



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Vicerrectorado de
INVESTIGACION**

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN
COLABORADORES/AS DE UNA CADENA DE CINES EN DISTRITOS DEL
NORTE DE LIMA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA:

Apaza Chavez, Bright Hillary

ASESORA:

Aguirre Morales, Marivel Teresa

JURADO:

Córdova Gonzáles, Luis Alberto

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Inga Aranda, Julio

Lima - Perú

2021

Pensamiento

La única forma de hacer un gran trabajo, es amando lo que haces.

Steve Jobs

Dedicatoria

A mis futuros colegas,
para que tomen como referencia
esta investigación y continúen por
el camino académico. ¡Nunca se detengan!

Agradecimientos

A Dios porque sus propósitos son mejores que los nuestros.

Índice

Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1. Descripción y formulación del problema	11
1.2. Antecedentes de la investigación.....	14
1.3. Objetivos	17
1.4. Justificación.....	17
1.5. Hipótesis.....	18
II. Marco teórico	20
2.1. Síndrome de Burnout.....	20
2.2. Estilos de afrontamiento	23
III. Método	26
3.1. Tipo de investigación	26
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	26
3.3. Variables	26
3.4. Población y muestra	26
3.5. Instrumentos.....	28
3.6. Procedimiento	29
3.7. Análisis de datos	29
3.8. Consideraciones éticas.....	30
IV. Resultados	31
V. Discusión de resultados	44
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones	52
VIII. Referencias	53
IX. Anexos	57

Índice de tablas

Tabla		Página
1	Tiempo de los/as colaboradores/as laborando en la cadena de cines.	27
2	Consistencia interna para las dimensiones de síndrome de burnout en los/as colaboradores/as de la cadena de cines.	31
3	Validez ítem-test para las dimensiones de las escalas del síndrome de burnout en los/as colaboradores/as de cines.	32
4	Consistencia interna para las dimensiones de los Estilos de Afrontamiento en los/as colaboradores/as de la cadena de cines.	33
5	Validez ítem-test para las dimensiones de la escala de estilo de afrontamiento en los/as colaboradores/as de cines.	34
6	Medidas de tendencia central y variabilidad para las puntuaciones de las variables.	36
7	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio.	36
8	Niveles de los componentes del síndrome de burnout de los/as colaboradores/as de la cadena de cines.	37
9	Niveles de los componentes del síndrome de burnout según ubicación de los cines.	37
10	Niveles de riesgo del síndrome de burnout en colaboradores/as de la cadena de cines.	38
11	Niveles de riesgo del síndrome de burnout según puesto de trabajo.	39
12	Niveles de riesgo del síndrome de burnout según sexo y horario laboral.	39
13	Estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines.	40
14	Estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as que no presentan riesgo al síndrome y las que experimentan burnout.	41
15	Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines.	42
16	Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines según sexo.	42
17	Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines según jornada laboral.	43

Índice de figuras

Figura		Página
1	Porcentaje de colaboradores/as laborando en cada cine por distrito.	27

Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en colaboradores/as de una cadena de cines en distritos del norte de Lima

Bright Hillary Apaza Chavez

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

Se relacionó el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en una muestra de 200 colaboradores/as (75 varones y 125 mujeres) de una cadena de cines en distritos del norte de Lima. La investigación asume un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de Estrategias de Afrontamiento (COPE) a los cuales se realizaron pruebas psicométricas de confiabilidad y validez en la población de estudio. Respecto a los resultados, se encontró que el 9% de la muestra desarrolló el síndrome. Por otro lado, se hallaron relaciones significativas de baja intensidad y directas entre el estilo desadaptativo de afrontamiento y el agotamiento emocional ($p < .01$, $r = .285$); el estilo desadaptativo y la despersonalización ($p < .01$, $r = .340$); así como, la realización personal y el afrontamiento centrado en el problema ($p < .01$, $r = .274$) y la realización personal y el estilo centrado en la emoción ($p < .01$, $r = .293$). El estilo desadaptativo y la realización personal se relacionaron de forma inversa y con muy baja intensidad ($p < .05$, $r = -.149$). Además, se encontraron relaciones significativas en las variables sexo y jornada laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout, estilos de afrontamiento, colaboradores/as, cadena de cines.

Burnout syndrome and coping styles in film chain collaborators in northern districts of Lima

Bright Hillary Apaza Chavez
Federico Villarreal National University

Abstract

Burnout syndrome and coping styles were related in a sample of 200 collaborators (75 males and 125 females) from a chain of cinemas in northern Lima districts. The research assumes a nonexperimental design of descriptive-correlational type. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Coping Strategies (COPE) scale, which were psychometric tests of reliability and validity in the study population. Regarding the results, it was found that 9% of the sample developed the syndrome. On the other hand, significant relationships of low intensity and direct were found between the disadaptative style of coping and emotional exhaustion ($p < .01$, $r = .285$); the disadaptative style and depersonalization ($p < .01$, $r = .340$); as well as, personal realization and problem-centered coping ($p < .01$, $r = .274$) and personal fulfillment and style centered on emotion ($p < .01$, $r = .293$). Disadaptative style and personal realization were related inversely and with very low intensity ($p < .05$, $r = -.$). In addition, significant relationships were found in the sex and working time variables.

Keywords: burnout syndrome, coping styles, collaborators, cinema chain.

I. Introducción

El negocio del cine, los procesos, los/as colaboradores/as (personal de la empresa), el servicio de dulcería (punto de venta de alimentos) y complejos (locales de la compañía); fueron ámbitos por explorar al conformar el equipo de gestión humana de la cadena. La interacción constante y directa con los/as colaboradores/as del cine me permitieron tener un panorama general sobre la situación de los mismos. Estos colaboradores/as en su mayoría inician sus vidas laborales con un trabajo formal en el cine y tratan constantemente con clientes/as que muchas veces tienen un trato hostil hacia ellos/as. Asimismo, por motivos de la operatividad misma del sector entretenimiento, al que pertenece la cadena de cines, el personal debe rotar por las diferentes áreas (boletería, dulcería, taquilla y los puestos administrativos) de la compañía. Asimismo, varios de ellos solventan sus estudios y apoyan económicamente a sus familias.

Frente a esta situación, se hallaron colaboradores/as sobrecargados/as y agotados/as por las actividades diarias en sus labores en la compañía, familiares y/o académicas. El desgaste físico y emocional podría llegar a influir en el desempeño académico, familiar y/o profesional de los mismos; que, en su mayoría, bajo esta situación de presión, optan por dejar los estudios universitarios, pues, el trabajo les brinda ingresos económicos, o en algunos casos, dejan de laborar a fin de terminar su carrera en el tiempo establecido. Por otro lado, es importante conocer la forma en la que estos colaboradores/as afrontan las situaciones de presión, a fin de evitar contingencias negativas con sus pares (clientes, compañeros de trabajo o estudio, jefes directos y familiares) y descubrir cuál sería el estilo de afrontamiento al estrés más asertivo para el trato con las personas los/las rodean.

Con el propósito de investigar lo expuesto anteriormente, el presente estudio se organizó en nueve capítulos que describiremos a continuación: El primer capítulo, se refiere a situaciones relacionadas con la descripción de la realidad problemática, estudios previos a nivel internacional, nacional y regional que respaldan los datos hallados en esta investigación, objetivos de la investigación, justificación de la investigación e hipótesis. En el segundo capítulo, se discute aquello relacionado al marco teórico del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento, así como, las bases teóricas desde el cual se pretende analizar la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento. En el tercer capítulo, se basa en aspectos relacionados a la metodología que se utilizó para el trabajo, el tipo y diseño de la investigación; la población y muestra; variables, descripción de los instrumentos utilizados, procedimiento de aplicación de las pruebas, análisis estadístico e interpretación de los datos y

consideraciones éticas del estudio. Además, en el cuarto capítulo se presenta la interpretación de resultados, las cuales están representadas por cuadros. Finalmente, desde el quinto al noveno capítulo se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones, referencias y por último los anexos sobre el trabajo de investigación respectivamente.

1.1. Descripción y formulación del problema

Experimentamos estrés de diversas maneras de acuerdo al contexto en el que interactuemos. Asimismo, en el entorno laboral, cada persona afronta el estrés en diferentes niveles, sobre todo cuando no se utilizan adecuadamente las estrategias de afrontamiento. Es entonces cuando se presenta el estrés laboral en un nivel alto debido a la exposición prolongada de situaciones estresantes. Se considera que los profesionales que laboran en organizaciones de servicios y trabajan en contacto constante con clientes y usuarios de la compañía, son los más propensos a desarrollar altos niveles de estrés laboral. (Gil- Monte, 2006).

En estos tipos de organizaciones, el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o síndrome de burnout, según lo describe Gil-Monte (2006), es uno de los principales factores que ocasiona riesgos psicosociales (mobbing, acoso psicológico y sexual, comunicación ineficaz, etc). Asimismo, es importante aclarar que para la comunidad científica un Síndrome es el conjunto de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología.

El término síndrome de burnout proviene del año 1974 y fue acuñado por el psiquiatra Herbert Freudenberg que trabajó en una clínica en la que trataba toxicómanos en New York (Mariana Elvira y Herruzo Cabrera, 2004). Luego, la primera persona en utilizar el término fue Graham Green en su publicación "A burnout case" del año 1961. En 1976 Cristina Maslach, dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología APA, dio a conocer el término refiriéndose a una situación muy frecuente en trabajadores del área de servicios humanos, indicando que después de meses o años laborando, terminaban "quemándose". Posteriormente, en 1982, se creó el Inventario de Burnout de Maslach (Gil- Monte, 2006), que fue utilizado en diferentes estudios para diversas poblaciones. Además, actualmente se cuenta con tres versiones del mismo que han sido validadas en diferentes países (Gil-Monte, 2002). En español se cuenta validado en España, Chile, Perú, Colombia, entre otros.

En este sentido, es importante que las personas que laboran en una empresa desarrollen habilidades a fin de reducir la tensión a causa de estresores que en muchos casos las abruman, por ello, el afrontamiento puede ayudar disminuir o neutralizar el estrés en las personas (Salanova, Martínez, y Grau, 2005). Por su lado, Lazarus & Folkman (1986) definen el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales en constatación de cambio que, además, se desarrollan a fin de manejar las demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

Asimismo, Aldwin (1994) agrupó las respuestas de afrontamiento en dos categorías, estilos y estrategias de afrontamiento. Para fines de la investigación, solo utilizaremos la definición de los estilos de afrontamiento de Lazarus & Folkman (1986), quienes plantean como estrategias de afrontamiento: auto distracción, afrontamiento activo, negación, uso de sustancias, apoyo emocional, apoyo instrumental, abandono de resolución o renuncia, descarga emocional, reformulación positiva, planeamiento o planificación, humor, aceptación, religión y autocrítica. Su uso va a determinar el tipo de afrontamiento que la persona lleva a cabo, de esta manera podrá tratarse de afrontamiento activo (centrado en el problema) o afrontamiento pasivo (enfocado en la emoción).

Asimismo, algunos autores añaden un tercer estilo de afrontamiento llamado estilo evitativo o desadaptativo, que incorpora estrategias mayormente disfuncionales al momento de lidiar con el agente estresor (Ficková, 2005). En este grupo se considera el desentendimiento conductual y cognitivo (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989). Debido a esto, se ve necesario e importante conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento que podrían favorecer o prevenir el desarrollo del síndrome de burnout. En ese sentido, Gil-Monte y Peiro (1997) propusieron la posibilidad que el uso de estrategias centradas en el problema podría reducir el síndrome, y que por el contrario el uso de estrategias centradas en la emoción, podrían facilitar su aparición.

Quiros (2013), menciona que en las últimas dos décadas se han realizado investigaciones que relacionan el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en trabajadores con diversas características: médicos, enfermeras, acompañantes terapéuticos, docentes, supervisores de hoteles, trabajadores penitenciarios y de servicios sociales. Siendo, el sector salud, el rubro en el que encontramos mayor variedad de investigaciones.

