

Artículo original

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

MODES OF COPING WITH STRESS AND BURNOUT SYNDROME IN CITIZEN SECURITY OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF TACNA, 2021.

Lic. Cristian Patricio Morales Maldonado ¹ Mtro. Julio Verne Valencia Valencia ²

¹ Licenciada en Psicología, UPT

² Mtro. en Administración de Negocios, actual docente de la Universidad Privada de Tacna

E-mail: ¹ cristian54495@gmail.com, ² jubvalencia@virtual.upt.pe

ÍNDICE:

Resumen.....	65
Introducción.....	66
Materiales y Métodos.....	69
Resultados.....	71
Discusión.....	77
Referencias	82

INDEX:

Abstract.....	65
Introduction.....	66
Material and Methods.....	69
Results.....	71
Discussion.....	77
References.....	82

RESUMEN

La presente investigación tuvo el **objetivo** determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. **Materiales y Métodos:** El tipo de investigación es básica correlacional y de diseño no experimental transeccional. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE – 28 de Carver adaptada en Perú por Lévano y el Inventario Burnout de Maslach adaptada en Perú por Parrera. La muestra estuvo compuesta por 71 personas pertenecientes al personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. Los **resultados** arrojaron que presenta síndrome de burnout el 28,17% del Personal de Seguridad Ciudadana, el modo de afrontamiento al estrés aceptación tiene el mayor porcentaje en la categoría alto uso con 35,21% y el modo de afrontamiento al estrés afrontamiento activo tiene el mayor porcentaje en la categoría muy alto uso con 39,44%. **Conclusión:** no existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, debido a que el valor p oscila entre 0,066 y 0,923.

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

ABSTRACT

The **objective** of this research was to determine the relationship between stress coping and burnout syndrome in the security personnel of the Provincial Municipality of Tacna. **Materials and Methods:** The type of research is basic correlational and non-experimental transeccional design. Two instruments were used for data collection: Carver's COPE-28 Stress Coping Modes Questionnaire adapted in Peru by Lévano and Maslach's Burnout Inventory adapted in Peru by Parrera. The sample was composed of 71 people belonging to the citizen security personnel of the Provincial Municipality of Tacna. The **results** showed that 28.17% of the citizen security personnel had burnout syndrome, the mode of coping with stress acceptance had the highest percentage in the high use category with 35.21% and the mode of coping with stress active coping had the highest percentage in the very high use category with 39.44% and the mode of coping with stress very high use with 39.44%. **Conclusion:** there is no relationship between the modes of coping with stress and burnout syndrome, since the p-value ranges between 0.066 and 0.923.

Key words: Emotional fatigue, depersonalization, stress coping, self-fulfillment and burnout syndrome.

1. INTRODUCCIÓN

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

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

El personal de serenazgo forma una parte importante para controlar los índices delictivos en diferentes regiones del Perú, debido a la actual pandemia SARS COV-2 (COVID-19) estos trabajadores que se encuentran en este rubro, son considerados como primera línea, por estar expuestos día a día a contraer la enfermedad, ser fuente de contagios para sus principales redes de apoyo y también propicia que su bienestar emocional se vea afectado (El Peruano, 2021).

Los serenos, realizan su trabajo de manera presencial generándose en algunas oportunidades momentos de tensión al intervenir a delincuentes. Con el pasar de los años, la

tensión del personal se convertirá en estrés crónico ocasionando angustia, fatiga y otros malestares. Además de exigencias constantes que están recientemente instauradas, esto es generador de frustración y agotamiento, los cuales son considerados entre muchos otros como componentes del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout en inglés), que se caracteriza por ser un factor de riesgo laboral, ya que, notablemente afecta en la calidad de vida del trabajador (Pin et al., 2021).

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

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

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

La respuesta a una situación estresante depende de las características comportamentales y personales implicados en estas situaciones que, aunado a las experiencias anteriores, la

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

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

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

La presente investigación permitirá elaborar programas preventivos y de intervención con el único objetivo de reestablecer la salud mental en el personal de seguridad ciudadana, debido a que existe una tendencia para que estas afecciones se proyecten en su grupo social, familiar y

laboral llevándolos a un sentimiento de vacío que repercutirá en este caso con el normal desenvolvimiento en su centro laboral.

