

AFRONTAMIENTO Y BURNOUT EN EMPLEADOS DEL PODER JUDICIAL DE ENTRE RÍOS, ARGENTINA

Eugenie Charlotte Caroline Kroonstadt¹
Erika Treiyer²

RESUMEN

El Síndrome de Burnout causa un impacto negativo en la actuación profesional. Es un síndrome que se caracteriza por altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, y baja realización personal. Por otro lado, el afrontamiento es un proceso para reducir la tensión en situaciones estresantes por medio de recursos cognitivo y conductual que difiere en cada persona. El objetivo del presente estudio es: Determinar si el perfil de afrontamiento de los empleados de poder judicial varía en función de los niveles de las tres dimensiones del Síndrome de burnout. Se recogió información de (N = 47) trabajadores de ambos sexos de los fueros penal y familiar de poder judicial de Paraná, Gualeguaychú y Diamante, de la provincia de Entre Ríos, Argentina. Los instrumentos de evaluación constan de un cuestionario sociodemográfico, el inventario de Burnout de Maslach (MBI), y el modo de afrontamiento (WOCCL) de Lazarus & Folkman. Se realizó un estudio descriptivo y el análisis de Multivariados de la Varianza (MANOVA) donde se obtuvieron los siguientes resultados: diferencias significativas con respecto a las dimensiones cansancio emocional ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.049; $p = .021$), despersonalización ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.222; $p = .011$) y realización personal ($F(16, 72)$ de Hotelling = 1.804; $p = .047$). Los principales estilos de afrontamiento que se utilizaron fueron planificación de solución de problemas y reevaluación positiva, con menor manifestación del Síndrome de Burnout. Se encontró estadística significativa entre Burnout y estilos de afrontamiento. Con estos resultados se espera que haya la formación de programas centrados en la prevención del burnout a partir del desarrollo de estrategias de afrontamiento positivo. Así los jueces, secretarios y administradores tienen apoyo para desempeñar su labor de forma más productiva.

Palabras clave: afrontamiento, síndrome de burnout, empleados de poder judicial, juzgado

ABSTRACT

The Burnout Syndrome causes a negative impact on professional performance. It is a syndrome characterized by high levels of emotional exhaustion and cynicism, and low personal accomplishment. On the other hand, coping is a

¹Eugenie Charlotte Caroline Kroonstadt, estudiante de la Maestría en Terapia Familiar en la Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México, ecckroonstadt@gmail.com

²Erika Treiyer, Catedrático de la Facultad de Humanidades, Educación y Ciencias sociales, Universidad Adventista del Plata, Argentina, erikatreyer@gmail.com

process to reduce stress in stressful situations through cognitive and behavioral resources that differ in each person. The objective of this study is to: Estimate the explanatory power of the different coping strategies on the development of burnout with workers of the justice system. We worked with a sample consisted of (N=47) judiciary workers of both sexes from the criminal and family department of Paraná, Gualeguaychú and Diamante, of the province of Entre Ríos, Argentina. The instruments we used was a sociodemographic questionnaire, the Maslach Burnout Inventory (MBI), and the Ways of coping Questionnaire (WOCCL) of Lazarus & Folkman. Through a descriptive study and analysis of Multivariate (MANOVA) we found meaningful principal effects concerning all three dimensions: exhaustion ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.049; $p = .021$), cynicism ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.222; $p = .011$) y personal accomplishment ($F(16, 72)$ de Hotelling = 1.804; $p = .047$). The main coping styles that were used are problem-solving planning and positive re-evaluation that help with reduce manifestation of the Burnout Syndrome. Significant statistics were found between Burnout and coping styles. By these results, special program can be developed for prevention of burnout, so that the workers can be educated on positive coping strategies. This will help judges, secretaries and administrators to perform their work more productively.

Keywords: coping, burnout syndrome, judiciary workers, court

Introducción

Los juzgados están creados para resolver litigios de diferentes índoles, ya sea en el ámbito familiar o penal. El litigio de por sí es una ocupación de alto estrés; ya que, exige un alto nivel emocional e intelectual de los empleados. Una posible consecuencia de no poder hacer frente al constante y alto nivel de estrés laboral es el desarrollo del síndrome de Burnout (SBO); por otro lado, al conocer el tipo de afrontamiento utilizado nos permite ver como una persona domina las demandas de una situación estresante.

Maslach (1993) define al Burnout “como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera” (p. 20-21).