En nuestro país podemos encontrar estudios sobre el burnout, sin embargo, pocas vinculadas al afrontamiento. Entre ellas se encuentra la investigación de Montestruque,

(2018), que realizó un estudio descriptivo-correlacional sobre el burnout y afrontamiento en docentes de una escuela de nivel socioeconómico medio-bajo. En la cual encontró que el 3.2% de docentes evaluados desarrolló el síndrome de burnout, y que los estilos de afrontamiento centrados en la búsqueda de solución de problemas los que se relacionarían negativamente con el síndrome, mientras los estilos evitativos, lo harían de manera positiva.

Respecto a esta investigación, la población que participará del estudio estará conformada por 300 colaboradores/as de una cadena de cines de la zona norte de Lima Metropolitana. Se administrará el inventario de Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) que fue desarrollado por Maslach & Jackson en 1986 y fue adaptado por Ponce y colaboradores (2005) en la población peruana, obtuvo una consistencia interna de .85, en cansancio emocional; .66, en despersonalización y .78, en realización personal. Para identificar las estrategias de afrontamiento utilizaremos el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) que fue creado por Carver y colaboradores en 1989, determinará dimensiones como afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y evitación al afrontamiento. Por otro lado, este instrumento fue adaptado en Perú por Casuso (1996), quien al realizar el análisis de validez encontró una composición factorial de trece escalas con cargas factoriales satisfactorias. Respecto a la confiabilidad, mostró valores Alfa de Cronbach de .68 para los estilos enfocados en el problema, .75 centrados en la emoción, y .77 para los otros estilos; de la misma manera, se ha demostrado en múltiples investigaciones su utilidad, validez y confiabilidad (Cassaretto, Chau, Oblitas, y Valdez, 2003).

Finalmente, se puede concluir que se han encontrado estudios sobre el Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en diversas poblaciones, que, en la mayoría de los casos las variables se relacionaron significativamente. Sin embargo, aún no existen investigaciones que relacionen estos dos constructos en poblaciones del sector entretenimiento. Debido a esto, y por el incremento de este síndrome y sus consecuencias en la salud de las personas, es que surge el interés por realizar esta investigación, a fin de determinar la relación del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.

De esta manera se plantea el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Existirá una relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines?

1.2. Antecedentes de la investigación

a) Antecedentes Nacionales

Montestruque (2018), estudió los niveles de burnout en un grupo de docentes de una institución educativa parroquial de Lima Metropolitana, así como su relación con los estilos de afrontamiento del mismo. La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional. Utilizó una muestra de 93 docentes de una institución educativa parroquial de nivel socioeconómico medio-bajo de Lima Metropolitana. Asimismo, se utilizó el Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-Ed) y el cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Se encontró que el 3.2% de docentes evaluados habría desarrollado el síndrome de burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo conformaban el 45.2%. Por otro lado, se encontraron relaciones con las variables edad, experiencia y horas de Trabajo, así como diferencias significativas en los niveles de burnout respecto a la variable sexo. Asimismo, se encontró que serían los estilos de afrontamiento centrados en la búsqueda de solución de problemas los que se relacionarían negativamente con el síndrome (afrontamiento religioso $r = -.23$), mientras los estilos evitativos, lo harían de manera positiva (desentendimiento conductual $r = -.51$, uso de sustancias $r = -.46$ y negación $r = -.41$) todos a un nivel de significancia del 5%.

Cotrado Macedo e Infantes Mamani (2015) realizaron un estudio correlacional sobre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca. La muestra fue de 177 docentes de educación inicial, y utilizaron el método probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron el cuestionario Inventario de burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de estimación de afrontamiento (COPE). Los resultados indicaron que el 24.3% de los docentes presentaron síndrome de burnout en un nivel medio y estrategia de afrontamiento en un nivel medio; el 20.3% presentó síndrome de burnout en un nivel alto y una estrategia de afrontamiento en un nivel medio; del mismo modo, se evidenció que el 8.5% de los docentes presentó síndrome de burnout en un nivel alto y estrategias de afrontamiento en un nivel bajo. Finalmente, encontraron relación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en los docentes de educación inicial a un nivel de significancia del 5% ($r = .017$).

Paredes y Santiago (2015), realizaron una investigación de tipo Descriptivo – Explicativo – Correlacional a fin de determinar la correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en 502 efectivo militares

profesionales de la séptima brigada de infantería. Se utilizó como instrumentos el Inventario del síndrome de Burnout de Maslach y el Inventario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Finalmente, concluyeron que existió relación entre las variables estudiadas las cuales resultaron inversas y directas, por lo que a mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, menores niveles de estilos de afrontamiento centrados en el problema ($r = -.81$; $r = -.71$, $p < .05$) y la emoción ($r = -.36$; $r = -.21$, $p < .05$) pero mayores niveles del estilo de afrontamiento evitativo ($r = .44$, $r = .63$, $p < .05$) respectivamente. Asimismo a mayores niveles de realización personal, menores niveles de estilo de afrontamiento evitativo ($r = -.39$, $p < .05$) pero con mayores niveles de estilo de afrontamiento centrado en el problema ($r = .69$, $p < .05$) y la emoción ($r = .36$, $p < .05$).

Quiros (2013), desarrolló una investigación correlacional con el objetivo de determinar los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), y los estilos y estrategias de afrontamiento empleados por un grupo de 60 agentes de tráfico de diversas aerolíneas de un aeropuerto de Perú, cuyas edades fluctuaron entre 26 y 59 años. Para ello, se empleó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Se encontró que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo representaban el 25% y el 26% respectivamente. Por otro lado, se encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal ($r = .36$, $p < .05$); y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout a un nivel de significancia del 5% (agotamiento emocional $r = .42$, despersonalización $r = .31$ y realización personal $r = -.44$). Asimismo, la realización personal fue la dimensión que más asociaciones presentó (7 asociaciones).

b) Antecedentes Internacionales

Jenaro-Río, Flores-Robaina y González-Gil (2007) investigaron la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en una muestra de 64 profesionales de acogimiento residencial de menores que trabajaban en diversas provincias españolas. Los instrumentos empleados fueron el MBI y el Cuestionario de Afrontamiento COPE. Los resultados confirmaron que el 42,2% de la muestra presentó altos niveles de agotamiento emocional; un 31,3% mostró alta despersonalización; y un 50% presentó baja realización personal. Asimismo, los análisis correlacionales mostraron la asociación entre variables continuas como la

antigüedad en el trabajo o en la profesión y el burnout, pues, se encontraron correlaciones significativas únicamente entre la despersonalización y la antigüedad en el puesto ($r = .30, p < .05$).

Fabara y Páramo (2017) determinaron la asociación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés en 116 docentes de educación básica. Consideraron variables sociodemográficas y laborales. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-ED) y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE). Respecto a los resultados, encontraron 51,7% de presencia del síndrome en los docentes. Ninguna de las variables sociodemográficas demostraron diferencias significativas respecto a la presencia o ausencia del síndrome. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas fueron: focalizado en la solución del problema, Reevaluación positiva y evitación. En cuanto al síndrome de burnout, se relacionó negativamente y de forma moderada con la estrategia Focalizado en la solución del problema ($r = -.406, p < .05$) y de forma leve con la estrategia búsqueda de apoyo social ($r = -.283, p < .05$), y positivamente y de manera leve con las estrategias autofocalización negativa ($r = .265, p < .05$) y Evitación ($r = .275, p < .05$).

Návez (2017) determinaron la asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las Estrategias de Afrontamiento al Estrés que utilizó 198 personal de enfermería del Hospital General de Chilpancingo en México. Se utilizó cédula de datos sociodemográficos y los instrumentos Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés. De los participantes 92.4% fueron mujeres, 50% tenían máximo 1-5 años de antigüedad, 30.8% laboraban en el turno matutino, 81.3% fueron Licenciados en Enfermería. En las dimensiones del burnout los participantes se encontraron en nivel bajo de agotamiento emocional (100%), despersonalización (99.5%) y realización Personal (99.5%), respecto al afrontamiento al estrés en su mayoría el manejo fue positivo: expresión emocional abierta (97%), apoyo social (47%), religión (63,6%) focalización (67.2%), evitación (67.2%), autofocalización (90.9%) y reevaluación (67.2%). La asociación entre las dimensiones de burnout y estrategias de afrontamiento fue significativa entre la dimensión de realización personal y las estrategias de apoyo social ($p < .001$), religión ($p < .05$), focalización ($p < .001$), evitación ($p < .001$), autofocalización ($p < .05$) y reevaluación ($p < .05$). Los resultados de la presente investigación permitieron determinar la asociación entre las dimensiones de burnout y las estrategias de afrontamiento que utiliza el personal de enfermería. Existe asociación entre la dimensión baja realización personal y las estrategias de afrontamiento.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.

Objetivos Específicos

1. Analizar la psicometría del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.
2. Analizar la psicometría del Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.
3. Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según la ubicación de los cines.
4. Identificar los niveles de riesgo del síndrome de burnout en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según puesto de trabajo, sexo y jornada laboral.
5. Identificar los Estilos de Afrontamiento en los/las colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según niveles de riesgo del síndrome de burnout.
6. Relacionar las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según sexo
7. Relacionar las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según jornada laboral.

1.4. Justificación

A nivel teórico, el estudio abre paso a futuras investigaciones que se deseen realizar sobre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en el sector entretenimiento que es a la que pertenece la cadena de cines. En ese sentido, apporto base teórica respecto a esta población que evidencia la vigencia de estas variables en

nuestra época y en los sujetos de estudio de acuerdo a las características de los mismos.

A nivel metodológico, la investigación pone a prueba la confiabilidad y validez de los inventarios de síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en la población de este sector. Asimismo, se crearán nuevos baremos adaptados a los sujetos de estudio.

A nivel práctico y social, se evidencia el contexto, la situación laboral y las conductas de la población de estudio. Los datos nos permitirán tomar medidas preventivas y correctivas a fin de mejorar la salud psicológica, calidad de atención al usuario, satisfacción en el cliente y mejorar el clima laboral de los/las colaboradores/as de la cadena de cines, pues, los datos encontrados nos servirán para realizar programas de intervención, proyectos, programas de capacitación y talleres para los sujetos de estudio.

Asimismo, las características de los/las colaboradores/as de la cadena de cines como los puestos que desempeñan, las áreas en las que laboran, la cantidad de horas de trabajo y el tiempo laborando en la empresa son fundamentales para aportar información de esta población no estudiada respecto a las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento, ya que estos colaboradores/as atienden clientes a diario de manera presencial, lo que es una característica de personas que desarrollan el síndrome. Del mismo modo, este estudio revela los estilos de afrontamiento que estos emplean frente a la atención con el público y si estos resultan siendo efectivos para que el síndrome no se presente.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existirá una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.

H₀. No existirá relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines.

Hipótesis Específicas

H₁. Existirá una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según sexo.

H₀. No existirá una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según sexo.

H₂. Existirá una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según jornada laboral.

H₀. No existirá una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en colaboradores/as de distritos del norte de Lima de una cadena de cines según jornada laboral.

II. Marco teórico

2.1. Síndrome de Burnout

Freudenberger en 1974 observó que, entre el primer y tercer año de su labor, la mayoría de los voluntarios de la Free Clinic de Nueva York sufría una pérdida continua de energía y motivación, además de desinterés por el trabajo hasta llegar al agotamiento acompañado de algunos síntomas depresivos y ansiosos. Esta observación le ayudó a describir el proceso de cómo estas personas iban adquiriendo comportamientos menos sensibles al atender a los pacientes, cómo fueron perdiendo la compasión por las personas al realizar sus labores y cómo sus reacciones se tornaron agresivas en relación con los pacientes, además lo que más llamó la atención de las observaciones de Freudenberger fue que la mayoría de voluntarios comenzaron a tener un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padecían, por lo que empleó el concepto de 'burnout' para explicar lo que sucedía con dichos voluntarios (Requena Ortiz de Orué, 2019).