Presenta un impacto práctico, porque se concientizó sobre los factores que influyen en la práctica, con la finalidad de orientar y propiciar el abordaje a largo plazo sobre la sintomatología encontrada, esto brindará lineamientos para la elaboración de una guía con contenidos y actividades que respondan a las necesidades de los serenos a fin de reducir el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial Tacna.

Se planteó como objetivo determinar la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

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

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

La población está constituida por la totalidad del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, siendo un total de 90 serenos que realizan las funciones de patrullaje. La muestra debe cumplir con los criterios de inclusión considerados para la delimitación poblacional, siendo estos los siguientes: Personal de seguridad ciudadana que desee participar en la presente investigación, de ambos sexos, nombrado o contratado. Por otro lado, los criterios de exclusión son los siguientes: que no esté presente en el momento de la aplicación de los instrumentos y que no desee participar en la presente investigación.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de carácter intencional. En base a los criterios de inclusión y exclusión, se trabajó con el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, en donde se generó una muestra total de 71 personas, de las cuales 55 son hombres y 16 son mujeres, sus edades oscilan entre los 22 y 62 años.

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

El Inventario Burnout creado por Maslach y Jackson, en el año 1981, estandarizado en su versión castellana por TEA ediciones. Consta de 22 preguntas cuya opción se describe en una escala de Likert siendo valorados en un puntaje de 0 a 6 puntos (0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días) , dicho instrumento mide tres sub escalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal los cuales se categorizan en nivel bajo, medio y alto; el ámbito de aplicación de

dicho instrumento se orienta en personas que pertenecen al personal de seguridad ciudadana. (Nunura, 2016)

Con la información obtenida por medio de los instrumentos de cada variable, se formó una base de datos la cual fue procesada en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24.0, luego, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y así se determinó usar la prueba estadística Chi cuadrado de independencia para encontrar la existencia de relación entre las dos variables.

3.RESULTADOS

Tabla 1 Modos de Afrontamiento al Estrés Según su uso del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Tacna

Modos de Afrontamiento al Estrés		Categorías					Total
		Muy Bajo Uso	Bajo Uso	Mediano Uso	Alto Uso	Muy Alto Uso	
Planificación	N	5	18	16	17	15	71
	%	7,04	25,35	22,54	23,94	21,13	100%
Afrontamiento Activo	N	3	3	13	24	28	71
	%	4,23	4,23	18,31	33,80	39,44	100%
Apoyo Emocional	N	22	29	13	4	3	71
	%	30,99	40,85	18,31	5,63	4,23	100%
Apoyo Socio Instrumental	N	55	8	8	0	0	71
	%	77,46	11,27	11,27	0,00	0,00	100%
Aceptación	N	7	4	16	25	19	71
	%	9,86	5,63	22,54	35,21	26,76	100%
Religión	N	24	17	17	5	8	71
	%	33,80	23,94	23,94	7,04	11,27	100%

Reinterpretación	N	13	17	21	13	7	71
Positiva	%	18,31	23,94	29,58	18,31	9,86	100%
Autodistracción	N	17	17	14	15	8	71
	%	23,94	23,94	19,72	21,13	11,27	100%
Desconexión	N	46	16	7	2	0	71
Conductual	%	64,79	22,54	9,86	2,82	0,00	100%
Desahogo	N	39	18	8	4	2	71
	%	54,93	25,35	11,27	5,63	2,82	100%
Autoinculpación	N	23	31	10	3	4	71
	%	32,39	43,66	14,08	4,23	5,63	100%
Uso de Sustancias	N	63	5	3	0	0	71
	%	88,73	7,04	4,23	0,00	0,00	100%
Negación	N	40	15	11	5	0	71
	%	56,34	21,13	15,49	7,04	0,00	100%
Humor	N	24	17	15	9	6	71
	%	33,80	23,94	21,13	12,68	8,45	100%

Fuente: Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés

En la tabla 1, se observa que el modo de afrontamiento al estrés uso de sustancias tiene el mayor puntaje en la categoría muy bajo uso con 88,73%, el modo de afrontamiento al estrés autoinculpación tiene el mayor puntaje en la categoría bajo uso con 43,66%, el modo de afrontamiento al estrés reinterpretación positiva tiene el mayor puntaje en la categoría mediano uso con 29,58%, el modo de afrontamiento al estrés aceptación tiene el mayor puntaje en la categoría alto uso con 35,21% y el modo de afrontamiento al estrés afrontamiento activo tiene el mayor puntaje en la categoría muy alto uso con 39,44%.