Maslach y Jackson (1981) proponen la estructura tridimensional del SBO que consta de:

1. Agotamiento emocional (AE): en donde existe un sentimiento de vacío y una reducción en los propios recursos emocionales y en el cual el profesional no dispone de capital emocional para continuar brindando afectividad hacia los demás.

2. Despersonalización (DP): aparecen sentimientos y actitudes negativos hacia los clientes o destinatarios, donde se reacciona de manera distante o ven a sus clientes merecedores de sus problemas.

3. Realización personal (RP): el profesional comienza a evaluarse de forma negativa en los aspectos relacionados con el logro profesional y se ve una disminución en los sentimientos de competencias (p. 99).

Los que están en riesgos de padecer este síndrome son los que se encuentra en contacto directo con el público, por ejemplo, docentes, enfermeras, médicos y oficiales de policía (Leither, Bakker & Maslach, 2014).

Las consecuencias del SBO son potencialmente muy serias para los trabajadores, sus clientes y las instituciones en las que interactúa la persona que sufre de SBO; ya que, los profesionales con SBO sufran problemas de salud física (por ejemplo, enfermedades psicosomáticas), trastornos emocionales (por ejemplo, depresión y ansiedad) y problemas en el lugar de trabajo (por ejemplo, ausentismo e insatisfacción laboral)

(Aguayo, Vargas y Cañadas, 2017). Algunos investigadores han sugerido que es importante encontrar factores clave, como los factores organizacionales e individuales, que contribuyen hasta el SBO.

Los factores organizacionales son factores de estrés laboral como la falta de apoyo social, la sobrecarga de trabajo, conflicto de roles y ambigüedad de roles y los factores individuales son la autoestima, la personalidad y la estrategia de afrontamiento. El afrontamiento ayuda al profesional a adaptarse a los factores de estrés en el trabajo y predice el nivel de burnout de un individuo (Shin et al., 2017).

Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (p.164).

Dichos autores desarrollaron dos estilos de afrontamiento que son: el afrontamiento dirigido a la emoción que "son las acciones que ayudan a regular las respuestas emocionales a las que el problema da lugar" y el afrontamiento dirigido a la acción, "que son actividades o manipulaciones orientadas a alterar o cambiar el problema" (Lazarus y Folkman 1991, p. 172). Para dichos autores, las principales estrategias de afrontamiento son la confrontación, la planificación de solución de problemas, el distanciamiento, la aceptación de la responsabilidad, el autocontrol, el escape o evitación, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social (Morán, 2009). Las dos primeras estrategias corresponden al estilo centrado en el problema y las cinco posteriores forman parte del estilo centrado en la emoción y la última está centrada en ambos estilos.

Los factores que influyen en el afrontamiento son: los acontecimientos motivadores, las responsabilidades laborales, recursos de resolución de problemas, habilidades sociales, apoyo social de su entorno y recursos materiales. Por lo tanto, el afrontamiento es una reacción humana para manejar el estrés.

Según Maslach (2009) aquellos que padecen burnout enfrentan los eventos de estrés de una

manera más bien defensiva y pasiva, mientras que los estilos de afrontamiento de confrontación se asocian con menos burnout. En particular, la dimensión de la realización personal se asocia con el afrontamiento de confrontación.

Algunas investigaciones que estudiaron estas dos variables tuvieron los siguientes resultados:

En un estudio con trabajadores de seguridad de penitenciario de Lima se encontró una correlación entre las dimensiones de agotamiento y despersonalización con el modo de afrontamiento "centrado en la emoción", donde estaba presenta niveles alto, medio, bajo del SBO (Velasque Samamé, 2017). Por otro lado, una investigación realizada por Adams (2017) "Afrontamiento y correlación relacionada con el trabajo de burnout en consejeros de delincuentes sexuales", se encontró que el tamaño del trabajo es un predictor significativo para la despersonalización, y no de las otras dimensiones del SBO. No se pudo establecer una correlación significativa entre afrontamiento y el burnout.

Santander (2016) centró su investigación en evaluar la prevalencia del SBO y las estrategias de afrontamiento que utilizaban 20 trabajadores pertenecientes del Programa de Violencia Familiar de la ciudad de Córdoba, Argentina. Los resultados revelaron que dentro de este grupo no se manifestaba el SBO, debido al nivel elevado de realización personal, en contraste con niveles bajos en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización. Una explicación que resultó válida para este efecto fue la comprobación de que los trabajadores llevaban a cabo las estrategias de afrontamiento "resolución de problema" y "reestructuración cognitiva" en mayor proporción.