Posteriormente, en 1976 Maslach durante el Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA) dio a conocer el término refiriéndose a una situación frecuente en trabajadores del área de servicios humanos. Así fue que en 1982 junto a Jackson definieron en término como una expresión del cuerpo debido al estrés a causa del trabajo que se comprende como Síndrome manifestado por un cansancio emocional y despersonalización especialmente cuando el trabajo es con seres humanos, lo que evita lograr la realización personal (Maslach & Jackson, 1982)

En ese sentido, Maslach & Jackson (1981) mencionan tres factores que intervienen en el síndrome de burnout, los cuales son:

- a) Agotamiento emocional: se define a este factor como desgaste a nivel psicológico y a la vez físico producto de una actividad prolongada como es la interacción por motivos de trabajo lo que ocasiona sensaciones negativas como frustración o apatía por ejemplo incapacidad de trabajar de una manera productiva.
- b) Despersonalización: falta de entusiasmo por parte de los profesionales hacia los pacientes, clientes o usuarios en la cual se demuestra actitudes insensibles, frialdad y negatividad. Los profesionales muestran esa actitud no solo con las personas a las que tiene que brindar su trabajo sino también con los colegas y compañeros de trabajo, esta actitud la usa de manera en la que desahoga su frustración e irritabilidad.

c) Realización personal o sentimiento de logro: esta escala es positiva donde las personas alcanzan grandes logros a nivel personal y laboral lo cual los lleva a estar satisfechos. Sin embargo, existen personas que no alcanzan dicha realización personal y manifiestan bajo sentimiento de logro, estas personas no pueden realizar su trabajo de manera excelente como quisieran y es por el exceso responsabilidades, causándole un autoconcepto negativo de sí mismo, lo que conlleva a una autoestima baja y por tanto un rendimiento inadecuado en el lugar de trabajo; por ejemplo, la persona llega a ser impuntual y faltar al lugar de trabajo.

Respecto a los datos sociodemográficos de la variable, según Maslach, Jackson, & Leiter (1996), el género más propenso a sufrir el síndrome de burnout es el masculino en la escala de despersonalización. También menciona que según el estado civil las personas solteras tienen mayor predisposición a sufrir el Síndrome del quemado debido a que no cuentan con un apoyo emocional.

Atance (1997) menciona que la edad en donde muestran agotamiento emocional los profesionales se dan entre los cuarenta y cinco años; además refiere que luego de cinco a diez años de labor los profesionales son más propensos a sufrir síndrome de burnout.

Del mismo modo, respecto a las fases del síndrome, Brodsky & Edelwich (1980) refieren que el síndrome de burnout es una enfermedad que cumple un proceso en donde la persona que atraviesa por esto tiene alteraciones progresivas a nivel físico psíquico y social y las fases son las siguientes:

1. Fase inicial o de entusiasmo: dentro de esta fase se describe a las personas que se encuentran en los primeros días de trabajo por lo cual se los observa con energía y una vibra positiva con grandes anhelos es su trabajo.
2. Fase de estancamiento: se describe a esta fase como un mínimo estresor debido a que el profesional empieza a valorar entre su trabajo y el producto del mismo, lo cual puede no tener equidad.
3. Fase de frustración: esta fase empieza con problemas entre colegas o compañeros de trabajo debido a la falta de motivación por lo que en el trabajo se muestra disminuida la eficiencia.

4. Fase de hiperactividad y apatía: en esta fase los profesionales empiezan a distanciarse de su trabajo y por ende de prestar servicios a los que lo necesitan y esto se da por una sobrecarga emocional debido a la acumulación del trabajo.
5. Fase de quemado: esta fase muestra problemas a nivel personal, familiar, laboral y social lo que conlleva a un aislamiento, crisis existencial, en ocasiones depresión y suicidio.

Barria (2001) describe cuatro efectos del síndrome: A nivel cognitivo, este efecto hace que el individuo no muestre afrontamiento ante dicha situación, debido a la incapacidad de flexibilidad del pensamiento; a nivel afectivo los profesionales en este efecto se muestran en discusión entre estar bien consigo mismo o continuar con su trabajo como profesional; a nivel físico, este efecto evidencia las enfermedades causadas por la disminución de energía; a nivel conductual, el individuo refleja su situación estresante mediante conductas ansiosas de riesgo.

Para Cherniss (1980) es más fácil tratar este Síndrome en las fases iniciales, en donde el equipo de trabajo es de fundamental ayuda para una prevención inicial por el hecho de evidenciar los síntomas antes que el mismo sujeto.

Dentro de la prevención se utiliza las siguientes técnicas: ofrecer información del síndrome de burnout con el objetivo de que los mismos afectados por este Síndrome detecten con los síntomas que aparecen, promover un trabajo en equipo con el fin de un mejor ambiente de trabajo, realizar talleres de habilidad social con el fin de que cada uno de los individuos puedan tener la capacidad de liderazgo y brindar cursos de manejo en las áreas en la que el individuo se va a desempeñar como principiante,

Respecto a la intervención y tratamiento psicológico, Alonso (2014) dentro de la intervención psicológica menciona 3 niveles, los cuales son: a nivel individual, desarrollar las estrategias de afrontamiento con el objetivo de suprimir o neutralizar lo que causa estrés; a nivel grupal, fomentar habilidad social y buscar apoyo por parte de las personas que lo rodean en el trabajo; a nivel organizacional, anular o minimizar lo que causa estrés en el ambiente de trabajo que en ocasiones más graves llega al Síndrome.

Finalmente, teniendo en cuenta que el síndrome de burnout se desarrolla por el constante contacto con las personas, el sector entretenimiento a la que pertenece la cadena de cines, no es ajeno a la problemática, ya que, los/las colaboradores/as de

todos los puestos interactúan constantemente con los clientes en el cine. Asimismo, los/las colaboradores/as de ese rubro realizan horarios rotativos con un día de descanso a la semana; además, la mayor parte de sus integrantes estudian y trabajan; por lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta que no se han realizado investigaciones anteriores en esta población, se formó la inquietud de investigar este sector en su relación con el síndrome de burnout.

2.2. Estilos de afrontamiento

Existen diversas definiciones para conceptualizar el afrontamiento, de manera general este término describe a la sucesión de pensamientos y acciones que permiten manejar situaciones difíciles, por lo tanto, estos esfuerzos están encaminados a manejar del mejor modo posible las demandas internas y ambientales (Rodríguez, Pastor & López, 1993).

La definición de Lazarus y Folkman (1986) ha sido por muchos años la más aceptada en el campo de la investigación; ambos autores han mencionado que el afrontamiento, es todo aquel esfuerzo cognitivo y conductual, que realiza el individuo para controlar las demandas internas o externas, estas son distinguidas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de la persona. Estos autores plantean dos tipos de afrontamiento al estrés; el primero centrado en el problema, caracterizado por acciones dirigidas a cambiar o alterar la situación que está causando malestar. El segundo, centrado en la emoción, caracterizado por aquellas cogniciones que regulan la emoción causada por el factor estresante.

a) Estilos de afrontamiento enfocados al problema.

Según Lazarus & Folkman (1986), explican que son las acciones directas, con conductas reales que realiza el individuo con la intención de cambiar su ambiente, resolver, modificar o alterar el problema. Para lograr ello primero se especifica cual es el inconveniente, se define y comprende, seguidamente se buscan las soluciones posibles, analizando las ventajas y desventajas del problema y se ejecutan las respuestas más acertadas.

b) Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción.

Esta estrategia explica que el individuo al no poder cambiar la situación que le genera tensión o por no creer en su propia capacidad para solucionarlo, se centra en sus propios sentimientos, en sus pensamientos y

conductas, cohibiendo dichas emociones o replanteándolas de manera ilusoria e irreal (Quirós, 2013).

Además, Lazarus y Folkman (1986) arguyen, que la estrategia de afrontamiento centrada en la emoción, son acciones paliativas, donde el individuo intenta disminuir la angustia y los efectos psicológicos. Este afrontamiento tiene como objetivo regular la respuesta emocional que el estímulo estresor ha generado. Por lo tanto, las estrategias enfocadas a las emociones tratan de cambiar la relación de la persona con la situación; se trata de manipular o alterar la interpretación de lo que está aconteciendo, para modificar la respuesta emocional al estrés y así cambiar el significado de lo que está ocurriendo.

Por otro lado, Carver y colaboradores en 1989 consideraron trece tipos de estrategias de afrontamiento al estrés:

Estilos de afrontamiento enfocados en el problema: Comprenden al afrontamiento activo, es decir, actuar con el fin de solucionar el problema; la planificación (cómo elaborar una estrategia frente a la situación estresante); la supresión de actividades competentes, es decir, dejar de hacer otras actividades con el fin de concentrarse en el problema; la postergación del afrontamiento (cómo esperar el momento adecuado para actuar); y la búsqueda de apoyo social por motivos instrumentales, es decir, buscar el consejo de los demás, alguna opinión o información relevante, etc.

Estilos de afrontamiento enfocados en las emociones, estos comprenden la búsqueda de soporte social por motivos emocionales como comprender la situación que puede traer consigo respuestas cargadas de emociones negativas y ponerse en el lugar del otro, es decir, buscar apoyo moral; reinterpretación positiva y crecimiento, es decir, ver el lado positivo o bueno del problema; aceptación, como aceptar y asumir el problema; acudir a la religión (a fin de reducir la tensión); y análisis de las emociones, es decir, el sujeto identifica la situación estresante y las respuestas que genera en la persona.

Respecto a los estilos evitativos (conocidos también como afrontamientos enfocados en la percepción) los investigadores observaron: negación; es decir, negar que exista el problema; conductas inadecuadas, relacionadas a los comportamientos que realiza el individuo pero que no ayudan a la resolución del problema, incrementando así el nivel de ansiedad y distracción o desentendimiento mental; es decir, tratar de distraerse para no pensar en el problema.

Por otro lado, Carver & Scheier en 1994 identificaron dos nuevas categorías de afrontamiento, estas son: uso de alcohol y drogas y recurrir al humor.

En cuanto a los modelos teóricos del afrontamiento al estrés, existen modelos psicoanalíticos y transaccionales, sin embargo, para efectos de esta investigación, utilizaremos el modelo teórico de Lazarus y Folkman (1986) pues, en los últimos años, la definición que Lazarus y Folkman le han asignado a las estrategias de afrontamiento ha sido la más aceptada y desarrollada (Chorot y Sadín, 2003). Lazarus y Folkman (1986) explican que las estrategias de afrontamiento son todos los esfuerzos cognitivos y conductuales dirigidos a manejar las demandas externas o internas; explican que cada individuo utiliza diversas estrategias para lidiar con el estrés, estas pueden ser estrategias adaptativas o no adaptativas, además las estrategias de afrontamiento pueden ser estables a través de diferentes situaciones estresantes, ya que el uso de las mismas dependen de la interacción entre las situaciones externas y las predisposiciones personales, es decir las estrategias de afrontamiento están determinadas por la situación y la persona. El afrontamiento implica siempre un principio cognitivo de realidad y racionalidad práctica. Asimismo, el afrontamiento es una variedad singularmente clara de conducta, una diversidad en la que luce de modo especial la función adaptativa de todo comportamiento, a veces contribuye a acomodar al agente; otras veces no lo logra.

A un modelo en verdad transaccional le queda por reconocer otra posible dirección del valor o la influencia que los actos, las acciones, la conducta operante, va al entorno, al medio, para transformarlo en algo. Pensamientos y sentimientos, por sí solos, no inciden en el entorno; pero las acciones sí: las acciones dejan huellas, secuelas en la realidad exterior, contribuyen a modelarla (Lazarus & Folkman, 1986).

Por último, en la población de estudio se podrían evidenciar estilos de afrontamiento centrados en la emoción que ayudarían a afrontar las situaciones de estrés en la interacción con los clientes, pues estos ayudan a la persona a disminuir la angustia y la tensión regulando las respuestas emocionales. Asimismo, en presencia del síndrome de burnout es posible que los individuos que lo sufran reaccionen con estilos de afrontamiento desadaptativos debido a la despersonalización y agotamiento emocional que presenten, así como, la pérdida de objetivos personales que tiene que ver con su realización personal.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

De tipo descriptivo – correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), ya que describe y determina del grado de relación entre las dos variables de forma inversa o directa de interés de la misma muestra de sujetos representado en este estudio sobre burnout y estilos de afrontamiento al estrés.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio corresponde a una investigación transversal debido a que los datos serán recopilados en un mismo periodo de tiempo el primer domingo de octubre de 2019. Asimismo, será aplicado a una cadena de cine de cinco diferentes distritos de la zona norte de lima: Comas, Los Olivos, Pro, San Miguel y Ventanilla.