Tabla 2 Síndrome de Burnout Según Dimensiones

Dimensiones	N	%
Cansancio Emocional		
Alto	35	49,30
Medio	21	29,58
Bajo	15	21,13
Despersonalización		
Alto	40	56,34
Medio	12	16,90
Bajo	19	26,76
Realización Personal		
Alto	24	33,80
Medio	6	8,45
Bajo	41	57,75

Fuente: Inventario de Burnout

En la tabla 2, se observa que en la dimensión cansancio emocional, el nivel bajo está representado por el 21,13%, el nivel medio por 29,58% y el nivel alto tiene 49,30%. Asimismo, en la dimensión despersonalización el nivel bajo es el 26,76% y el nivel alto es 56,34%. Por otro lado, en la dimensión realización personal el nivel bajo está representado por el 57,75% y el nivel alto por 33,80%.

Tabla 3 Síndrome de Burnout en el Personal de Seguridad Ciudadana

Síndrome de Burnout	N	%
Sin Riesgo al Síndrome de Burnout	14	19,72
Riesgo al Síndrome de Burnout	18	25,35
Tendencia al Síndrome de Burnout	19	26,76

Presenta Síndrome de Burnout	20	28,17
Total	71	100,00

Fuente: Inventario de Burnout

En la tabla 3, se observa que la categoría sin riesgo al síndrome de burnout está representado por 19,72%, la categoría riesgo al síndrome de burnout es el 25,35%, la categoría tendencia al síndrome de burnout son 26,76% y la categoría presenta síndrome de burnout es el 28,17% del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 4 *Relación entre las Categorías de Uso de los Modos de Afrontamiento al Estrés y Síndrome de Burnout del Personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad*

Modos de Afrontamiento al Estrés	Categorías de los modos de afrontamiento al estrés	Categorías del Síndrome de Burnout				Total
		Sin Riesgo al Síndrome de Burnout	Riesgo al Síndrome de Burnout	Tendencia al Síndrome de Burnout	Presenta al Síndrome de Burnout	
Planificación	Muy Bajo uso	2	1	0	2	5
	Bajo Uso	3	4	5	6	18
	Mediano Uso	3	4	3	6	16
	Alto Uso	5	5	4	3	17
	Muy alto Uso	1	4	7	3	15
Afrontamiento Activo	Muy Bajo uso	1	1	0	1	3
	Bajo Uso	0	0	2	1	3
	Mediano Uso	3	4	1	5	13
	Alto Uso	4	6	7	7	24
	Muy alto Uso	6	7	9	6	28
Apoyo Emocional	Muy Bajo uso	6	8	3	5	22
	Bajo Uso	4	7	8	10	29
	Mediano Uso	3	2	5	3	13

	Alto Uso	1	0	2	1	4
	Muy alto Uso	0	1	1	1	3
	Muy Bajo uso	14	16	14	11	55
Apoyo Social Instrumental	Bajo Uso	0	1	2	5	8
	Mediano Uso	0	1	3	4	8
	Alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy Bajo uso	0	2	3	2	7
	Bajo Uso	0	0	1	3	4
Aceptación	Mediano Uso	5	4	3	4	16
	Alto Uso	6	8	7	4	25
	Muy alto Uso	3	4	5	7	19
	Muy Bajo uso	4	6	5	9	24
	Bajo Uso	4	5	4	4	17
Religión	Mediano Uso	3	6	5	3	17
	Alto Uso	1	0	2	2	5
	Muy alto Uso	2	1	3	2	8
	Muy Bajo uso	2	4	1	6	13
Reinterpretación Positiva	Bajo Uso	5	2	5	5	17
	Mediano Uso	3	6	8	4	21
	Alto Uso	4	3	3	3	13
	Muy alto Uso	0	3	2	2	7
	Muy Bajo uso	7	5	2	3	17
	Bajo Uso	3	3	4	7	17
Auto distracción	Mediano Uso	3	5	3	3	14
	Alto Uso	1	4	5	5	15
	Muy alto Uso	0	1	5	2	8
Desconexión Conductual	Muy Bajo uso	11	14	12	9	46
	Bajo Uso	2	3	5	6	16
	Mediano Uso	0	1	2	4	7

