigación titulada *“evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito”*. Su muestra fue conformada por 30 paramédicos de ambos sexos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito, para lo cual utilizaron el cuestionario para evaluar los factores de riesgo psicosocial ISTAS 21 y el inventario de Maslach Burnout Inventory. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional de corte transversal. Los resultados hallados indican que el 23% de la muestra presentaron altos niveles de síndrome de burnout, además, se encontró que el apoyo social, liderazgo, demandas psicológicas y agotamiento emocional están relacionados con el burnout. Y que tanto la inestabilidad laboral y demandas psicológica son factores de riesgo para su labor.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1986), describe al burnout como un proceso de desgaste y desmotivación que los trabajadores manifiestan entorno laboral, debido al exceso laboral y al estrés. Sin embargo, si el estrés es controlado adecuadamente resulta ser favorable para un óptimo desempeño en su centro de labores.

Por otra parte, es preciso aclarar que los indicadores del síndrome de burnout suelen reflejarse en la interacción del trabajador en su medio laboral, además, afecta con mayor frecuencia a las personas con escasos mecanismos de afronte, el cual les incapacita restablecerse.

En esta misma línea, Spaniol y Caputo (1979) definen el burnout como: síndrome originado de la falta de capacidad de afrontar ciertas demandas personales y laborales.

Para Carlin & Garcés de los Fayos (2010) el “burnout es consecuencia de eventos laborales estresantes que disponen al individuo de padecerlo” (p.170).

- **Factores asociados al síndrome de Burnout**

Barría, (2002) refiere que el síndrome de burnout tiene diferentes causas como elementos desencadenantes:

Sexo: La población más afectada es el sexo femenino, quizá por el doble trabajo que suele desarrollar tanto el ámbito profesional y/o familiar.

Edad: La edad no suele considerarse relevante en la influencia del síndrome, debido a que los primeros años son conocidos como sensibilización, donde el profesional está en una transición de lo teórico a la práctica frecuente u habitual muchas veces no son las esperadas.

Estado civil: El síndrome de burnout mayormente está asociado a las personas solteras debido a que presentan mayor agotamiento emocional, despersonalización y una menor realización personal, a diferencia de los convivientes o casadas quienes presentan un mayor control emocional y personal.

Turno laboral: El horario laboral es uno de los indicadores para la presencia del síndrome de burnout, incrementándose si tienen horarios nocturnos.

Antigüedad laboral: El personal con más tiempo de servicio en la empresa es la que menos síndrome presenta, dado que, el personal que padece el síndrome burnout suele abandonar su centro de labor.

- **Síntomas asociados al síndrome de burnout**

Cognitivos: Suele darse por ausencia de motivación, pérdida de significado del trabajo y expectativa, pérdida de autoestima, aturdimiento cognitivo, distracción, confusión y pérdida de la creatividad, llegando a presentar deterioro cognitivo.

Emocionales: Relacionado con retraimiento, depresión, debilidad, impaciencia, falta de tolerancia, hostilidad, pesimismo, escasa relación con clientes, volverse una persona poco estimada, llegando a convertirse en paranoia y ansiedad.

Psicosomáticos: Síntomas frecuentes de pérdida de apetito, pérdida de sueño, agotamiento, insomnio, cefalea, debilidad, problemas estomacales, pérdida o aumento de peso, dolores musculares e incluso disfunciones sexuales.

Conductuales: Deserción laboral, evitación de responsabilidades, aislamiento, conductas violentas, comportamientos de riesgo como aficiones suicidas, falta de

capacidad para relajarse, conductas de riesgo hacia fármacos o alcohol, conflictos familiares y aislamiento familiar.

Sociales: Aislamiento social, evitación de contacto, cambio de humor, sentimiento de fracaso, desvaloramiento profesional.

- **Dimensiones del síndrome de burnout**

Agotamiento emocional hace alusión al debilitamiento psicológico y físico que presentan los trabajadores.

Despersonalización esta dimensión está implicada a posturas de negativismo que adopta hacia sí mismo el trabajador, acompañados por un alto desinterés laborar, desmotivación, irritabilidad y falta de compromiso.

Sentimiento de bajo logro personal o profesional esta dimensión está relacionado a las sobrecargas laborales es decir cuando estas exceden la capacidad de atender de manera eficaz. Además, está relacionado con la hostilidad en el ambiente laboral entre compañeros el cual disminuye su productividad.

- **Estrategias para la prevención y manejo del estrés**

Capilla (2000) refiere que existen modelos que ayudan prevenir el síndrome de burnout las cuales contribuyen en forma sistemática tanto a la persona, la sociedad y la administración. Además, menciona que, para el tratamiento personal, se usan técnicas de afrontamiento al estrés y entrenamientos conductuales muy eficaces.

En esta misma línea, Gil Monte y Peiró (1997) mencionan que las estrategias de intervención para el síndrome de burnout deben considerar estrategias de tipo cognitivo conductual como resolución de problemas, entrenamiento en habilidades sociales, asertividad, afrontamiento al estrés, adecuado uso del tiempo libre, bloqueo de pensamiento y suprimir en lo posible los componentes que originan el síndrome.

- **Modelos explicativos**

Modelo clínico

Fischer (1983) considera al Síndrome de Burnout como “un estado ocasionado por el trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de las personas” (p. 36).

Asimismo, según este enfoque el síndrome de Burnout tiene una alta incidencia en empleados que laboran bajo presión, y son poco tolerantes a la frustración, el cual hace que se alejen de sus familiares, amigos y postergan sus intereses personales, convirtiéndose en una relación absorbente e insana entre el profesional y su medio laboral. Es aquí donde inicia a manifestarse síntomas como: desamparo sentimiento de desesperanza, desilusión, bajo auto concepto de sí mismo y su medio. alterando sus áreas intrapersonales e interpersonales.

Modelo psicosocial

Este fue planteado por Maslach y Jackson (1986), en este modelo el burnout es considerado por los autores como una respuesta emocional influenciados por las circunstancias laborales y organizacionales como condicionantes del rendimiento y el estado de ánimo del trabajador.

Modelo integrador

Peiro y Salvador (1993)

Consideran las variables ambientales, experiencia subjetiva, particularidad personal, experiencia, reacción de la persona, consecuencia del estrés y estrategias de afrontamiento como componentes de su modelo integrador. Asimismo, refieren que la discrepancia entre el sujeto, estresores y la obligación de eliminar dicho desacuerdo son causas del estrés.