3.3. Variables

A. Variables de estudio

Síndrome de Burnout

Según Maslach (1986) el síndrome de burnout debería ser comprendido como el estado de agotamiento mental, físico y emocional debido a la manera crónica en el que el individuo se involucra en el trabajo, lo cual provoca demandas emocionales.

Estilos de afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (1986) las estrategias de afrontamiento son la capacidad del ser humano para reaccionar de manera cognitiva y conductual ante las exigencias internas o externas.

B. Variables de control o comparación

- Sexo
- Ubicación de los cines en los que laboran los/as colaboradores/as
- Puestos de trabajo
- Jornada laboral

3.4. Población y muestra

La población estuvo conformada por 200 colaboradores/as de los/las cuales 75 (37.5%) fueron varones y 125 (62.5%) mujeres con edades entre 18 y 34 años.

Además, 152 personas (76%) eran auxiliares de servicio u operadores de proyección, 24 (12%) asistentes, 5 (10%) coordinadores u operadores de proyección senior, 8 (4%) pertenecieron a las jefaturas y 6 (3%) al equipo gerencial.

Asimismo, provinieron de los siguientes distritos de Lima:

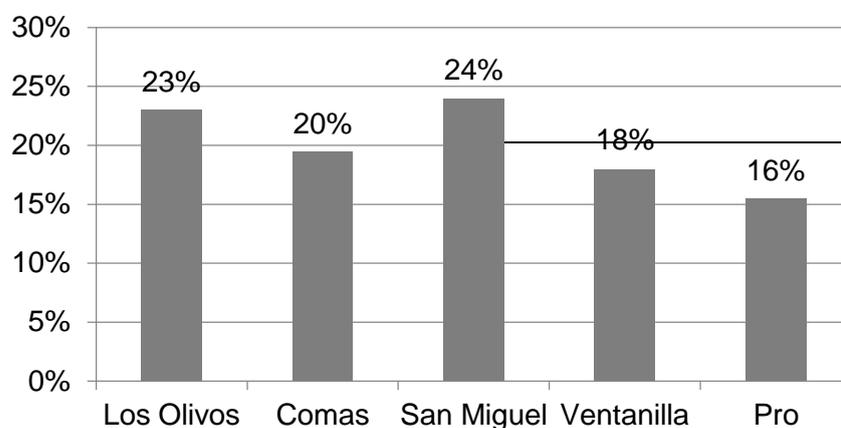


Figura 1. Porcentaje de colaboradores/as laborando en cada cine por distrito.

Además, los/as colaboradores/as laboran 6 días a la semana y descansan 1. De los/as cuales 77 (38.5%) realizan turnos de 4 horas (part time) y 123 (61.5%) realizan jornadas de 8 horas laborales (full time). Respecto al tiempo laboral de los/las mismos/as, los he dividido de la siguiente manera teniendo en cuenta dos puntos de corte:

Tabla 1

Tiempo de los/as colaboradores/as laborando en la cadena de cines.

Meses laborando en la empresa	Frecuencias	%
≤ 5	48	24%
6 - 10	82	41%
11 ≥	70	35%

- Criterios de inclusión:

Colaboradores/as que laboran en distritos de la zona norte de la cadena de cines de lima.

- Criterios de exclusión:

Colaboradores/as que no desearon colaborar con la investigación.

3.5. Instrumentos

Inventario de Burnout de Maslach

Fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1986. Evalúa el desgaste profesional en personas cuyo trabajo implica estar en constante interacción con las demás personas. Consta de 22 ítems agrupados en tres dimensiones, detallados en el anexo 5.

Respecto a la confiabilidad de la prueba, en México se encontró un coeficiente de alfa de Cronbach de .80. Asimismo, en Perú, la adaptación de este instrumento la realizó Llaja, Sarriá y García (2007), quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. Obtuvieron una consistencia interna de .80 para el cansancio emocional, .56 para la despersonalización y .72 para la realización personal en la población salud. Mientras que .80 para el cansancio emocional, .64 para la despersonalización y .70 para la realización personal para la población no salud (Llaja et al., 2007).

En cuanto la confiabilidad y validez del instrumento en la población de estudio, se realizó el análisis psicométrico del mismo en el presente estudio. Los resultados obtenidos se muestran en el capítulo IV.

Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés

El Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) tiene como objetivo conocer la forma en que las personas reaccionan o responden frente a situaciones difíciles o estresantes.

Carver, Scheier & Weintraub (1989) construyeron un cuestionario de 52 ítems, que comprenden 13 modos de responder al estrés; los ítems alternativos de cada modo vienen a indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia el sujeto, cuando se encuentra en tal situación.

Este instrumento determina cuáles son las alternativas más usadas en las personas a las que es administrada. Las respuestas están organizadas en una

escala de 13 posibilidades, o formas de afrontamiento. Cada una de ellas consta de 4 alternativas o formas de afrontar las cargas de estrés. Los puntajes más altos en la escala indican que la estrategia de afrontamiento de dicha escala es la más frecuentemente empleada.

El instrumento incorpora 3 tipos de estilos, cada uno con estrategias de afrontamiento que detallados en el anexo 5.

En nuestro medio este instrumento fue adaptado en Perú por Casuso (1996), quien al realizar el análisis de validez encontró una composición factorial de trece escalas con cargas factoriales satisfactorias. Respecto a la confiabilidad, mostró valores Alfa de Cronbach de .68 para los estilos enfocados en el problema, .75 centrados en la emoción, y .77 para los otros estilos; del mismo modo, se ha demostrado en múltiples investigaciones su utilidad, validez y confiabilidad (Cassaretto, Chau, Oblitas, & Valdez, 2003).

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento en el personal de la cadena de cines, se realizó el análisis psicométrico del cuestionario de afrontamiento en el capítulo IV.

3.6. Procedimiento

Se aplicaron los cuestionarios y fichas socioeconómicas en el horario de refrigerio de los sujetos de investigación. Se visitó un cine por día de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 7:00 p. m. durante dos semanas, a fin de encuestar a todos/as los/las colaboradores/as. El día de la aplicación se explicó el objetivo de la investigación y se solicitó la firma del consentimiento informado a fin de iniciar las evaluaciones. A los/las que aceptaron participar se les indicó las instrucciones de llenado de las pruebas. Una vez concluida la recolección de datos, se transfirió la información al programa IBM SPSS Statistics 25.0, para luego realizar el análisis estadístico pertinente.

3.7. Análisis de datos

Las técnicas que se utilizaron para procesar la información en la investigación fueron la clasificación, el registro, la tabulación y el análisis estadístico de datos. Las variables de la investigación se clasificaron de acuerdo al tipo al que pertenecían para poder determinar, más adelante, que técnica estadística que se aplicará. Los

datos fueron procesados con el apoyo de un software estadístico con el fin de recurrir a las técnicas estadísticas descriptivas como inferenciales para dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del estudio.

El análisis psicométrico de los instrumentos se realizó mediante el Alpha de Cronbach para la confiabilidad y la correlación Producto Momento de Pearson (r) para establecer la validez ítem – test. Por otro lado, se aplicó estadística descriptiva para las variables continuas, promedios y desviaciones estándar y para variables categóricas, frecuencias absolutas y porcentajes. El Coeficiente de Correlación de Spearman ρ (ρ), se utilizó para correlacionar las variables de estudio. Esta técnica estadística es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos fueron ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

3.8. Consideraciones éticas

Para el estudio se contó con la autorización respectiva de la cadena de cines y el consentimiento de los sujetos de estudio. Se explicó debidamente el procedimiento y objetivo de la investigación, haciendo mención el carácter anónimo y confidencial de los resultados obtenidos, siendo válidos solo para la investigación realizada.

IV. Resultados

A continuación, se muestra el análisis psicométrico de las escalas, las medidas de tendencia central de las dimensiones de las variables, el análisis exploratorio y la descripción de niveles de las mismas, la relación entre los componentes del burnout, variables sociodemográficas y laborales. Finalmente se muestra la correlación entre el síndrome y los estilos de afrontamiento, además de la relación de estos según sexo y jornada laboral.

Tabla 2

Consistencia interna para las dimensiones de síndrome de burnout en los/as colaboradores/as de la cadena de cines.

Escala y dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Agotamiento Emocional	.868	.87	9
Despersonalización	.726	.736	5
Realización Personal	.853	.854	8

N= 200

En la tabla 2 se presenta la consistencia interna para las dimensiones del Maslach Burnout Inventory en la población de estudio. Los datos al ser mayores a .7 se consideran aceptables (De Vellis, 2003).

Tabla 3

Validez ítem-test para las dimensiones de las escalas del síndrome de burnout en los/as colaboradores/as de cines.

Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización personal		
Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	.697	.01	Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos insignificantes.	.728	.01	Entiendo con facilidad lo que sienten mis compañeros de trabajo.	.606	.01
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	.673	.01	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta labor.	.754	.01	Trato muy eficazmente los problemas de mis compañeros y subordinados.	.709	.01
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.	.738	.01	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	.758	.01	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	.684	.01
Trabajar todo el día con subordinados y/o superiores es un esfuerzo.	.567	.01	No me preocupa realmente lo que les ocurre a mis clientes.	.570	.01	Me siento muy activo.	.708	.01
Me siento exhausto por mi trabajo.	.826	.01	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	.674	.01	Tengo la capacidad para crear un clima armonioso con mis compañeros.	.766	.01
Me siento frustrado por mi trabajo.	.722	.01				Me siento estimulado después de trabajar con superiores y/o subordinados.	.690	.01
Creo que estoy trabajando demasiado.	.751	.01				He conseguido muchas cosas útiles en este trabajo.	.755	.01
Trabajar directamente con personas me produce estrés.	.639	.01				En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	.711	.01
Me siento acabado.	.692	.01						

En la tabla 3 se observan los coeficientes de correlación Producto Momento de Pearson (r), estos resultaron significativos ($r > .2$); lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultaron de la correlación entre cada una de las dimensiones y el constructo en su globalidad son fuertes además de ser altamente significativos.

Tabla 4

Consistencia interna para las dimensiones de los Estilos de Afrontamiento en los/as colaboradores/as de la cadena de cines.

Escala y dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Centrado en el Problema	.820	.822	20
Centrado en la emoción	.746	.739	20
Desadaptativo	.827	.830	12

N= 200

En la tabla 4 se presenta la consistencia interna para los estilos de afrontamiento al estrés en la población de estudio. Al ser datos mayores a .7 se consideran aceptables, es decir, producen datos consistentes internamente (De Vellis, 2003).

Por otro lado, se realizó la validez de constructo mediante los índices de homogeneidad. Mostramos los resultados a continuación:

Tabla 5

Validez ítem-test para las dimensiones de la escala de estilo de afrontamiento en los/as colaboradores/as de cines.