	Alto Uso	1	0	0	1	2
	Muy alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy Bajo uso	4	9	7	3	23
	Bajo Uso	7	6	9	9	31
Autoinculpación	Mediano Uso	2	0	3	5	10
	Alto Uso	1	1	0	1	3
	Muy alto Uso	0	2	0	2	4
	Muy Bajo uso	11	17	18	17	63
Uso de Sustancias	Bajo Uso	1	1	1	2	5
	Mediano Uso	2	0	0	1	3
	Alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy Bajo uso	10	12	8	10	40
Negación	Bajo Uso	2	2	6	5	15
	Mediano Uso	2	1	5	3	11
	Alto Uso	0	3	0	2	5
	Muy alto Uso	0	0	0	0	0
	Muy Bajo uso	7	6	7	4	24
Humor	Bajo Uso	1	5	6	5	17
	Mediano Uso	4	3	3	5	15
	Alto Uso	2	2	1	4	9
	Muy alto Uso	0	2	2	2	6
	Muy Bajo uso	6	10	11	12	39
Desahogo	Bajo Uso	2	6	6	4	18
	Mediano Uso	4	1	1	2	8
	Alto Uso	2	0	1	1	4
	Muy alto Uso	0	1	0	1	2

Fuente: Resultado de instrumentos aplicados

En la tabla 4, se observa que se observa que la frecuencia más alta en la categoría sin riesgo al síndrome de burnout se encuentra en la categoría muy bajo uso del apoyo socio instrumental con 14, en

la categoría riesgo al síndrome de burnout se encuentra en la categoría muy bajo uso de uso de sustancias con 17, en la categoría tendencia al síndrome de burnout se encuentra en la categoría muy bajo uso de uso de sustancias con 18 y en la categoría presenta síndrome de burnout se encuentra en la categoría muy bajo uso de uso de sustancias con 17 del Personal de Seguridad Ciudadana.

Tabla 5 Relación entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y el Síndrome de Burnout en personal de Seguridad Ciudadana.

Modos de Afrontamiento	Valor P
Planificación	0,665
Afrontamiento Activo	0,800
Apoyo Emocional	0,762
Apoyo socio instrumental	0,066
Aceptación	0,502
Religión	0,923
Reinterpretación Positiva	0,536
Auto distracción	0,177
Desconexión Conductual	0,390
Desahogo	0,473
Autoinculpación	0,344
Uso de Sustancias	0,461
Negación	0,239
Humor	0,732

Fuente: Análisis Estadístico

En la tabla 5, se observa la relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, registrando que todas sus dimensiones tienen un valor $p > 0,05$

4.DISCUSIÓN

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

En cuanto a los modos de afrontamiento al estrés, se pudo comprobar que el afrontamiento activo, la aceptación y planificación han sido las estrategias más utilizadas por el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna. Esto se relaciona con lo encontrado por Parrera (2020) quien determinó que predomina el uso de afrontamiento centrado en el problema que oscila entre medio a alto; esto sin duda alguna, se relaciona de manera significativa, ya que, la investigación mencionada fue realizada en Perú y en una población similar al de la presente exploración, sin embargo, Singh et al., (2019), mencionaron que las estrategias menos usadas son las de afrontamiento activo y adaptativo. Wassermann et al., (2019), hallaron que las estrategias de afrontamiento más utilizadas son las de planificación, reevaluación positiva y confrontamiento del problema, además, estos autores mencionan que la planificación y la reevaluación positiva se consideran estrategias adaptativas, las cuales pueden lidiar con el estrés o en este caso con el burnout, mientras que el confrontamiento solo depende del contexto en el que se encuentre.