2.2.2. Estrategias de afrontamiento

Pearling y Schooler (1978), definen al afrontamiento como una solución individual a los acontecimientos internos y externos de la persona con la finalidad de prevenir, evitar o controlar la perturbación emocional.

Para Lazarus y Folkman (1986), las estrategias de afrontamiento como son esfuerzos cognitivos dirigidos al manejo de demandas externas o internas de entes estresantes en la que se despliega esfuerzos conductuales y cognitivos. Según este enfoque el afrontamiento cambia de acuerdo a la significación adaptativa y la evaluación del sujeto.

En esta misma línea Carver y Scheier (1989) indican que, si bien el afrontamiento se modifica de situación en situación las personas terminan desarrollando estrategias habituales que les favorece combatir el estrés.

Por otro lado, Hernández, Cerezo y López (2007) indican que el afrontamiento por lo general se refiere a los esfuerzos que se realiza para desafiar, anticiparse y enfrentarse a una determinada situación evaluada como ente estresante. Es decir, son los esfuerzos conductuales y cognitivos que se realizan para hacerle frente al estrés.

Tipos de afrontamiento

Carver (1997) plantea tres estilos de afrontamiento frente al estrés que son:

Afrontamiento dirigido al problema: afrontamiento exteriorizado cuando se busca variar una situación, el cual puede darse disminuyendo o alejando la amenaza detectada. Este afrontamiento abarca las siguientes planificaciones de actividades, afrontamiento activo, búsqueda de soporte social y control de afrontamiento.

Afrontamiento dirigido a la emoción: afrontamiento basado en reducir o eliminar a reacciones originadas por agente estresor, a su vez consiste en buscar soporte social basados en apoyo moral, comprensión, reinterpretación, crecimiento positivo, aceptación, centrarse en las emociones cuando se focaliza en consecuencias y finalmente acudir a la religión con la finalidad de reducir la presión.

Afrontamiento dirigido a evitar el problema: estrategias basadas en evitar el entorno estresante, enfocándose en actividades alejadas a la situación estresante la cual se puede dar a través de la negación (rehusarse a la existencia del estresor), humor (apreciar la situación con humor), desenganche emocional y conductual que consiste en la reducción del esfuerzo cognitivo y conductual al ente estresor.

2.3. Definición de términos básicos

Síndrome de Burnout, proceso que conduce al desgaste de la persona manifestando desmotivación, actitudes y conductas con los que interactúa en su entorno laboral, debido al exceso laboral y al estrés (Maslach & Jackson, 1997).

Estrés el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y físicas que presenta el organismo frente a situaciones diarias del entorno causando somatizaciones y trastornos psicológicos (OMS, 2010).

Estrategias de Afrontamiento son respuestas que tienen las personas para hacerle frente a las demandas externas e internas de entes estresantes a través de acciones cognitivas y conductuales. (Lazarus & Folkman, 1986, p. 6).

Realización personal tendencia a evaluarse de forma especial o negativa de parte de los profesionales que afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a las personas que atiende, mostrándose insatisfechos con su labor (Maslach & Jackson, 1986)

Agotamiento emocional. “Situación en la que los trabajadores se perciben que ya no pueden dar más a nivel afectivo por el agotamiento de la energía y sus recursos emocionales” (Uribe, 2015, p. 151).

Despersonalización “desarrollo de sentimientos y actitudes de falsedad hacia los compañeros de trabajo, quienes son vistos por los profesionales de forma deshumanizada debido a un encallecimiento afectivo, lo cual conlleva, a que se les culpen de sus problemas” (Uribe, 2015, p.151).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

- Existe correlación significativa entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés

de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.

- Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.
- Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Síndrome de burnout: “Es la forma inapropiada de manejar el estrés crónico en el ámbito laboral y cuyas dimensiones o rasgos principales, son el agotamiento emocional, la despersonalización y la autorrealización personal” (Maslach y Jackson, 1997, p.5).

Estrategias de afrontamiento: “Esfuerzo conductual y cognitivo cambiante que se desarrolla para manejar las demandas ambientales y emocionales evaluadas como excedentes de los recursos de la persona” (Lazarus & Folkman, 1986. p.141).

3.2.2. Definición operacional

Síndrome de burnout: la variable síndrome de burnout fue evaluado con el inventario síndrome de burnout de Maslach que consta de 22 ítems de 7 alternativas de respuesta tipo Likert, que miden el agotamiento emocional, realización personal y despersonalización con una puntuación directa que va de 0 a 33 igual baja, de 34 a 66 igual a media y de 67 a más igual a alto.

Estrategias de afrontamiento: el constructo estrategias de afrontamiento se midió con el cuestionario de estrategias de afrontamiento COPE 28 que está compuesta por 28 reactivos de tipo Likert con una puntuación directa, puntuación de 0 a 28 valorado como nunca, 29 a 56 a veces, 57 a 84 a menudo y de 85 a 108 siempre.

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La siguiente investigación es de método cuantitativo, debido a que se utiliza la estadística como herramienta. De tipo aplicada porque se busca aplicar los conocimientos precedentes en solucionar cuestiones prácticas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de la siguiente investigación es descriptiva- correlacional debido a que describe las características de la muestra y busca hallar la posible relación entre las variables de estudio síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 154).

3.4. Diseño de investigación

En concreto, el diseño transaccional se visualiza en el siguiente esquema:

X ————— Y

X_i ————— Y_j donde $i = 1, 2, 3$ y $j = 1, 2, 3$.

Donde:

X = Síndrome de burnout (variable aleatoria).

X_1 = Agotamiento emocional.

X_2 = despersonalización.

X_3 = Realización personal.

Y = Estrategia de afrontamiento del estrés (variable aleatoria).

Y_1 = Afrontamiento enfocado en el problema.

Y_2 = Afrontamiento enfocado en la emoción.

Y_3 = Afrontamiento enfocado en la evitación.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población de esta investigación está conformada por 45 empleados civiles que laboran en las áreas administrativas de la institución armada del comando de salud del Ejército del Perú. Tamayo (1997) refiere que la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Criterios de inclusión

- Empleados civiles administrativos de ambos sexos.
- Empleados civiles administrativos que firmen su consentimiento informado.
- Empleados civiles administrativos con más de un año laborando en la institución.