Centrado en el problema			Centrado en la emoción			Desadaptativo		
Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema.	.284	.01	Hablo de mis sentimientos con alguien.	.325	.01	Me rehúso a creer que eso ha sucedido.	.635	.01
Trato de idear una estrategia sobre lo que debo de hacer.	.587	.01	Busco el lado bueno en lo que está sucediendo.	.426	.01	Dejo de realizar intentos para conseguir lo que quiero.	.649	.01
Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.	.328	.01	Aprendo a vivir con el problema.	.184	0.009	Me dedico al trabajo o a otras actividades para no pensar en la situación estresante.	.408	.01
Me fuerzo a mí mismo(a) a esperar el momento apropiado para hacer algo.	.408	.01	Busco la ayuda de Dios.	.616	.01	Me hago la idea de que nada ha ocurrido.	.532	.01
Le pregunto a personas que han tenido experiencias similares, qué hicieron.	.552	.01	Me molesto y doy rienda suelta a mis emociones.	.090	0.205	Dejo de intentar alcanzar mi meta.	.562	.01
Concentro mis esfuerzos en hacer algo respecto al problema.	.542	.01	Trato de conseguir apoyo de amigos o parientes.	.478	.01	Me voy al cine o veo televisión para pensar menos en eso.	.562	.01
Hago un plan de acción.	.582	.01	Intento ver el problema desde un punto de vista diferente, para hacerlo parecer más positivo.	.495	.01	Actúo como si no hubiese ocurrido.	.612	.01
Me concentro en tratar este problema y si es necesario, dejo de lado otras cosas.	.369	.01	Acepto que el hecho ha ocurrido y que no puede ser cambiado.	.441	.01	Admito que no puedo lidiar con el problema, y dejo de intentar resolverlo.	.739	.01
No hago nada hasta que la situación lo permita.	.156	0.027	Pongo mi confianza en Dios.	.609	.01	Sueño despierto (a) con cosas distintas al problema.	.500	.01
Trato de conseguir el consejo de alguien sobre qué hacer.	.487	.01	Dejo salir mis sentimientos.	.377	.01	Me digo a mí mismo (a): "esto no es real".	.722	.01
Hago paso a paso lo que debe hacerse.	.571	.01	Hablo con alguien sobre cómo me siento.	.487	.01	Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema.	.614	.01

Tabla 5 (Continuación)

Centrado en el problema			Centrado en la emoción			Desadaptativo		
Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>	Ítems	<i>r</i>	<i>p</i>
Pienso bastante sobre los pasos que debo seguir.	.467	.01	Aprendo algo de la experiencia.	.411	.01	Duermo más de lo usual.	.541	.01
No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades.	.515	.01	Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió.	.439	.01			
Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido.	.537	.01	Intento encontrar consuelo en mi religión.	.496	.01			
Hablo con alguien que pueda saber más de la situación.	.567	.01	Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento.	.263	.01			
Realizo acciones dirigidas a enfrentar el problema.	.560	.01	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	.392	.01			
Pienso en cómo podría manejar mejor el problema.	.643	.01	Trato de que mi experiencia me haga, o me lleve a madurar.	.405	.01			
Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos para enfrentar la situación.	.432	.01	Acepto la realidad de lo sucedido.	.531	.01			
Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente.	.397	.01	Rezo más que de costumbre.	.473	.01			
Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre el problema.	.572	.01	Me molesto y soy consciente de ello.	.230	.01			

La tabla 5 nos muestra los coeficientes de correlación Producto Momento de Pearson (*r*), tres de los coeficientes obtenidos de la correlación entre cada una de las dimensiones y el constructo en su globalidad, no resultaron fuertes además de no ser significativos ($p < .05$, $r = .156$; $p < .01$, $r = .184$ y $p < .05$, $r = .09$). En ese sentido, no podemos afirmar que la escala presente validez de constructo.

Tabla 6

Medidas de tendencia central y variabilidad para las puntuaciones de las variables.

Estadístico	Afrontamiento centrado en el problema	Afrontamiento centrado en la emoción	Afrontamiento Desadaptativo	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	54,02	50,87	23,31	20,18	8,03	35,04
Desv. Desviación	7465	7037	5824	10583	5955	8492
Mínimo	37	33	13	1	0	0
Máximo	76	71	40	48	26	48

N= 200

En la tabla 6, los descriptivos nos permiten observar las puntuaciones la media, desviación estándar, mínimo y máximo de la población en cada una de las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento.

Tabla 7

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio.

Variable	K-S	P
Agotamiento emocional	.089	.001
Despersonalización	.164	.000
Realización personal	.106	.000
Estilo de Afrontamiento centrado en el problema	.060	.080
Estilo de Afrontamiento centrado en la emoción	.055	.200
Estilo de Afrontamiento desadaptativo	.074	.009

N= 200 * $p > .05$

En la tabla 7, se observa que las dimensiones del síndrome de burnout, así como el estilo de afrontamiento desadaptativo no presentan distribución normal dado que el coeficiente obtenido en la prueba de bondad de ajustes no es significativo ($p < .05$), por lo tanto, para estas variables se deberá emplear estadísticos no paramétricos.

Tabla 8

Niveles de los componentes del síndrome de burnout de los/as colaboradores/as de la cadena de cines.

Componentes	—	Alto		Medio		Bajo	
		n	%	n	%	n	%
Agotamiento Emocional		69	34.5	69	34.5	62	31
Despersonalización		72	36	69	34.5	59	29.5
Realización Personal		69	34.5	71	35.5	60	30

N= 200

De acuerdo a los puntos de corte adaptados para los/as colaboradores/as de la cadena de cines en la investigación, en la tabla 8 se muestran los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en las que encontramos que 34.5% se encuentran experimentando agotamiento emocional en nivel medio y alto, 36% nivel alto en despersonalización y 30% experimenta baja realización personal.

Tabla 9

Niveles de los componentes del síndrome de burnout según ubicación de los cines.

Distritos	Componentes	Alto		Medio		Bajo	
		n	%	n	%	n	%
Los Olivos	Agotamiento Emocional	14	30,4	19	41,3	13	28,3
	Despersonalización	22	47,8	12	26,1	12	26,1
	Realización Personal	10	21,7	17	37	19	41,3
Comas	Agotamiento Emocional	11	28,2	15	38,5	13	33,3
	Despersonalización	16	41	17	43,6	6	15,4
	Realización Personal	12	30,8	18	46,2	9	23,1
San Miguel	Agotamiento Emocional	20	41,7	19	39,6	9	18,8
	Despersonalización	18	37,5	14	29,2	16	33,3
	Realización Personal	17	35,4	17	35,4	14	29,2
Ventanilla	Agotamiento Emocional	19	52,8	8	22,2	9	25
	Despersonalización	10	27,8	14	38,9	12	33,3
	Realización Personal	16	44,4	10	27,8	10	27,8

Tabla 9 (Continuación)

Distritos	Componentes	Alto		Medio		Bajo	
		n	%	n	%	n	%
Pro	Agotamiento Emocional	5	16,1	8	25,8	18	58,1
	Despersonalización	6	19,4	12	38,7	13	41,9
	Realización Personal	14	45,2	9	29	8	25,8

N= 200

Como se muestra en la tabla 9, 47.8% y 41% de los/as colaboradores/as de los cines de Los Olivos y Comas presentan alta despersonalización respectivamente. Asimismo, 41.7% y 52.8% de los/as colaboradores/as en los cines de San Miguel y Ventanilla experimentan alto agotamiento emocional respectivamente, siendo en Ventanilla más de la mitad del total de colaboradores/as los que experimentan este componente del síndrome. Por otro lado, más de la mitad de los/as colaboradores/as del cine de Pro experimentan bajo agotamiento emocional (58.1%) y 45.2% alta realización personal.

Tabla 10

Niveles de riesgo del síndrome de burnout en colaboradores/as de la cadena de cines

Niveles	n	%
Burnout	18	9
Tendencia	45	22.5
Riesgo	59	29.5
No riesgo	78	39

N= 200

Según la clasificación realizada por Llaja et al. (2007), se puede observar, en la tabla 10, que el 9% se encuentra dentro del rango de burnout, lo que quiere decir que cumple con los tres indicadores del síndrome: alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal. Mientras que el 39%, no cumple con ninguno de estos indicadores, por lo que se encuentra fuera de riesgo.

A partir de los niveles obtenidos, fue posible el contraste de las respuestas según el puesto de trabajo de los/as colaboradores/as. Se decidió agrupar a las personas que presentan burnout o podrían presentarlo.

Tabla 11

Niveles de riesgo del síndrome de burnout según puesto de trabajo

Puestos de trabajo	No riesgo		Riesgo, tendencia y burnout	
	n	%	n	%
Auxiliares y Operadores de proyección	60	39.5	92	60.5
Asistentes	8	33.3	16	66.6
Coordinadores y Operador de Proyección Senior	4	40	6	60
Jefaturas	3	37.5	5	62.5
Gerencia: gerentes y subgerentes	3	50	3	50

N= 200

En la tabla 11 podemos observar que más de la mitad de colaboradores/as en los puestos de Auxiliares y Operadores de proyección (60.5%), Asistentes (66.6%), Coordinadores y Operador de Proyección Senior (60%) y Jefaturas (62.5%) presentan riesgo, tendencia o el síndrome. Asimismo, la mitad de las personas en puestos gerenciales presentan riesgo, tendencia o burnout.

Tabla 12

Niveles de riesgo del síndrome de burnout según sexo y horario laboral

Sexo	Horario laboral	No riesgo		Riesgo, tendencia y burnout	
		n	%	n	%
Mujer	Part time	18	38.3	29	61.7
	Full time	35	44.9	43	55.1
Varón	Part time	8	26.7	22	73.3
	Full time	17	37.8	28	62.2

N= 200

La tabla 12 muestra que más de la mitad de mujeres y varones en los dos horarios laborales experimentan riesgo, tendencia o burnout. Siendo los varones en horario part time los que presentan mayor porcentaje de riesgo, presencia o burnout (73.30%).

Respondiendo al objetivo de la investigación, se efectuaron análisis para determinar si existían diferencias entre los niveles del síndrome de burnout y la variable antigüedad en el puesto de trabajo y cines en los que laboran los/as colaboradores/as (distritos). Sin embargo, no se encontraron datos significativos.

Tabla 13

Estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines

Estilos de afrontamiento	Utiliza frecuentemente este estilo de afrontar el estrés		Usa este estilo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias		Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento	
	n	%	n	%	n	%
	Centrado en el problema	80	40	62	31	58
Centrado en la emoción	70	35	74	37	56	28
Desadaptativo	69	34,5	71	35,5	60	30

N= 200

De acuerdo a la tabla 13, se observa que el estilo de afrontamiento frecuentemente utilizado por los/as colaboradores/as de la cadena de cines, es el estilo centrado en el problema (40%), seguido por el estilo centrado en la emoción (35%) y, finalmente, emplean el estilo desadaptativo de afrontamiento (34.5%).

Tabla 14

Estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as que no presentan riesgo al síndrome y las que experimentan burnout

Niveles de riesgo	Estilos de afrontamiento	Utiliza frecuentemente este estilo de afrontar el estrés		Usa este estilo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias		Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento	
		n	%	n	%	n	%
No riesgo	Centrado en el problema	33	42.3	25	32.1	20	25.6
	Centrado en la emoción	32	41	23	29.5	23	29.5
	Desadaptativo	20	25.6	25	32.1	33	42.3
Burnout	Centrado en el problema	1	5.6	8	44.4	9	50
	Centrado en la emoción	5	27.8	4	22.2	9	50
	Desadaptativo	13	72.2	4	22.2	1	5.6

N= 104

Como se puede observar en la tabla 14, el estilo de afrontamiento con mayor frecuencia de uso por más de la mitad de colaboradores/as que experimentan burnout, es el desadaptativo (72.2%). Mientras que el estilo de afrontamiento centrado en el problema y el estilo centrado en la emoción son usados frecuentemente por las personas que no se encuentran en riesgo al síndrome (42.3% y 41% respectivamente), y el estilo de afrontamiento desadaptativo es el de menor frecuencia por las mismas (42.3%). Asimismo, es importante informar que se realizó la comparación con los demás niveles de burnout; sin embargo, no se encontraron resultados significativos.

Tabla 15

Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines

Componentes	Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo desadaptativo
Agotamiento Emocional	-0,025	-0,007	,285**
Despersonalización	-0,046	0,04	,340**
Realización Personal	,274**	,293**	-,149*

N=200 * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

En la tabla 15 se observa que existen relaciones significativas directas bajas entre el estilo de afrontamiento desadaptativo y el agotamiento emocional ($p < .01$, $r = .285$) y el estilo de afrontamiento desadaptativo y la despersonalización ($p < .01$, $r = .340$). Asimismo, entre la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en el problema ($p < .01$, $r = .274$) y la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción ($p < .01$, $r = .293$). Por otro lado, el estilo de afrontamiento desadaptativo y la realización personal se relacionan significativamente de forma inversa y muy baja ($p < .05$, $r = -.149$).