En este sentido, se desarrolló un estudio que busco responder la siguiente cuestión: ¿Existe diferencia en cuanto el perfil de afrontamiento en función del nivel de burnout en los empleados de Poder Judicial de Paraná, Gualeguaychú y Diamante, Entre Ríos, Argentina?

Por todo lo anteriormente expuesto, los objetivos de la presente investigación serán:

1) Evaluar e identificar los diferentes estilos de afrontamiento que utilizan los empleados del poder judicial de la provincia de Entre Ríos, correspondientes a los fueros penales y familiares.

2) Evaluar e identificar los niveles de burnout que presentan los empleados del poder judicial de la provincia de Entre Ríos, correspondientes a los fueros penales y familiares.

3) Determinar si hay posibles diferencias entre el nivel de burnout en función de los estilos de afrontamiento utilizados por los empleados de los juzgados mencionados.

Método

Participantes

Se trabajó con una muestra no probabilístico de 47 trabajadores de poder judicial (14 hombres y 33 mujeres), con edades comprendidas mayoritariamente entre los 28 y los 65 años ($M = 43.26$; $DE = 10.05$). Los participantes de este estudio serán los trabajadores que tienen contacto directo con las personas usuarias que son los siguientes: jueces, secretario judicial, administradores y auxiliares de administración que pertenecen a los fueros: penal y familiar de las ciudades de Paraná, Gualeguaychú y Diamante de la provincia de Entre Ríos, Argentina. Los empleados fueron seleccionados por conveniencia, según las posibilidades de acceso y aprobación de cada fuero para colaborar con este estudio.

Instrumentos

Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales. A través de este cuestionario se indagaron los siguientes aspectos de este trabajo: género, edad, antigüedad en la institución, ámbito laboral o fuero, estado civil, cargo, ciudad en que se desempeña.

Burnout. Se utilizó el inventario Burnout de Maslach (MBI) (Maslach y Jackson, 1986) adaptado al español por Gilmonté (2005). Este instrumento evalúa las tres dimensiones del burnout: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Puede ser autoadministrado, y tomarse de forma individual o colectiva. El sujeto debe responder 22 ítems con algunos enunciados sobre los sentimientos y pensamientos relativos a su interacción con el trabajo. Estos ítems se valorarán con una escala tipo Likert, mediante un rango de frecuencia (0 = nunca; 1 = pocas veces al año o menos; 6 = todos los días). Al obtener puntuaciones altas en las dos primeras escalas y una baja puntuación en la tercera dimensión (RP) demuestra la presencia del síndrome de Burnout. Las puntuaciones obtenidas

se clasificó mediante un sistema de percentiles para cada dimensión. Los sujetos con puntuación por debajo del percentil 33, pertenece a la categoría baja, en la categoría media se incluyó los valores entre el percentil 33 y 66 y en la categoría alta los que estaban arriba de percentil 66.

Rodríguez et al. (2013) evaluaron las propiedades psicométricas de este instrumento, donde encontraron que el MBI presenta una adecuada consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach de 0.83 en las tres dimensiones. En cuanto a la validez del instrumento se vio que los elementos de la estructura tridimensional del instrumento original por Maslach y Jackson en 1986 fueron replicados exitosamente, esto quiere decir que mide lo que dice medir.

Afrontamiento. Se utilizó el “Cuestionario de Afrontamiento: versión de la WOCCL” (Ways of Coping Checklist) de Lázarus y Folkman (1986) adaptado por Richaud de Minzi y Sacchi (2005).

El WOCCL está compuesta por 67 ítems donde el sujeto debe responder con una escala tipo Likert de cuatro puntos (1= para nada, 2= un poco, 3 = bastante, 4 = en gran medida). El WOCCL evalúa el afrontamiento centrado en el problema y el afrontamiento centrado en la emoción. A través del análisis factorial distingue ocho factores que son: confrontación, planificación de solución de problemas, distanciamiento, aceptación de la responsabilidad, autocontrol, reevaluación positiva, escape o evitación y búsqueda de apoyo social. Según el estudio de Richaud de Minzi y Sacchi (2005) el resultado aportado para la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.67, que es aceptable. Por otro lado, en relación a la validez del instrumento administrado en la población argentino se encontró que el análisis factorial indicó una estructura de cinco factores: redefinición cognitiva, focalización en el problema, búsqueda de apoyo social, desarrollo de gratificaciones o recompensas alternativas, evitación.