Criterios de exclusión

- Empleados civiles administrativos que estén realizando pasantías.
- Empleados civiles administrativos que no aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Empleados civiles administrativos que no laboren en el comando de salud del Ejército.

3.5.2. Muestra

El muestreo utilizado en la siguiente investigación fue de tipo probabilístico, el cual es una técnica de muestreo en la que todos los elementos o unidades de la población tienen la misma probabilidad de conformar una muestra representativa para el presente estudio.

Según Wayne (1991), la muestra del estudio estuvo conformada por 36 trabajadores civiles, las cuales se hallaron empleando la fórmula para población finita que se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- N = población
- $Z_{\alpha} = 1.96$ si la confianza es del 95%
- p = probabilidad esperada (en este caso 0.5)
- q = 1 – p probabilidad no esperada (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- e = nivel de precisión (en esta investigación se usa un 5%= 0.05).

En concreto para este estudio: confiabilidad = 95%; precisión = 5%; probabilidad esperada = asumimos 0.5; si no conocemos ninguna estimación de dicha probabilidad, estadísticamente el valor p = 0.5 (50%) maximiza el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.44)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 45}{(0.05)^2 \cdot 44 + (1.44)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{2.0736 \cdot 0.25 \cdot 45}{(0.05)^2 \cdot 44 + 2.0736 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{2.0736 \cdot 0.25 \cdot 45}{0.0025 \cdot 44 + 0.5184} = \frac{05184 \cdot 45}{0.11 + 0.5184} = \frac{96.04 \cdot 23.328}{1.1188 \cdot 0.6284} = 36$$

Tabla 1.
Distribución de la muestra según sexo

Sexo	F	%
Mujer	13	36%
Varón	23	64%
Total	36	100%

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 1, se observa la distribución por sexo de los encuestados. El 64% son varones y el 36% son mujeres.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación en la recolección de datos es la encuesta, uno de los más utilizados en diseños descriptivos, a través de dos cuestionarios debidamente estandarizados y validados de respuesta múltiple (tipo Likert) con la finalidad de obtener datos de los sujetos para el análisis correspondiente y contrastar con la teoría.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se utilizarán los siguientes instrumentos que se aplicaron en el estudio para recoger la información, medir las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento y poder realizar el análisis de correlación para comprobar la hipótesis son los cuestionarios:

a. Inventario de síndrome de burnout de Maslach

Inventario creado por Maslach y Jackson, (1986) en Estados Unidos con la finalidad de medir el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores, se puede aplicar de manera individual o colectiva, el tiempo de aplicación es de 10 a 15 minutos.

Adaptación para la población peruana: Cesar Sarria y Victoria Llaja Universidad Mayor de San Marcos Perú.

Este instrumento consta de 22 ítems que mide las tres dimensiones, las respuestas son de tipo liker con siete alternativas que va de 0=nunca, 1= pocas veces al mes o año, 2= una vez al mes, 3=pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5=pocas veces a la semana, 6=todos los días.

Cuenta con tres dimensiones que son:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- realización personal

Validez y fiabilidad

La validación de instrumentos se realizó por correlación ítem test.

Para fines de la investigación se realizó la fiabilidad a través del alfa de Cronbach obteniendo una fiabilidad de .663 tal como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2.
Fiabilidad del inventario de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,663	22

Fuente elaboración propia del autor

b. Cuestionario de estrategias de Afrontamiento

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de afrontamiento Cope 28

Autor: Carver, Scheir y Weintraub (1997)

Traducido por: Moran y Manga (2010)

Administración: Individual

Tiempo de administración: 15 minutos aproximadamente

El cuestionario consta de 28 ítems divididos en tres dimensiones con respuestas de tipo Likert de cuatro categoriales, que va de 0 a 3, donde 0= nunca lo hago, 1= a veces lo hago, 2= a menudo lo realizo y 3= siempre lo realizo los 28 ítems se agrupan de 2 en 2 dando como resultado 14 modos de afrontamiento divididos en tres dimensiones.

Dimensiones:

- Enfocados en el problema
- Enfocados en la emoción
- Enfocado en la evitación

Fiabilidad

Tabla 3.

Fiabilidad del cuestionario Estrategias de Afrontamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	28

Fuente elaboración propia del autor

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos de la investigación fueron tratados en el software estadístico SPSS versión 24 para Windows.

Una vez recogido los datos se procedió al análisis, primero utilizando la estadística descriptiva se halló la medida de tendencia central y las medidas de dispersión, frecuencias, porcentajes presentados a través de tablas y figuras. Después, se empleó la estadística inferencial para el análisis correlación se aplicará la r de Pearson al ser la prueba paramétrica luego del análisis de normalidad de Shapiro Wilk aplicado por ser una muestra menor a 50 datos, en las que arroja que presenta una distribución normal.

3.8. Aspectos éticos

En esta investigación con la finalidad de garantizar la veracidad de los datos cuidar la integridad se cumplieron los siguientes aspectos éticos:

Se solicitó la autorización al jefe de estado mayor de la institución armada para la aplicación de los instrumentos.

Se aseguró la confidencialidad y discreción de los datos personales y las pruebas aplicadas, así como los resultados, ya que fue de uso exclusivo para la investigación tal como lo refiere el código de ética del colegio de psicólogos.

Se informó a los trabajadores el objetivo, la importancia de la investigación y que la participación es voluntaria, después, se repartió y procedió a firmar el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de los datos

Tabla 4.

Características sociodemográficas de los empleados civiles administrativos

		Frecuencia	%
Sexo	Varón	23	63.9%
	Mujer	13	36.1%
Edad	27 a 37 años	8	22%
	38 a 47 años	15	42%
	48 a 57 años	8	22%
	58 a 68 años	5	14%
Grado de instrucción	Secundaria completa	4	11.1%
	Técnico superior	19	52.8%
	Superior universitario	13	36.1%
Estado civil	Soltero	14	38.9%
	Casado	19	52.8%
	Conviviente	3	8.3%
Tiempo de servicio	2 a 10 años	11	30.6%
	11 a 19 años	12	33.3%
	20 a 28 años	6	16.7%
	29 a 37 años	4	11.1%
	38 a 46 años	3	8.3%
Situación laboral	Contratado	8	22.2%
	Nombrado	28	77.8%

Fuente elaboración propia del autor

En la Tabla 4, se presenta las características de los empleados, en la cual se observa que el 63.9% son de sexo masculino, por otra parte, del 42% de los empleados sus edades oscilan entre los 38 y 47 años de edad asimismo en cuanto a grado de instrucción se observa que el 52.8% son técnicos. De la misma forma el 52.8% son de estado civil casado, en cuanto a tiempo de servicio el 33.3% tiene de 11 a 19 años de servicio y un 30% tiene entre 2 y 10 años en la institución. Por último, se evidencia que más del 77% de empleados son nombrados.