Tabla 16

Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines según sexo

Sexo	Componentes	Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo desadaptativo
Mujer	Agotamiento Emocional	-0,011	-0,03	,245**
	Despersonalización	-0,016	-0,007	,215*
	Realización Personal	,233**	,322**	-0,054
Varón	Agotamiento Emocional	-0,043	0,055	,322**
	Despersonalización	-0,076	0,16	,496**
	Realización Personal	,339**	,228*	-0,185

N=200 * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

Se observa en la tabla 16 que existen correlaciones directas significativas y bajas en varones y mujeres. Asimismo, existe relación significativa directa y moderada en varones que experimentan despersonalización y utilizan el estilo de afrontamiento desadaptativo ($p < .01$, $r = .496$).

Tabla 17

Correlación entre las variables síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores/as de una cadena de cines según jornada laboral

Horario laboral	Componentes	Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo desadaptativo
Part time	Agotamiento Emocional	-0,212	-0,111	,496**
	Despersonalización	-0,048	-0,12	,389**
	Realización Personal	,406**	,504**	-,237*
Full time	Agotamiento Emocional	0,04	0,046	,278**
	Despersonalización	-0,062	0,138	,380**
	Realización Personal	,228*	,179*	-,220*

N=200 * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

En la tabla 17 se puede observar que existe relación directa, moderada y significativa en colaboradores/as que laboran en horario part time, experimentan agotamiento emocional y utilizan frecuentemente el estilo de afrontamiento desadaptativo ($p < .01$, $r = .496$). Del mismo modo, existe relación directa, moderada y significativa en colaboradores/as que laboran en horario part time, experimentan realización personal y afrontan el estrés centrados en el problema ($p < .01$, $r = .406$) y en la emoción ($p < .01$, $r = .504$).

V. Discusión de resultados

Los resultados reflejan la situación actual entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento en colaboradores/as de una cadena de cines en nuestro país, estos hallazgos revelan que 9% de estos/as experimentan síndrome de burnout, quiere decir que se encuentran agotadas/os emocionalmente por las demandas laborales y el contacto con los/as clientes, exhiben actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas, las mismas que al obtener puntuaciones bajas en realización personal experimentan falta de sentimientos de autoeficiencia al valorar su trabajo. Los datos encontrados mantienen relación con lo hallado en la investigación de Montrestuque (2018), Quirós (2013), siendo mayor a la presencia de burnout en la investigación de la primera pues esta encontró 3.2% de presencia del síndrome en docentes de una institución educativa, y, menor que la segunda que encontró 35% de presencia de burnout en agentes de tráfico.

En ese sentido, las consecuencias de este síndrome afectarían negativamente a la organización; pues, disminuye el rendimiento de los/as trabajadores/as, el absentismo laboral podría aumentar junto con la probabilidad de cometer errores en la práctica profesional. Del mismo modo, esto se verá reflejado en una deficiente calidad en el servicio a los/as clientes, menos productividad y aumento de los costos económicos de la empresa por las consecuencias explicadas anteriormente (Gil Monte, P. ,2006).

También se encontró que 22.5% y 29.5%, de la población, presenta tendencia y riesgo a desarrollar el síndrome respectivamente; siendo, la suma de estos, más de la mitad de colaboradores/as. Las posibles razones del alto porcentaje de tendencia y riesgo a experimentar el síndrome serían las exigencias inherentes al negocio, pues los/as colaboradores/as se encuentran en constante contacto con los clientes, además pasan por situaciones estresantes pues requieren trabajar bajo presión (Gantiva et al., 2010), pues estos/as deben cumplir con metas mensuales de ventas y con el orden y organización de los cines a diario para la proyección de las funciones. Es importante aclarar que en un futuro inmediato las personas que presenten tendencia y riesgo de burnout podrían desarrollar el síndrome.

Respecto a los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout, en la investigación se encontró menor porcentaje de colaboradores/as que han desarrollado alto agotamiento emocional (34.5%) en comparación con Jenaro-Río, Flores-Robaina, y González-Gil (2007) que hallaron 42.2% de trabajadores de acogimiento residencial de menores en España que desarrollaron esta dimensión. En ese sentido, Maslach (2003) considera el agotamiento emocional como la dimensión central del síndrome, pues,

representa la respuesta básica al estrés, operando como un disparador de las otras dos dimensiones.

Respecto a la despersonalización, en esta investigación se encontró 36% de colaboradores/as experimentando altos niveles de la misma, mientras que Jenaro-Río, Flores-Robaina, y González-Gil hallaron 31.3% de sus muestras con alto nivel en esta dimensión. Por otro lado, Navez (2017) encontró que 99.5% de enfermeras experimentaban baja realización personal, mientras que en esta investigación solo se encontró que 30% de los/as colaboradores/as experimentan esta dimensión en un nivel bajo.

En relación a los niveles del síndrome de burnout según la ubicación del cine en la que labora cada colaborador/a, se encontró que, en el cine de Ventanilla, más de la mitad de estos/as experimentan alto agotamiento emocional (52.8%), mientras que en el cine del distrito de Pro más de la mitad de colaboradores/as experimentan bajo agotamiento emocional (58.1%). La polaridad de estos resultados concuerda con lo mencionado por Tonon (2003), pues refiere que uno de los desencadenantes o potenciadores del síndrome sería el ambiente físico de trabajo como fuente de estrés psicosocial y laboral.

Asimismo, Tonon (2003) menciona que el puesto de trabajo también es considerado como un factor psicosocial que sería fuente de estrés laboral y potenciador del síndrome. En ese sentido, en esta investigación se encontró que más del 50% de colaboradores/as que se desempeñan en los puestos de Auxiliares y Operadores de proyección (60.5%), Asistentes (66.6%), Coordinadores y Operador de Proyección Senior (60%) y Jefaturas (62.5%) experimentan riesgo, tendencia o el síndrome. Asimismo, la mitad de las personas en puestos gerenciales presentan riesgo, tendencia o burnout (50%). Esto responde a que todos los puestos de la cadena de cines trabajan en constante contacto con el público, por ello, no existen grandes diferencias en los porcentajes de niveles según puesto, sin embargo, es importante tomar medidas para mitigar estos niveles, ya que, muestran que más de la mitad de la población se encuentra experimentando riesgo, tendencia o el síndrome.

Con respecto a la variable sexo y jornada laboral, se esperaba que las mujeres presenten mayor porcentaje de burnout ya que el síndrome se desarrolla mayormente en este sexo más que en los varones pues las mujeres usualmente cumplen varios roles tanto profesionales como familiares (Maslach y Jackson, 1981), sin embargo, algunos autores contradicen esto pues mencionan que los varones presentan mayores niveles de agotamiento emocional (Aguilar y Gutiérrez, 2007). Asimismo, según la Organización de

las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2005), las largas horas de trabajo constituyen uno de los factores organizacionales que generan mayor estrés laboral y suelen estar positivamente asociados con el síndrome de burnout; en ese sentido, se consideró que los/as colaboradores/as que laboran en horario full time (8 horas laborales) tendrían mayor porcentaje de riesgo, tendencia y presencia del síndrome. En relación a lo explicado, se obtuvo como resultado que los colaboradores del sexo masculino que se desempeñan en horario part time (4 horas laborales) tienen mayor porcentaje de riesgo, tendencia y presencia del síndrome (73.3%) contradiciendo supuestos iniciales de la investigación. Una de las causas de los porcentajes sería que los varones part time realizan actividades paralelas a sus labores en la cadena de cines; otra de las causas sería que los estén afectando variables psicosociales como la familia y los amigos. Asimismo, estos resultados coinciden con los hallazgos de Fabara y Páramo (2017), pues encontraron que 50% de las mujeres experimentan burnout y 58.3% de varones posee el síndrome, siendo los varones los de mayor presencia de este.

Por otro lado, el estilo de afrontamiento mayormente utilizado por los/as colaboradores/as de la cadena de cines, es el centrado en el problema (40%), y en menor proporción el estilo desadaptativo de afrontamiento (30%). Los resultados concuerdan con lo encontrado por Quirós (2013), la cual halló que el estilo enfocado en el problema y el evitativo eran el de mayor y menor uso respectivamente en 60 agentes de tráfico. En relación a lo mencionado por Gil-Monte y Peiró (1997), el estilo de afrontamiento centrado en el problema actuaría como un factor de protección, evitando que el síndrome se desarrolle; además, estaría asociado a un mayor bienestar físico. Si bien este estilo sería mucho más efectivo frente al estrés laboral, que los estilos orientados a la emoción y desadaptativos (Hart et al., 1995); es importante considerar que los/as colaboradores/as se enfrentan a diario con imprevistos que no pueden ser controlados por ellos, estos pueden ser, caídas de funciones de cine (es la cancelación de alguna función por imprevistos técnicos u otros), errores en la compra de entradas y combos de dulcería (promociones de pop corn, dulces y/o bebidas) errores en el canje de la plataforma virtual de entradas, hostilidad de parte de los clientes, entre otros. En ese sentido, utilizar el estilo de afrontamiento centrado en el problema frente a estos imprevistos podría incrementar el estrés laboral pues existe poca posibilidad de controlarlos o cambiarlos. Lo anteriormente descrito tiene relación con lo mencionado por Lazarus, R. & Folkman, S. (1986), pues hacen referencia a que la efectividad de los estilos de afrontamiento centrados en el problema estaría en función del control efectivo

sobre los potenciales estresores del entorno y de las emociones individuales.

Un dato revelador fue encontrar que más de la mitad de colaboradores/as que experimenta el síndrome, también utiliza frecuentemente el estilo de afrontamiento desadaptativo (72.2%). Resultados que tienen relación con las afirmaciones de Freudenberger (1974), el autor menciona que utilizar estrategias desadaptativas podría afectar a los pares, con esto en un corto plazo la organización, como entidad, podría caer en el desánimo extendido. En suma, Gil-Monte y Peiró (1997), afirman que, si el desgaste subsiste a lo largo del tiempo, traería como consecuencias perjudiciales para el sujeto, en forma de enfermedad, falta de salud o alteraciones psicósomáticas, como también consecuencias a los clientes. En ese sentido, el uso frecuente de estilos de afrontamiento desadaptativo por parte de los/as colaboradores/as de la cadena de cines podría haber traído como consecuencia el desarrollo del síndrome.

En relación al objetivo general de la investigación, resultó importante conocer qué estilos de afrontamiento se relacionarían con las dimensiones del síndrome de burnout. Se encontraron relaciones significativas directas bajas entre el estilo de afrontamiento desadaptativo con los componentes de agotamiento emocional ($p < .01$, $r = .285$) y despersonalización ($p < .01$, $r = .340$). Se obtuvieron resultados similares en la investigación de Quirós (2013), que halló una relación directa y moderada entre el estilo de afrontamiento desadaptativo y el agotamiento emocional ($r = .42$, $p < .05$) y una relación directa y baja entre el estilo de afrontamiento desadaptativo y la despersonalización ($r = .31$, $p < .05$). Asimismo, Paredes y Santiago (2015) encontraron que el estilo de afrontamiento desadaptativo se relaciona directa y de moderadamente con el agotamiento emocional ($r = .44$, $p < .05$) y de manera directa y alta con la despersonalización ($r = .63$, $p < .05$). La posible explicación a estas relaciones se debe a que el desarrollo del síndrome se encuentra asociado a experiencias en las que el trabajador se siente incapaz de enfrentar el estrés de forma adaptativa y se ve impedido de modificar las situaciones problemáticas, por ello, es posible que recurra al uso de mecanismos de afrontamiento como el escape y la evitación que son estilos de afrontamiento desadaptativos. Sin embargo, dado que los problemas no se resuelven con el uso de estos estilos, el malestar se va acumulando y el profesional acaba por desgastarse en mayor medida (Vinaccia y Alvaran, 2004).