Fedorenko et al., (2020) refieren que los agentes a la hora de resolver problemas complejos, utilizan diversas estrategias tales como planificación, autocontrol y búsqueda de apoyo social, además de ello esto lo relacionan con los mecanismos de defensa tales como la racionalización, proyección y objeción; ambos son usados en las diversas etapas de su actividad profesional, por otro lado, los autores encontraron una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento, mecanismos de defensa y el síndrome de burnout.

En medio de la pandemia por COVID – 19, contexto en el cual se realizó la presente investigación, Frenkel et al., (2021) efectuaron una exploración en diversos agentes pertenecientes a Austria,

Alemania, Suiza, Países Bajos y España, en el cual las estrategias para afrontar los niveles elevados de estrés fueron la evaluación de factores estresantes causales, regulación de emociones y preparación de acciones para su correcto afrontamiento, además de ello, estas tensiones tienen como origen el riesgo de infección y la comunicación deficiente con sus compañeros de trabajo y familiares.

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

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

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

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

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

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

La dimensión de realización personal se encuentra en un nivel bajo en el personal de serenazgo según los resultados de la presente investigación, esto se vincula con las investigaciones realizadas por Valero y Martín del Río (2018).

Palomino y Taboada (2020), ya que, en ambas evidenciaron la presencia de niveles bajos de realización personal, sin embargo, esto es contradictorio con la exploración de Sinarahua (2017) el cual evidenció que a nivel general existen niveles medios en las dimensiones de burnout, para el autor esto se da en el personal de seguridad ciudadana debido a las herramientas que pueden tener para la resolución de problemas de forma asertiva.

Los niveles bajos de realización personal hacen referencia a la falta de sensación de autosuficiencia, además de una calificación negativa de sí mismo en cuanto a sus habilidades y competencias que presenta en su trabajo, afectando su desempeño, ya sea mostrando rechazo a la hora de comunicarse con sus compañeros, como también, no superando las adversidades o peligros que puedan presentarse, sintiendo que su trabajo no evoluciona de la forma en la que el trabajador espera (Manya & Obeso, 2020).

En lo que respecta a la evaluación sobre si existe o no el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, se comprobó que un gran porcentaje de la muestra presenta el síndrome de burnout, como también una tendencia a desarrollarlo; esto se demostró a través de un algoritmo realizado por Llaja (2007) en Perú. Nunura (2016), desarrolló un

método en donde se puede analizar la existencia de este síndrome, basándose en tres términos: riesgo de burnout (aparición de un síntoma), tendencia de burnout (aparición de dos síntomas) y la presencia de burnout (aparición de 3 síntomas).

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

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

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

En los resultados presentados en esta investigación se pudo comprobar que no existe relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en el personal de seguridad ciudadana. Asimismo, se encontró una elevada prevalencia en el personal de seguridad ciudadana. Por lo tanto, se sugiere que la Municipalidad Provincial de Tacna, por medio de la sub gerencia de seguridad ciudadana, puedan identificar la etiología del riesgo, tendencia y síndrome de burnout que presenta el personal de seguridad ciudadana, para poder brindar una adecuada atención e intervención de forma inmediata, cabe resaltar que esto se puede lograr a través de entrevistas y talleres a cargo del área de recursos humanos que debe contar con un psicólogo, con la finalidad de mejorar la salud mental del trabajador.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

5. REFERENCIAS

- Bedoya-Lau, F. N., Matos, L. J., & Zelaya, E. C. (2014). Niveles de estrés académico, manifestaciones psicosomáticas y estrategias de afrontamiento en alumnos de la facultad de medicina de una universidad privada de Lima en el año 2012. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(4), 262-270. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972014000400009&script=sci_arttext
- Bhowmick, S. & Mulla, Z. (2021). Who gets burnout and when? The role of personality, job control and organizational identification in predicting burnout among police officers. *Journal of police and criminal psychology*, 36, 243-255. <https://cutt.ly/1QXoeSk>
- Calisaya, J. A. & Vergara, S., (2021). Niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu, Cusco, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61906/Calisaya_TJA-Vergara_GS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chamorro, A. A. (2017). Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3222>