Análisis exploratorio de las variables de estudio y dimensiones

Tabla 5.

Nivel de síndrome de burnout general y por dimensiones

Burnout	Niveles	F	%
Agotamiento emocional	Bajo	18	50.0%
	Medio	13	36.1%
	Alto	5	13.9%
Despersonalización	Bajo	19	52.8%
	Medio	12	33.3%
	Alto	5	13.9%
Falta de realización personal	Bajo	12	33.3%
	Medio	10	27.8%
	Alto	14	38.9%
General	Bajo	13	36.1%
	Medio	18	50.0%
	Alto	5	13.9%

Fuente elaboración propia del autor

La Tabla 5, se expone los niveles de burnout que presentan los evaluados, en cuanto agotamiento emocional el 50% presenta niveles bajos y un 36% niveles moderados. De la misma forma en despersonalización el 52% presenta niveles bajos y el 33.3% niveles moderados. Por otro lado, en cuanto a falta de realización personal el 39% presenta niveles y el 27.8% niveles moderados. En cuanto a burnout general, el 50% de empleados presenta niveles medios, un 36.1% nivel bajo y solo un 13.9% evidencia niveles altos.

Tabla 6.
Estrategias de afrontamiento por dimensiones

Estrategias de afrontamiento		Niveles	F	%
Enfocado en el problema	en el	Nunca lo hago	5	13.9
		A veces lo hago	22	61.1
		A menudo lo hago	9	25.0
Enfocado en la emoción	en la	Nunca lo hago	0	0
		A veces lo hago	18	50
		A menudo lo hago	18	50
Evitación del problema	del	Nunca lo hago	5	13.9
		A veces lo hago	31	86.1
		A menudo lo hago	0	0

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 6, se muestra el 13.9% de empleados civiles administrativos nunca concentran sus esfuerzos para mejorar las situaciones problemáticas en su trabajo, 61.1% a veces lo hace, asimismo el 50% de empleados a veces lo hacen para concentran sus esfuerzos en mejorar su estado anímico al igual que el 50% restante a menudo lo realizan. Finalmente, el 86.1% a veces recurren a otro tipo de actividades o afrontamiento para evitar el problema.

4.2. Prueba de normalidad de las variables de estudio

Con la finalidad de conocer si los datos se acomodan o no a la distribución normal se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk. una vez conocida la distribución normal como se muestra en la tabla 7, se propone utilizar las pruebas paramétricas para responder las hipótesis correspondientes.

Tabla 7.
Prueba de normalidad Shapiro Wilk para las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p
Síndrome de Burnout	,983	36	,852
Estrategias de Afrontamiento	,926	36	,119

Fuente elaboración propia del autor

4.2.1. Relación entre la variable burnout y estrategias de afrontamiento

En el análisis de correlación que se empleó al tener los datos una distribución normal fue, la r de Pearson, con la finalidad de responder el objetivo general.

Tabla 8.

Correlación de Pearson entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento

	Estadístico	Estrategias de afrontamiento
Síndrome de Burnout	r	-,177
	p	,300
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 8. Se muestra la correlación encontrada entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento se observa que no existe correlación estadísticamente significativa al ser $p > 0.05$ ($p = .300$).

$H_0: r_{XY} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{XY} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en situaciones de estrés del empleado es cero.

4.2.2. Relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocada en el problema

Con la finalidad de dar respuesta a la hipótesis específica 1 se realizó, la correlación r de Pearson entre las dimensiones.

Tabla 9.

Correlación de Pearson entre agotamiento emocional y estrategias enfocadas en el problema

	Estadístico	Estrategia de afrontamiento enfocada en el problema
Agotamiento emocional	r	-,323
	p	,055
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

La tabla 9, muestra que entre agotamiento emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema existe una correlación negativa de grado débil (-,323) (hipótesis específica 1).

$H_0: r_{X_1Y_1} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en el problema en situaciones de estrés del empleado es cero.

$H_1: r_{X_1Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en el problema en situaciones de estrés del empleado no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en el problema en situaciones de estrés del empleado es cero.

4.2.3. Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en el problema.

Tabla 10.

Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en el problema

	Estadístico	Estrategia de afrontamiento enfocado en el problema
	r	-,459**
Despersonalización	p	,005
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 10, se observa que existe correlación significativa negativa (p valor <0.05), de grado medio entre la dimensión despersonalización y estrategias de afrontamiento enfocado en el problema. (hipótesis específica 2).

$H_0: r_{X_2Y_1} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_2Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.01. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

4.2.4. Relación entre realización personal y estrategias enfocados en el problema

Tabla 11.

Correlación entre Realización personal y estrategias enfocados en el problema

	Estadístico	Estrategia de afrontamiento enfocados en el problema
	r	,379*
Realización personal	p	,023
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

La tabla 11, muestra que existe correlación estadísticamente significativa ($p=0.023$) de grado medio (379^*) entre la dimensión realización personal del burnout y la dimensión estrategias de afrontamiento enfocados al problema. (hipótesis específica 3)

$H_0: r_{X_3Y_1} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y estrategia de afrontamiento enfocados en el problema en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_3Y_1} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocados en el problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.5. Grado de relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocado en la emoción.

Tabla 12.

Correlación entre agotamiento emocional y estrategias enfocado en la emoción

	Estadístico	Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción
Agotamiento	r	-,351*
emocional	p	,036
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 12 se muestran los resultados de correlación entre la dimensión agotamiento emocional y las estrategias enfocado en la emoción en situaciones de estrés, donde se evidencia que si existe correlación negativa (-.351), de grado medio entre estas dos dimensiones. (Hipótesis específica 4)

$H_0: r_{X_1Y_2} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_1Y_2} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación es significativo en el nivel 0.05. Se rechaza la hipótesis estadística nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

4.2.6. Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en la emoción

Tabla 13.

Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en la emoción

	Estadísticos	Estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción
Despersonalización	r	-,209
	p	,222
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 13, se aprecia que entre las dimensiones despersonalización y estrategias de afrontamiento enfocado en la emoción frente al estrés no existe correlación al ser p valor (.222) mayor a 0.05. (hipótesis específica 5)

$H_0: r_{X_2Y_2} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_2Y_2} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados es cero.

4.2.7. Relación entre realización personal y estrategia enfocada en la emoción

Tabla 14.

Correlación entre realización personal y estrategias enfocadas en la emoción

	Estadísticos	Estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción
Realización personal	r	,161
	p	,349
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 14, se muestra los resultados de correlación entre la dimensión del burnout realización personal y la dimensión estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción, no se encuentran correlación entre ambas dimensiones ($p=.349$).

$H_0: r_{X_3Y_2} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocadas en la emoción en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_3Y_2} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocadas en la emoción en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocadas en la emoción en situaciones de estrés del empleado es cero.

4.2.8. Relación entre agotamiento emocional y estrategia enfocada en evitar el problema

Tabla 15.

Correlación r de Pearson entre agotamiento emocional y estrategias enfocada en evitar el problema

	Estadísticos	Estrategias de afrontamiento enfocada en evitar el problema
Agotamiento	r	,136
emocional	p	,430
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

La tabla 15, muestra que entre la dimensión agotamiento emocional y la dimensión estrategias de afrontamiento enfocada en evitar el problema no existe correlación alguna al ser el p valor (.430) mayor a 0.05, ambas dimensiones son independientes.

$H_0: r_{X_1Y_3} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_1Y_3} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto cansancio emocional y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés del empleado es cero

4.2.9. Relación entre despersonalización y estrategia enfocado en evitar el problema

Tabla 16.

Correlación entre despersonalización y estrategias enfocado en evitar el problema

	Estadísticos	Estrategias de afrontamiento enfocado en evitar el problema
Despersonalización	r	,113
	p	,512
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

En la tabla 16, se presenta los resultados de correlación entre las dimensiones despersonalización y estrategia enfocado en evitar el problema, el cual indica que no existe correlación estadísticamente significativa alguna entre dichas dimensiones de estudio ($p=0.512$). (hipótesis específica 8)

Hipótesis estadística

$H_0: r_{X_2Y_3} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_2Y_3} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés del empleado es cero.

4.2.10. Relación entre realización personal y estrategia enfocada en evitar el problema.

Tabla 17.

Correlación entre realización personal y estrategias enfocada en evitar el problema

	Estadísticos	Estrategias de afrontamiento enfocada en evitar el problema
Realización personal	r	-,073
	p	,670
	N	36

Fuente elaboración propia del autor

La tabla 17, indica que entre la dimensión del síndrome de burnout realización personal y la dimensión estrategias de afrontamiento enfocada en evitar el problema no existe correlación estadísticamente significativa al ser el ($p=.670$) mayor a 0.05.

$H_0: r_{X_3Y_3} = 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados es cero.

$H_1: r_{X_3Y_3} \neq 0$. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados no es igual a cero.

El coeficiente de correlación no es significativo en el nivel 0.05. Se acepta la hipótesis estadística nula. La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocada en la evitación del problema en situaciones de estrés del empleado es cero.

V. DISCUSIÓN

Los análisis indican que la muestra estuvo compuesta por 23 varones y 13 mujeres; de ellos 28 son nombrados, además, 25 de ellos tienen más de 10 años de servicio. En el estudio se llegó a determinar que del total de empleados el 36.1% presenta niveles bajos de burnout, un 50% presenta nivel medio 13.9% presenta niveles altos.

En esta misma línea, en cuanto a dimensiones del síndrome de burnout se halló en la dimensión agotamiento emocional que el 50% presenta nivel bajo, el 13.9% nivel alto y 36% nivel medio, en dimensión realización personal el 38.9% de los evaluados presenta niveles altos, 27% nivel medio y finalmente en despersonalización, el 52% de la muestra presenta niveles bajos, 33% nivel medio y un 13% con niveles altos.

Por otro lado, la finalidad de la investigación fue determinar la correlación entre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los empleados civiles administrativos de una institución militar. A raíz de los hallazgos (tabla 8) se evidencia que no existe correlación estadísticamente significativa en el nivel 0.05 entre las variables de estudio ($p=.300$). Esto es coherente con los datos obtenidos, pues en los ítems del inventario de síndrome de Burnout la mayoría de los empleados (91.7%) marcan las categorías “una vez al mes” o “pocas veces al mes”, para el cuestionario de estrategias de afrontamiento la mayoría de encuestados (69.4%) marcan “a veces lo hago”. Para la primera variable, las respuestas se concentran en las dos categorías inferiores, y en la segunda se concentra en las intermedia. Este hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

En esta misma línea, los resultados son similares a los encontrados por Huaman (2016) quien refiere que ambas variables son independientes. Por otro lado, estos resultados difieren por los encontrados por Casso (2018) y Silva (2016) quienes encontraron una correlación significativa y niveles altos de burnout.

Como objetivo específico 1 se propuso determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. Los resultados arrojan que no existe una correlación estadística significativamente en el nivel 0.05 (tabla 9), entre las dimensiones, esto es coherente con los datos obtenidos, en ambas variables, las respuestas se concentran en categorías inferiores o intermedias, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas. esto señala que, a mayor agotamiento emocional, menor intento de afrontamiento enfocado en el problema.

De igual forma se propuso como objetivo específico 2 Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos, los resultados (tabla 10) arrojan que existe correlación negativa de grado medio entre dichas dimensiones, vale decir que A mayor despersonalización, menor es el intento de afrontamiento enfocado en el problema de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. De esta manera se acepta la hipótesis dos planteada en el estudio.

Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. La correlación entre las variables síndrome de Burnout realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados es positiva media $r=.379^*$, de esta manera se acepta la hipótesis específica 3 planteada. A mayor realización personal, mayor es el afán de estrategias de afrontamiento enfocado en el problema que presentan los empleados civiles administrativos.

Por otro lado, como cuarto objetivo se planteó determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. Existe correlación entre la dimensión agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la

emoción en situaciones de estrés es negativa de grado medio, de esta manera se acepta la hipótesis específica 4 y se da respuesta a la misma.