Por otro lado, se encontraron relaciones significativas bajas y directas entre la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en el problema ($p < .01$, $r = .274$) y la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción ($p <$

.01, $r = .293$). Estos resultados se relacionan a lo encontrado por Paredes y Santiago (2015) quienes hallaron relación entre la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en el problema ($r = .69$, $p < .05$) y la realización personal y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción ($r = .36$, $p < .05$). Los hallazgos reflejan que, si el trabajador se siente más realizado, experimentará sentimientos de competencia que le permitirán utilizar estrategias más activas y confrontadoras, que aquellos que se sientan menos competentes. En ese sentido, el estilo enfocado en el problema, potencia una actitud más activa, esperanzadora y optimista para afrontar la existencia (Clavijo, 2002). Asimismo, la claridad emocional o capacidad para identificar los sentimientos y para expresarlos o comunicarlos está asociada al bienestar psíquico y físico, el apoyo social, la realización personal y se relaciona con estrategias de afrontamiento centradas en la emoción (Inglés, Martínez, & Piqueras, 2011).

Con respecto a los dos primeros objetivos específicos, donde los análisis psicométricos de los instrumentos seleccionados resultaron prioridad pues proporcionarían hallazgos válidos y confiables en relación la población de estudio. La investigación reportó altos puntajes de confiabilidad en las dimensiones de las pruebas MBI y COPE bajo el estadístico Alfa de Cronbach, asumiendo valores por encima de .7. Por otro lado, en relación a la validez de la escala de burnout, se encontraron correlaciones aceptables ($r > .2$) entre las dimensiones del síndrome frente al puntaje total por dimensiones, reportando validez de la dimensión del test en el instrumento. Los resultados concuerdan con lo hallado por Cotrado e Infantes (2015) en docentes de educación inicial y Santiago y Paredes (2015) en militares profesionales del ejército peruano quienes, al realizar los análisis del inventario, encontraron confiabilidad y validez aceptable de la prueba en sus poblaciones. Por otro lado, los resultados de validez del test de afrontamiento contrastan con los resultados de los autores anteriormente mencionados pues el inventario de estilos de afrontamiento no resultó válido en dos de sus dimensiones (centrado en el problema y centrado en la emoción) al obtener tres puntajes menores a .02. Resulta importante validar el instrumento con sus respectivas modificaciones en futuras investigaciones.

Para el objetivo seis, se relacionó las dimensiones del síndrome y los estilos de afrontamiento en varones y mujeres, encontrando relaciones significativas entre la realización personal en ambos sexos y el estilo de afrontamiento centrado en el problema y la emoción. Así como relaciones significativas entre el estilo de afrontamiento desadaptativo y los componentes de agotamiento emocional y despersonalización. También se encontró relación significativa, inversa y muy baja entre la realización personal en varones y el estilo desadaptativo de afrontamiento ($p < .01$, $r = -.185$). Sin

embargo, lo que llamó la atención fue la relación significativa directa y moderada entre el estilo de afrontamiento desadaptativo y la despersonalización en varones ($p < .01$, $r = .496$). Los resultados indicarían una falta de competencia en el caso de los varones para manejar y regular sus emociones en situaciones generadoras de estrés; pues, estos preferirían utilizar estilos de evitación y evasión del problema (León Rubio, León Pérez y Cantero, 2013).

Por último, se relacionó las dimensiones del síndrome con los estilos de afrontamiento según las jornadas laborales de los/as colaboradores/as de la cadena de cines, encontrando relaciones significativas, directas y bajas entre el estilo desadaptativo de afrontamiento y el componente de despersonalización del burnout, así como relación inversa leve entre el estilo desadaptativo y la realización personal en colaboradores/as que laboran en horario part time y full time. Asimismo, se halló en colaboradores de horario full time, relaciones significativas, directas y bajas entre los estilos de afrontamiento centrados en el problema y emoción con el componente de realización personal del burnout. Además, se halló en los mismos, relación significativa, directa y leve entre el agotamiento emocional y el estilo desadaptativo de afrontamiento. Sin embargo, las relaciones que llamaron la atención fueron las encontradas en colaboradores/as de horario Part time (4 horas laborales), pues los estilos de afrontamiento centrados en el problema y centrados en la emoción se relacionaron significativamente, de forma directa y moderadamente con la realización personal ($p < .01$, $r = .406$ y $p < .01$, $r = .504$) respectivamente. Además, el estilo de afrontamiento desadaptativo se relacionó significativamente, de forma directa y moderada con el agotamiento laboral en personal de horario part time ($p < .01$, $r = .496$), esta relación se apoya con lo hallado en este estudio en los resultados descriptivos en colaboradores/as de horario part time, pues como lo menciona Montestruque (2018), es posible que estas personas que se encuentran experimentando agotamiento emocional realicen actividades extras (estudios, responsabilidades en sus hogares, entre otras), además de las realizadas en la compañía, lo que les generaría desgaste emocional. En suma, los resultados obtenidos indican las múltiples relaciones entre las dimensiones del síndrome y los estilos de afrontamiento, por lo que trabajar en horario part time y full time determinaría la frecuencia de uso y el tipo de estrategias de afrontamiento de los/as colaboradores/as de la cadena de cines frente al estrés. Siendo los/as colaboradores/as de horario part time con presencia de realización personal los que utilizarían frecuentemente los estilos de afrontamiento centrados en el problema y la emoción frente al estrés; es importante acotar que la cadena de cine adapta los horarios laborales a los horarios de estudios de los/as colaboradores, este factor favorecería a los niveles de

realización personal en la población pues los/as ayuda a continuar con sus estudios y realizar sus actividades académicas. Asimismo, es importante destacar que no se encontraron estudios similares con los que se puedan contrastar los resultados, por lo que se considera necesario realizar investigaciones al respecto a futuro.

Finalmente, en la investigación se han encontrado relaciones significativas entre ambos constructos. Según la teoría, el burnout se presenta cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el/a trabajador/a, pero también los estilos de afrontamiento son considerados como moduladores del síndrome (Gil-monte, 2006).

Respecto a las limitaciones de la investigación, la aplicación de la prueba se realizó en el centro de labores de los/as colaboradores/as, además, considerando el cine como fuente de estrés, esto pudo influir en los resultados. A nivel metodológico, respecto al inventario de COPE creado por Carver, Scheier & Weintraub (1989) y validado en el Perú por Casuso (1996) sería conveniente validarlo a la población de estudio, debido a que se encontraron ítems que no fueron considerados válidos dentro de la escala. Así también, otra limitación importante fue el inexistente estudio de las variables en cadenas de cines, lo cual complicó la búsqueda de información y la elaboración de la investigación, al no encontrar antecedentes ni referencias que permitan contrastar los resultados.

Por último, frente a la presencia de burnout en los/as colaboradores/as de la cadena de cines, es importante que la empresa conozca el problema a fin de idear y aplicar programas de clima laboral adaptadas a las necesidades de la compañía y a los resultados obtenidos; así como, implementar programas de prevención y sensibilización del burnout a fin de mitigar, comprender el síndrome y sus consecuencias en la salud y en la organización; como por ejemplo, de mayor fuerza en los cines que presentan mayor porcentaje de componentes del síndrome. Asimismo, resulta importante identificar a las personas que presentan burnout a fin de brindarles apoyo y orientación profesional para el desarrollo de sus habilidades inter e intrapersonales que les permitan lidiar con los clientes, además de adquirir técnicas que les faciliten sobrellevar las situaciones generadoras de estrés. Del mismo modo, es importante identificar las actividades que ocasionan el síndrome en los/as colaboradores/as a fin de orientarlos/as en el desarrollo de estrategias para afrontar estas situaciones de manera asertiva y adaptativa.

VI. Conclusiones

- 1) Los instrumentos MBI y COPE resultaron consistentes internamente respecto a sus dimensiones; sin embargo, resultó válido solo el MBI, obteniendo coeficientes de correlación PM de Pearson significativos ($r > .2$).
- 2) Para el objetivo general, existen relaciones significativas directas e inversas; siendo la más alta entre el estilo desadaptativo y la despersonalización ($p < .01$, $r = .340$).
- 3) Se halló relación directa y moderada en varones que experimentan despersonalización y utilizan el estilo de afrontamiento desadaptativo ($p < .01$, $r = .496$).
- 4) Existieron relaciones significativas y moderadas en el personal en las diferentes jornadas laborales, siendo la mayor entre los/as que experimentan realización personal, afrontan el estrés centrados en la emoción y laboran en horario part time ($p < .01$, $r = .504$).
- 5) El 9% de la población presenta burnout. El personal en los puestos de asistente resultó con mayor porcentaje de nivel de riesgo de burnout (66.6%). Además, los varones de horario part time obtuvieron mayor porcentaje de riesgo (73.3%). El 52.8% de personal del cine de Ventanilla experimenta alto agotamiento emocional.
- 6) El estilo centrado en el problema es el más utilizado por la población (40%). Por otro lado, el estilo mayormente utilizado por los/as colaboradores/as que experimentan burnout, es el desadaptativo (72.2%).

VII. Recomendaciones

A la luz de los resultados obtenidos se recomienda:

1. Dentro del área laboral, es importante que la cadena de cines realice programas preventivos para sus colaboradores/as sobre el síndrome y sus consecuencias a fin de generar ambientes laborales seguros frente al burnout. Del mismo modo, se han identificado los cines que presentan mayor desarrollo de las dimensiones del síndrome; es importante tomar como prioridad estos lugares para iniciar con los programas preventivos.
2. Asimismo, es fundamental que la compañía identifique a los/as colaboradores/as que presentan burnout y los/as que se encuentran con tendencia y riesgo a fin de tomar pronta acción frente al síndrome en estas personas.
3. Fomentar en los/as colaboradores/as de la cadena de cines el uso de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y la emoción a fin de prevenir la aparición del síndrome de burnout, pues según los resultados, al emplear el estilo de afrontamiento evitativo, este facilitaría el desarrollo del burnout.
4. Para futuras investigaciones resultaría relevante tomar en cuenta las variables de inteligencia emocional, clima laboral y compromiso organizacional para incluirlas en el estudio del burnout y los estilos de afrontamiento a fin de continuar reuniendo datos significativos en colaboradores/as de cadenas de cines.
5. A nivel metodológico, se deben tomar en cuenta los resultados de validez de la escala de estilos de afrontamiento a fin de realizar modificaciones que permitan obtener puntajes significativos que prueben la validez de la escala en esta población.

VIII. Referencias

- Aguilar, A., y Gutiérrez, R. (2007). El fenómeno de burnout médico de dos hospitales de la ciudad de Lima-Perú. *Revista de Psicología Hererdiana*, 2(1),1-13.
- Aldwin, C. (1994). *Stress, Coping, and Development: An Integrative Perspective*. Nueva York: Guildford Press.
- Alonso, E. (2014). *El Síndrome de Burnout en Trabajo Social* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303.
- Barría Muñoz, J. (2004). Modos de afrontamientos que utilizan las Asistentes Sociales de las Municipalidades y Consultorios. *Psiquiatria.com*, 8(3), 1-12.
- Brodsky, A. & Edelwich, J. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de Psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, 21(2), 363-389.
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la Prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima* (Tesis de Licenciatura no publicada). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. Londres: Sage Publications.
- Chorot, P., y Sadín, B. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1), 39-54. Sitio web de Time: <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3941>
- Clavijo, A. (2002). *Crisis, familia, psicoterapia*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

- Cotrado Macedo, E. e Infantes Mamani, U. (2015). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación inicial del Distrito de Juliaca* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima.
- De Vellis, R. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (4ta ed.). Arkansas: SAGE.
- Fabara Salazar, J. A., y Páramo Almeida, R. C. (2017). *Asociación del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés en docentes de educación básica en el cantón Rumiñahui, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Fernández, M. (2009). *Percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis doctoral). Universidad de León, España.
- Ficková. (2005). Coping scales for adults: psychometric relationships. *Studia Psychologica*, 47(4), 309-317.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gantiva, C., Jaimes, S., y Villa, M. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 26(2), 36-50.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1),33-44.
- Gil-Monte, P. y Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Hart, P., Wearing, A., & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68 (2), 133-156.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.