- Chirinos, O. (2020). Afrontamiento al estrés según variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10298/1/2020_Chirinos%20Gutierrez.pdf
- De Rivera, A. (2010). Los síndromes de estrés. Síntesis. Ley del Servicio de Serenazgo Municipal (21 de julio 2021). Normas Legales, N° 31297, Diario Oficial El Peruano.
- Esquivel, F. G. (2019). Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fedorenko, O., Dotsenko, V., Okhrimenko, I., Radchenko, K. & Gorbenko, D. (2020). Coping behavior of criminal police officers at different stages of professional activity. *Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 11(2), 124-146. <http://dx.doi.org/10.18662/brain/11.2/7>
- Galarza, K. R. & Nieves, G. S. (2021). Estrategias de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en policías de la UNIPREMB – Surquillo, Lima 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62708/Galarza_TKR-Nieves_TGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, M. C. (2018). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco, Tacna-2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]. Repositorio UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3337>
- Lacuta, L. (2018). Adicción al trabajo y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://cutt.ly/pQXsRfN>
- Manya, Y. X. A. & Obeso, G. C. (2020). Síndrome de Burnout en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/KQXd3wN>

- Mebus, S. R. (2017). Síndrome de burnout en el personal de la unidad de desactivación de explosivos, Policía Nacional del Perú, 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1380/TRAB.SUFIC.PROF.%20MEBUS%20ESPINOZA%2c%20SUJEI%20ROSALVINA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mori, M. (2019). Efecto del programa de entrenamiento “MarMo” sobre el burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Tarapoto, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/174>
- Nunura, L.E. (2016). Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <https://cutt.ly/wmdsz3T>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Protección de la salud de los trabajadores. <https://cutt.ly/9bquaeE>
- Palomino, D. A. & Taboada C. R. (2020). Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en el contexto del COVID-19 en efectivos policiales de Lima, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56163>
- Parrera, G. Y. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAUTONOMA. <https://cutt.ly/PngAMOT>
- Pin, M. F., Alonzo, D. C. & Palma, H. L. (2021). Síndrome de Burnout: un abordaje institucional en tiempos de crisis. Estrés laboral en docentes de institución pública. Revista Científica SAPIENTAE, 4(7), 109-118. <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/194/347>
- Salas, F. P. & Bustamante, B. (2020). Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel]. Repositorio UPAGU. <https://cutt.ly/6QXfLDp>
- Simon, K. M. (2020). Síndrome de burnout según variables sociodemográficos en policías de departamento de investigación criminal de Lima Metropolitana, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/MmdsTfg>

- Sinarahua, M. S. (2017). Prevalencia de síndrome de burnout en personal de serenazgo municipal 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/303>
- Singh, S., Gupta, B., Sharma, D. & Mishra, P. C. (2019). A study of stress, coping, social support, and mental health in police personnel of Uttar Pradesh. *Indian journal of occupational and environmental medicine*, 23(2), 73-78. https://dx.doi.org/10.4103%2Fijoem.IJOEM_184_18
- Soto, M. C., Franco, L. I., López, L. R., Medina, H. L., & Flores, F. J. (2021). Estrés académico en universitarios y la práctica de ejercicio físico- 114 deportivo. *Revista Publicando*, 8(28), 1-8. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2175>
- Trombka, M., Demarzo, M., Bacas, D.C., Beira, S., Cicuto, K., Salvo, V., Almeida, F. C., Ribeiro, L., Christopher, M., García-Campayo, J. & Sica, N. (2018). Study protocol of a multicenter randomized controlled trial of mindfulness training to reduce burnout and promote quality of life in police officers: the POLICE study. *BMC Psychiatry*, 18(151). <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1726-7>
- Valero, E. & Martín del Río, B., (04 de mayo de 2018). Burnout y horas de trabajo semanal en la Policía Local. *Congresos.innovacionumh.es*. <https://cutt.ly/xbqyVSt>
- Valenzuela, A. (2017). Metodología de la investigación científica. Biblioteca Nacional del Perú.
- Valenzuela, M. U. (2018). Estrés en el personal policial ante el examen del polígrafo DIRIN – PNP en el distrito de San Borja. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <https://cutt.ly/hmdaNoR>
- Valladares, I. (2017). Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/mQXjjOR>
- Wassermann, A., Meiring, D. & Reiner, J. (2019). Stress and coping of police officers in the South African Police Service. *South African Journal of Psychology*, 49(1). <https://doi.org/10.1177/0081246318763059>