En cuanto al objetivo específico 5 planteado fue determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones. En las respuestas se concentran en las dos categorías inferiores, y en la segunda se concentra en las intermedias, esto hecho produce poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

El objetivo específico 6 planteado fue determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. Según los datos no existe correlación estadísticamente. Este hecho refleja la poca aleatoriedad de las variables y sesga la covariación de ambas.

Del mismo modo, el objetivo 7 fue determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. Los resultados indican que La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $p = 0.05$.

En cuanto al octavo objetivo específico se consideró determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, según los el análisis realizado se encontró que la correlación entre dimensión despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa ($p=512$) por lo tanto no se aceptada la hipótesis específica planteada. Es decir, ambas variables son independientes.

Por último, el noveno objetivo planteado fue determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana. Se encontró que no existe correlación significativa ($p=.284$) entre la dimensión síndrome de Burnout realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados, estos resultados reflejan que ambas dimensiones son independientes, tal como refiere Artazcoz (2002) esta independencia sería debido a la educación preventiva de la población de estudio.

VI. CONCLUSIONES

En la institución armada peruana considerada en este estudio, 2/9 de empleados son contratados y los siete restantes nombrados.

- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés del empleado no es significativa en el nivel $\alpha = 0.05$. Al nivel $\alpha = 0.05$, podría aceptarse que existe una correlación negativa muy débil, pues $-0,20 < -0,323 < 0,00$. A mayor agotamiento emocional, menor intento de afrontamiento enfocado en el problema en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados es negativa media, significativa al 0.05. A mayor despersonalización, menor intento de afrontamiento enfocado en el problema en el problema en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados es positiva media, significativa al 0.05. A mayor realización personal, mayor es la fuerza de afrontamiento enfocado en el problema en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados encuestados es negativa débil, significativa al 0.05. A mayor agotamiento emocional, menor es la fuerza de afrontamiento enfocado en la emoción en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción

en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.

- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés del empleado no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout aspecto realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.
- La correlación entre las variables síndrome de Burnout y la estrategia de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados encuestados no es significativa en el nivel $\alpha= 0.05$ en los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.

VII. RECOMENDACIONES

- A los administradores del personal de empleados civiles seguir desarrollando y promoviendo un clima institucional favorable, con el fin de continuar con el buen cumplimiento de sus funciones.
- Dar a conocer los resultados al jefe de estado mayor de la institución con el fin de elaborar programas en base a las estrategias de afrontamiento.
- Es recomendable utilizar una muestra más amplia en futuras investigaciones para realizar un análisis más amplio y poder generalizar.
- Se recomienda construir escalas de afrontamiento actualizados acorde a la población y realidad, en futuros estudios.
- Realizar programas de prevención y manejo de estrategias de afrontamiento para los trabajadores civiles.
- Se recomienda realizar talleres sobre técnicas de relajación para disminuir los síntomas del estrés en los empleados civiles.
- Realizar evaluaciones periódicas que permitan detectar precozmente indicios de burnout.
- Incorporar a sus actividades cotidianas ejercicio físico moderado que provoca un efecto tranquilizante.
- Realizar programas para el aumento de asertividad y habilidades sociales, que permite un mayor entendimiento entre profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E., & Gabriela, V. (2015). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito*. tesis de licenciatura, Universidad Internacional SEK, Quito.
- Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. *Gac sanit*, 16(6), 459-461.
- Barria, J. (2002). *Síndrome de burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana*. Chile.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome de burnout ¿que es y como superarlo?* Barcelona: Paidós.
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad autónoma de madrid.
- Capilla, P. (2000). el síndrome de burnout o desgaste profesional. *Fundación 58*, 58(1334), 56- 58.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180. Obtenido de Revistas.um.es/analesps/article/view/92171
- Carver, C., & Scheier, M. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267 - 283.
- Casso, S. (2018). *Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana*. tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardias de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. . *Psicogente*, 20(38), 268-281. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Fisher, J. (1983). *A psychoanalytic view of burnout*. Gil Monte y J.M.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. España: Síntesis psicológica.
- Gil-Monte, P. (2005). *el síndrome de quemarse por el trabajo "burnout" una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Piramide.
- Hernández, E., Cerezo, S., & Lopez, G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Artemisa*, 15(3), 161 - 166.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Mexico: McGraw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaman, X. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican las enfermeras de la UCI en el Instituto nacional de Enfermedades Neoplásicas*. tesis para segunda especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Julcapoma, C. (2017). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en el personal militar del destacamiento aéreo de tacna en el año 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/240>
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción manejo e implicancias en nuestra salud*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Martínez Roca.
- López, A. (2017). *Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública Gallega*. tesis de doctorado, Universidad de Vigo, Vigo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11093/791>
- Maslach, C., & Jackson, E. (1997). *MBI Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (Segunda ed.). Palo alto California: Consulting Psychology Pres.
- Mera, O., & More, D. (2013). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Mercado, G. (2006). *Nivel de estres laboral en enfermeras en el hospital Nacional dos de Mayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de san Marcos-UNMSM, Lima.
- Mesa, L., & Romero, M. (2010). profesionales de enfermería y cuidados en las condiciones laborales actuales. *investigación en enfermería, imagen y desarrollo*, 12(2), 55- 92.
- Montestruque, L. (2018). *Burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio bajo*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12158>
- Moya, F. (2017). *Burnout, optimismo y deporte*. tesis doctoral, Univercidad Católica de Murcia, Murcia-España. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10952/2679>
- Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta revista de ciencias sociales.*, 68 - 96.