- Inglés, C., Martínez, A., y Piqueras, J. (2011). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Clínica Neuropsicológica Mayor, Alcantarilla, Alicante.
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, y González-Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León-Rubio, J., León Pérez, J., y Cantero, F. (2013). Prevalencia y factores predictivos del Burnout en docentes de la enseñanza pública: el papel del género. *Ansiedad y Estrés*, 19(1), 11-25.
- Llaja, V., Sarría, J., y Garcia, P. (2007). *Inventario "Burnout" de Maslach y Jackson, en una muestra peruana*. Centro interdisciplinaria en Neuropsicología, Lima.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). *Burnout in Health Professions: A social psychological analysis*. (1ra. ed.). New York: Social Psychology of health and illness.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd. ed.). Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- 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.
- Moriana Elvira, J. A. y Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Návez Quiroz, R. G. (2017). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital General de Chilpancingo Guerrero* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2005). *Otras dimensiones del desempeño profesional. Condiciones de trabajo y salud docente*. Estudios de casos en Argentina,

Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. Santiago: Oficina Regional de la UNESCO para América Latina y el Caribe [OREALC].

- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M., y Huertas, R. (2005). El síndrome del «quemado» por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2), 87-112.
- Quiros, S. (2013). *Bournout y Afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Requena Ortiz de Orué, D. P. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud san juan de Miraflores* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Rodríguez, J., Pastor, A., y López, S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*, 5(1), 349-372.
- Salanova, M., Martínez, I. y Grau, R. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Santiago Prado, A., y Paredes Jara, F. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque* (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Lambayeque.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio.
- Vinaccia, A., y Alvaran, F. (2004). *El síndrome de Burnout en una muestra de enfermeras: un estudio exploratorio*. Universidad de San Buenaventura, Medellín.

IX. Anexos

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estás siendo invitado a participar en una investigación sobre el síndrome de burnout y estilos de afrontamiento. Esta investigación es realizada por Bright Hillary Apaza Chavez, egresada de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Fuiste seleccionado para participar en esta investigación ya que eres un/a colaborador/a de la zona 1 de la cadena de cines.

Si decides aceptar, se te solicitará contestar una encuesta y dos pruebas psicológicas relacionadas con los temas mencionados en la parte superior. Tu ayuda nos permitirá explorar sobre la presencia del síndrome de desgaste profesional en el sector entretenimiento.

Los derechos con los que cuentas incluyen:

Anonimato: Todos los datos que ofrezcas son absolutamente anónimos, por lo tanto, no habrá manera de identificar individualmente a los participantes de la investigación.

Integridad: Ninguna de las pruebas que se apliquen resultará perjudicial.

Participación voluntaria: Tienes el derecho a abstenerse de participar o incluso de retirarte de esta evaluación cuando lo consideres conveniente.

En función a lo leído:

¿Deseas participar en la investigación? SI ____ NO ____

_____ Firma

Anexo 2

Ficha socioeconómica y laboral

INFORMACIÓN GENERAL	
Edad: _____ años.	
Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	
Complejo al que pertenezco: Norte <input type="checkbox"/> Comas <input type="checkbox"/> SanMiguel <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/> Pro <input type="checkbox"/>	
Puesto en el que me desempeño: Auxiliar–Oper. de Proyec. <input type="checkbox"/> Asistente <input type="checkbox"/> Coordinador – Oper. de Proyec. Senior <input type="checkbox"/> Jefatura <input type="checkbox"/> Gerencia (Gerente/Subgerente) <input type="checkbox"/>	
Área en la que me desempeño: Boletería <input type="checkbox"/> Taquilla <input type="checkbox"/> Proyección <input type="checkbox"/> Dulcería <input type="checkbox"/>	
Mi horario: Fulltime (8 horas) <input type="checkbox"/> Part time (4 horas) <input type="checkbox"/>	
Actualmente me encuentro cursando: Estudios técnicos <input type="checkbox"/> Estudios universitarios <input type="checkbox"/> Estudios de Post grado <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	
Tiempo laborando en el cine: _____ mes(es).	
Mi familia depende económicamente de mis ingresos: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Ficha técnica: Inventario de Burnout de Maslach

Nombre: Maslach burnout inventory (MBI).

Autor: Maslach, C. y Jackson, S. en 1986.

Adaptado por: Llaja, V., Sarria, J. y Garcia, P. en 2007.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Numero de ítems: 22.

Aplicación: Individual.

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Personal de una cadena de cines.

Materiales: Hoja de respuesta.

Estructura:

El instrumento está compuesto de 22 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, y cada ítem está estructurado con siete alternativas de respuestas como: (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.

Valoración:

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el grado del síndrome de burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Confiabilidad:

Las tres sub escalas, en la revisión del año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de .80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de .80 para el agotamiento personal, .64 para la despersonalización y .70 para la baja realización personal (Llaja et. al., 2007). En el estudio se obtuvo .868 para el

agotamiento personal, .726 para la despersonalización y .853 para la baja realización personal.

Validez del instrumento:

La validación del instrumento se realizó a través de los años de a nivel internacional y nacional por diversos autores obteniendo correlaciones aceptables mayores a .2. Asimismo, al hallar la validez del instrumento en colaboradores/as de la cadena de cines, las correlaciones resultaron aceptables. Por ello, se puede afirmar que la escala presenta validez de constructo.

Dimensiones:

La dimensión de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20

La dimensión de despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

La dimensión de realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la realización personal, en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout.

Niveles rango hallados para la población de estudio:

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0– 14	15 – 24	25 –54
Despersonalización	0–4	5 – 8	9 – 30
Realización Personal	0– 31	32 – 39	40 – 48

Ficha técnica: Inventario de Estrategias de Afrontamiento

Nombre: Inventario de Estrategias de Afrontamiento (COPE).

Autor: Carver, Scheir y Weintraub en 1989.

Adaptado por: Casuso, L. en 1996.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Numero de ítems: 52.

Aplicación: Individual.

Duración: 30 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Colaboradores/as de una cadena de cines.

Materiales: Hoja de respuesta.

Estructura:

El instrumento está compuesto de 52 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Lickert y cada ítem está estructurado con cuatro alternativas de respuestas como: (1) Nunca, (2) A veces, (3) A menudo, (4) Siempre.

Confiabilidad:

Mostró valores Alfa de Cronbach de .68 para los estilos enfocados en el problema, .75 centrados en la emoción, y .77 para los otros estilos; asimismo, se ha demostrado en múltiples investigaciones su utilidad, validez y confiabilidad (Cassaretto, Chau, Oblitas y Valdez, 2003). En la presente investigación se hallaron puntajes de .82 para el estilo de afrontamiento centrado en el problema, .746 para el estilo centrado en la emoción y .827 para el estilo desadaptativo.

Validez del instrumento:

El instrumento utilizado fue validado a nivel internacional y nacional por diversos autores obteniendo correlaciones aceptables mayores a .2. Sin embargo, al hallar la validez del instrumento en colaboradores/as de la cadena de cines, resultaron tres correlaciones por debajo de lo aceptable. En ese sentido, no se podría afirmar la validez de constructo de la escala en la población de estudio.

Dimensiones:

La dimensión de estilos de afrontamiento centrados en el problema consta de 20 ítems. Se define como la utilización de recursos dirigidos hacia sí mismo o hacia el ambiente, de tal manera que se obtiene información acerca de cómo se puede modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes. La puntuación máxima es 80. La conforman los ítems 1,2,3,4,5,14,15,16,17,18,27,28,29,30,31,40,41,42,43,44.

La dimensión de estilos de afrontamiento centrados en la emoción también está conformada por 20 preguntas, que son los ítems 6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 21, 22, 23, 32, 33, 34, 35, 36, 45, 46, 47, 48, 49. Estos estilos regulan las emociones que son activadas por el hecho percibido como amenazante, a partir de evaluaciones cognitivas que permiten revalorizar la amenaza modificando así las emociones y con ello el significado de la relación estresante. La puntuación máxima es de 80 puntos.

La dimensión de estilos de afrontamiento desadaptativo se compone de 12 ítems que evalúan cuando la persona se desentiende del manejo del estresor mental y conductualmente, ya que esto interfiere en el logro de su objetivo, se muestra una conducta caracterizada por un insuficiente esfuerzo para controlar el conflicto y en el aspecto mental, la persona tiende a dispersar sus pensamientos, realizando una serie de actividades que no conllevan al manejo de la dificultad. Estos estilos están conformados por los ítems 11,12,13,24,25,26,37,38,39,50,51,52. La puntuación máxima es de 48 puntos.

Categorías halladas para los estilos de afrontamiento de la población de estudio:

Dimensiones	Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento	Usa este estilo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias	Utiliza frecuentemente este estilo de afrontar el estrés
Centrados en el problema	0– 49	50 – 56	57 –80
Centrados en la emoción	0–46	47 – 53	54 – 80
Desadaptativos	0– 19	20 – 25	26 – 48

Anexo 5

Matriz de operacionalización del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento y sus dimensiones.

Variable	Escala	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Categorías
Estilos de Afrontamiento al estrés Medido por el Inventario de Estimación de Afrontamiento C.O.P.E. (1989)	1= Nunca 2= A veces 3= A menudo 4= Siempre	Estilo de afrontamiento centrado en el problema	Es la utilización de recursos dirigidos hacia sí mismo o hacia el ambiente, de tal manera que se obtiene información acerca de cómo se puede modificar la situación problemática, para luego realizar las acciones pertinentes.	1. Afrontamiento activo	1,14,27,40	Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento: ≤ 49
				2. Planificación	2,15,28,41	Usa este estilo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias: 50 - 56
				3. Supresión de actividades competentes	3,16,29,42	
				4. Postergación del afrontamiento	4,17,30,43	
				5. Búsqueda de apoyo social	5,18,31,44	Utiliza frecuentemente este estilo de afrontar el estrés: ≥ 57
		6. Búsqueda de soporte emocional	6,19,32,45	Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento: ≤ 46		
		7. Reinterpretación	7,20,33,46	Usa este estilo de afrontamiento dependiendo de las circunstancias: 47 - 53		
		8. Aceptación	8,21,34,47			
		9. Acudir a la religión	9,22,35,48			
		10. Análisis de las emociones	10,23,36,49			
		11. Negación	11,24,37,50	Muy pocas veces emplea este estilo de afrontamiento: ≤ 19		
Estilo de afrontamiento desadaptativo	La persona se desentiende del manejo del estresor mental y conductualmente, ya que este interfiere en el logro de su objetivo, se caracteriza por un insuficiente esfuerzo para controlar el conflicto y en el aspecto mental, la	muestra una conducta				

persona tiende a dispersar sus pensamientos, realizando una serie de actividades que no conllevan al manejo de la dificultad.

12. Conductas inadecuadas

12,25,38,51

U
s

e las circunstancias: 20 - 25

13. Desentendimiento cognitivo (distracción)

13,26,39,52

a
e
s
t
e
e
s
t
i
l
o
d
e
a
f
r
o
n
t
a
m
i
e
n
t
o
d
e
p
e
n
d
i
e
n
d
o
d

Utiliza frecuentemente este estilo de afrontar el estrés: ≥ 26

Anexo 5 (Continuación)

Variable	Escala	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Categorías
Síndrome de Burnout (Medido por el Inventario de Maslach Burnout Inventory M.B.I., 1986)	0 = Nunca					Bajo: ≤ 14
	1= Pocas veces al año o menos	Agotamiento Emocional	Se siente emocionalmente agotado. Al levantarse en las mañanas se siente agotado por el trabajo. Siente cansancio de trabajar con la gente. Siente que su trabajo le está agotando.		1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Medio: 15- 24
	2=Una vez al mes o menos					Alto: ≥ 25
	3= Unas pocas veces al mes	Despersonalización	Trata a las personas como si fueran objetos. Se preocupa que el trabajo le está volviendo insensible con las personas. No le importa lo que le ocurre a las personas que se relaciona en el trabajo.		5, 10, 11, 15, 22	Bajo: ≤ 4
	4= Una vez a la semana					Medio: 5 - 8
	5= Pocas veces a la semana	Realización Personal	Entiende fácilmente a las demás personas. Trata con eficacia los problemas de los demás. Crea con facilidad un clima agradable en el trabajo. Trata de forma adecuada los problemas emocionales.		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Alto: ≥ 9
6= Todos los días						Bajo: ≥ 31
						Medio: 32- 39
						Alto: ≤ 40