- Organización Mundial de la salud - OMS. (2010). *Estrategia mundial paraa reducir el uso nocivo del alcohol*. Italia: Servicios de producción de Documentos de ls OMS.
- Ortega, C., & López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revision y perspectivas. *international journal of clinical and health psychology*, 4(1), 137 - 160.
- Pearling, L., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Peiro, J., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Ramos, G. (2018). *Estrategias de afrontamiento al estrés según nivel de simdrome de Burnout en el personal del hospital PNP Luis N Sáenz*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Juan Bautista, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1903>
- Rodriguez, L., & Chávez, Y. (2018). *Calidad de vida profesional y el síndrome de burnout en el personal de enfermería que labora en la clínica privada Jesus del norte, Lima 2018*. tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Sandin, M. (2003). *Investigacion cualitativa en educación*. España: Mc Graw Hill.
- Silva, B. (2016). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento del estrés en los profesionales de enfermería de una clínica privada de Lima Metropolitana*. Tesis de licenciatura, universidad Peruana Union, Lima.
- Spaniol, L., & Caputo. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit* . Levington, MA: Human services Associates.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative anlysis for social scientifics*. Cambridge: University oress.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Tello, J. (2010). *Nivel de síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios Críticos del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Tesis de licenciatura, Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual moderno S.A.
- Wayne, W. (1991). *Bioestadística. base para el analisis de las ciencias de la salud*. México: Limusa.
- Xie, Z., Wang, A., & Chen, B. (2011). Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross sectional study in shangahi. *Journal of advanced nursing*, 67, 1537 - 1546.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EMPLEADOS CIVILES DE UNA INSTITUCION ARMADA PERUANA, 2019”	Problema General ¿Cuál es el grado de relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?	Objetivo General Determinar el grado de correlación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana	Hipótesis General Existe un grado de correlación significativo entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Operacionalización de las variables de estudio	Enfoque cuantitativo Diseño transaccional Tipo correlacional
	Problemas específicos ¿Cuál es el grado de relación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?	Objetivos Específicos Determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Hipótesis Específicas Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Variable 1: Síndrome de Burnout Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	
	¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?	Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Variable 2: Estrategias de afrontamiento	
	¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?	Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.	Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción	

	<p>civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana, 2019?</p>	<p>civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana</p> <p>Determinar el grado de correlación entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Determinar el grado de correlación entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p>	<p>en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Existe un grado de correlación significativo entre el agotamiento emocional y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Existe un grado de correlación significativo entre la despersonalización y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p> <p>Existe un grado de correlación significativo entre la realización personal y la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación del problema en situaciones de estrés de los empleados civiles administrativos de una institución armada peruana.</p>	<p>Estilos enfocados en el problema</p> <p>Estilos enfocados en la emoción</p> <p>Estilos enfocados en la evitación del problema</p>	
--	---	---	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Variable 1 Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional	Agotamiento emocional Agotamiento Fatiga Tensión Estrés Frustración	1 2 3 6 8 13 14 16 20	Likert	Alto >28 puntos Moderado 16 – 28 puntos Bajo < 16 puntos
	Despersonalización	Tratar como objetos Insensibilidad Tensión emocional Despreocupación Culpa	5 10 11 15 22		Alto >15 puntos Moderado 7 – 15 puntos Bajo < 7 puntos
	Realización Personal	entendimiento Influencia positiva Viabilidad excelente atmosfera laboral Valoración del trabajo problemas Satisfacción personal culpa	4 7 9 12 17 18 19 21		Alto > 36 puntos Moderado 28 – 36 puntos Bajo < 28
Variable 2 Estrategias de afrontamiento	Estilos enfocados en el problema	Afrontamiento activo Planteamiento	2, 10 6, 26	Likert	Aplica: 0 – 8 puntos No aplica: 9 – 16 puntos
	Estilos enfocados en la emoción	Aceptación Apoyo emocional Religión Apoyo social Desahogo Autoinculpación Reinterpretación positiva	3, 21 9,17 16, 20 9,17 12, 23 8, 27 14, 18		Aplica: 0 – 23 puntos No aplica: 24 – 56 puntos
	Estilos enfocados en la evitación del problema	Humor Auto distracción Negación Uso de sustancias Desconexión emocional	7, 19 4, 22 5, 13 15, 24 11, 25		Aplica: 0 – 20 puntos No aplica: 21 – 40 puntos

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

1) SEXO:

- a. Hombre
- b. Mujer

2) EDAD:

3) ESTADO CIVIL:

- a. Soltero/a
- b. Casado/a
- c. Conviviente
- d. Divorciado/a o Separado/a
- e. Viudo

4) GRADO DE INSTRUCCIÓN

- a. Secundaria completa
- b. Técnico superior
- c. Superior universitario

5) NÚMERO DE HIJOS:

6) SITUACIÓN LABORAL:

- a. Contratado/a
- b. Nombrado/a

7) ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCION

INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH

Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente.

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año
- 2: Una vez al mes
- 3: Pocas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la Jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente entiendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento exhausto por mi trabajo.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10. Me he vuelto muy Insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas que doy servicio.							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento

Las frases que a continuación describen formas de pensar, sentir o actuar que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que le causa tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas como las que aquí se describen no son ni buenas, ni malas, ni tampoco unas son mejores ni peores que otras. Lea cuidadosamente y coloque el número que mejor refleje su propia forma de enfrentarse a ello, al problema. Gracias.

0=Nunca lo Hago

1= A veces lo Hago

2=A Menudo lo realizo

3= Siempre lo realizo

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

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

		1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
	DIMENSIÓN /ITEMS					
	ÍNDICADOR: Cansancio emocional					/
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.					/
2	Me siento cansado (a) al final de la Jornada de trabajo.					/
3	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.					/
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.					/
8	Me siento exhausto (a) por mi trabajo.					/
13	Me siento frustrado (a) en mi trabajo.					/
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					/
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					/
20	Me siento acabado (a).					/
	ÍNDICADOR: Despersonalización					/
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.					/
10	Me he vuelto muy Insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					/
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					/
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.					/
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.					/
	INDICADOR: Realización personal					/
4	Fácilmente entiendo cómo se sienten las personas.					/
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.					/
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.					/
12	Me siento muy activo (a).					/
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas que doy servicio.					/
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.					/
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.					/
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					/

RECOMENDACIONES:

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Cielo Gabriela Córdova Vargas*

DNI N°: *07925418* Teléfono/Celular: *962 77 2021*

Título Profesional: *licenciada en Psicología*

Grado Académico: *Bachiller*

Mención: *Psicología*



Firma
Cielo Córdova Vargas
Psicóloga Clínica y de la Salud
C. Ps. R 8912
R.N.E. 060

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Milagros Felicita Lara Aramburo

DNI N°: 0 7193 614 Teléfono/Celular: 9 857 35 230

Título Profesional: Lic. Psicología

Grado Académico: Magister

Mención: Psicología



Firma



Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Nancy Mercedes Capacayachi Otárola

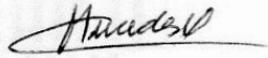
DNI N°: 07744273 Teléfono/Celular: 982087718

Dirección domiciliaria:

Título Profesional: Psicóloga

Grado Académico: Docto.

Mención: Docta en Educación



Firma

Lugar y fecha: 24/ Julio 2019

Nancy M. Capacayachi Otárola
PSICOLOGA
C.Ps. 4126

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO**

1= Muy Deficiente		2= Deficiente		3= Regular		4=Bueno		5=Muy bueno	
	DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5			
	ÍNDICADOR: Estilos enfocados en el problema								
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				/				
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				/				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				/				
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				/				
	ÍNDICADOR: Estilos enfocados en la emoción								
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido				/				
21	Aprendo a vivir con ello				/				
9	Consigo apoyo emocional de otros.				/				
17	Consigo el consuelo y al comprensión de alguien.				/				
16	Intento hallar consuelo en mi religión.				/				
20	Rezo o medito				/				
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer				/				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				/				
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradablemente				/				
23	Expreso mis sentimientos negativos.				/				
8	Me critico a mí mismo				/				
27	Me hecho la culpa de lo que ha sucedido.				/				
14	Intento verlo de una perspectiva positiva.				/				
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				/				
	INDICADOR: Estilos enfocados en la evitación del problema								
7	Hago bromas sobre ello				/				
19	Me rio de la situación.				/				
4	Recurro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				/				
22	Hago algo para pensar menos en ello.				/				
5	Me digo a mí mismo esto no es real.				/				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				/				
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor				/				
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				/				
11	Renuncio a intentar ocuparme de ello				/				
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.				/				

RECOMENDACIONES:

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

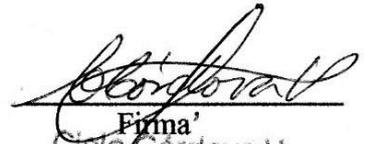
Nombres y Apellidos: *Cielo Gabriela Córdova Vargas*

DNI N°: *07925418* Teléfono/Celular: *962 77 2021*

Título Profesional: *Licenciada en Psicología*

Grado Académico: *Bachiller*

Mención: *Psicología*



Firma
Cielo Córdova Vargas
Psicóloga Clínica y de la Salud
C. Ps. P 8912
R.N.E. 060

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

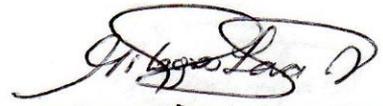
Nombres y Apellidos: Milagros Felicitas Lara Arámburo

DNI N°: 0 7193 614 Teléfono/Celular: 985735230

Título Profesional: Lic. Psicología

Grado Académico: Magister

Mención: Psicología



Firma



Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Nancy Mercedes Capacyachi Otárola

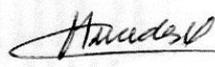
DNI N°: 07744273 Teléfono/Celular: 982087718

Dirección domiciliaria:

Título Profesional: Psicóloga

Grado Académico: Docto.

Mención: Docta en Educación



Firma

Nancy M. Capacyachi Otárola
PSICOLOGA
C.Ps. 4126

Lugar y fecha: 24/ Julio 2019

síndrome de burnout y estilos de afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Númérico	8	0	Identificación d...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Sexo	Númérico	8	0	Sexo del trabajador	{0, mujer}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	Edad	Númérico	8	0	Edad del trabaj...	Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
4	GradInstrucc	Númérico	8	0	Grado de instru...	{1, secunda...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	EstadCivil	Númérico	8	0	Estado civil del ...	{1, soltero}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	NumerHijo	Númérico	8	0	Numero de hijos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	SituaLabor	Númérico	8	0	Situación labor...	{1, contrata...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	TiempInstitu	Númérico	8	0	Tiempo en la in...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	SBCanEmo1	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	SBCanEmo2	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	SBCanEmo3	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	SBCanEmo6	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	SBCanEmo8	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SBCanEmo13	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SBCanEmo14	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SBCanEmo16	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SBCanEmo20	Númérico	8	0	Cansancio emo...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SBDespers5	Númérico	8	0	Despersonaliza...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SBDespers10	Númérico	8	0	Despersonaliza...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SBDespers11	Númérico	8	0	Despersonaliza...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SBDespers15	Númérico	8	0	Despersonaliza...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SBDespers22	Númérico	8	0	Despersonaliza...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SBRReaPers4	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SBRReaPers7	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SBRReaPers9	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SBRReaPers12	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	SBRReaPers17	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*síndrome de burnout y estilos de afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	SBRReaPers18	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SBRReaPers19	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	SBRReaPers21	Númérico	8	0	Realización per...	{0, nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	EAEenfocPro...	Númérico	8	0	Enfocado en el ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	EAEenfocPro...	Númérico	8	0	Enfocado en el ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	EAEenfocPro...	Númérico	8	0	Enfocado en el ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	EAEenfocPro...	Númérico	8	0	Enfocado en el ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	EAEenfocEm...	Númérico	8	0	Enfocado en la ...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	EAEvitaciPr...	Númérico	8	0	Evitación del pr...	{0, nunca lo...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 6: Constancia de recolección de datos



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA

La bachiller en Psicología Denisse Mamani Mamani con código de universidad N° 1312210060 de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Facultad de Salud y Nutrición de la Universidad Privada Telesup, realizó su recolección de datos para la aplicación de su tesis de investigación titulada “SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EMPLEADOS CIVILES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA PERUANA”, realizada el 26 de Junio del 2019.

Se otorga la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines administrativos correspondientes.

San Borja, 16 de Setiembre del 2019



O-221452965-O+
ROBERTO E. VILLAR CHAMORRO
Crl Cab
Jefe de Estado Mayor -COSALE

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
acepto participar libre y voluntariamente en el Proyecto de Investigación que conduce la Srta. Bachiller en Psicología: Denisse Mamani Mamani.

Entiendo que el propósito de la investigación es conocer la percepción de Síndrome de burnout y las conductas de afrontamiento, habiéndome explicado que llenaré cuestionarios acerca de los temas ya mencionados. También se me ha mencionado que las respuestas del cuestionario son de carácter confidencial y que nadie tendrá acceso a ellas ni a mis datos personales. Además, se explicó que los resultados de la investigación serán presentados de manera grupal, no individual, por lo que no se mencionarán mis datos ni mis respuestas, en ningún momento.

Por tal razón, después de haber leído y entendido este consentimiento informado, presto libremente mi conformidad para participar en la investigación.

Fecha:

Firma del participante