Procedimiento ético

Para la recogida de datos se procedió a solicitar el permiso correspondiente ante las instancias pertinentes en el Poder Judicial. Una vez que se contó con este permiso se procedió a recoger los datos utilizando los instrumentos seleccionados. Se

solicitó el consentimiento informado antes de aplicar los instrumentos. Luego, se entregó los cuestionarios a los participantes para que lo completaran voluntariamente y de forma confidencial.

Procedimiento de análisis de datos

Para la gestión y el procesamiento de los datos se utilizará el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) en su versión 22. Se utilizó los estadísticos descriptivos correspondientes para describir las características demográficas. Además, para evaluar los diferentes estilos de afrontamiento y los niveles de burnout de los trabajadores (Objetivo 1 y 2) se utilizó estadísticos descriptivos y comparación de medias. Posteriormente se realizó pruebas de análisis multivariados de varianza (MANOVA), con Scheffé post hoc, para determinar si hay posibles diferencias entre el nivel de burnout en función de los estilos de afrontamiento (Objetivo 3). Las diferencias se consideraron significativas para valores de p inferior a 0.05. Al utilizar el Test de Wilk-Shapir, indicó que las distribuciones se alejan de la normal, y que las transformaciones logarítmicas consiguen una aproximación a la distribución normal.

Resultados

Los resultados por los datos sociodemográficos son: del total de los trabajadores del poder judicial que participaron en este estudio ($n = 47$), el 70.2% ($n = 33$) eran de sexo femenino y el 29.2% ($n = 14$) de sexo masculino. La edad de los sujetos estuvo comprendida en un rango de 28 a 65 años, con una media de 43.26 y un desvío de 10.049. El 29.8% ($n = 14$) manifestó estar soltero, el 48.9% ($n = 23$) casado, 12.8% ($n = 6$) divorciado y 8.5% ($n = 4$) otro. En cuanto al aspecto laboral, el 17% ($n = 8$) eran jueces, el 12.8% ($n = 6$) eran secretarios, el 34% ($n = 16$) y el 36.2% ($n = 17$) donde el 51.1% ($n = 24$) pertenece al fuero familiar y el otro 48.9% ($n = 23$) pertenece al fuero penal (Ver tabla 1).

Al evaluar los estilos de afrontamiento según el nivel de burnout, en la dimensión cansancio emocional ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.049; $p = .021$). A su vez, en los análisis univariados se hallaron diferencias significativas en planificación de solución de problemas ($F(2, 44) = 4.891$; $p = .012$), autocontrol ($F(2, 44) = 4.867$; $p = .012$) y reevaluación positiva ($F(2, 44) = 3.575$; $p = .036$).

Tabla 1

Principales variables sociodemográficas estudiadas

	Variables sociodemográficas	Porcentaje
Género	Varón	29.8%
	Mujer	70.2%
Estado civil	Soltero	29.8%
	Casado	48.9%
	Divorciado	12.8%
	Viudo	0%
	Otro	8.5%
Tipo de cargo	Juez	17.0%
	Secretario	12.8%
	Administrativo	34.0%
	Auxiliar/otro	36.2%
Sector Laboral	Penal	48.9%
	Familiar	51.1%
Cuidad donde ejerce	Paraná	53.2%
	Guauguaychu	29.8%
	Diamante	17.0%

Los contrastes post hoc revelaron las diferencias entre baja y alto nivel de cansancio emocional con relación a la planificación de solución de problemas ($p = .012$), reevaluación positiva ($p = .041$) y escape o evitación ($p = .032$); además, se encontró que existe diferencias entre el nivel medio y alto de cansancio emocional con relación a escape o evitación ($p = .035$). El nivel bajo de cansancio emocional presenta medias más elevadas ($M = 24.41$; $DE = 2.96$) en la planificación de solución de problemas, asimismo, por los estilos de reevaluación ($M = 20.88$; $DE = 3.48$). Por otro lado, el nivel alto de cansancio emocional presenta medias más elevadas ($M = 19.67$; $DE = 3.58$) en escape o evitación, respectivamente (Ver tabla 2).

En tanto, en despersonalización, se encontraron valores significativos ($F(16, 72)$ de Hotelling = 2.222; $p = .011$). Los análisis invariados arrojaron valores significativos únicamente relacionados con la confrontación ($F(2, 44) = 5.806$; $p = .0006$), planificación de solución de problemas ($F(2, 44) = 4.405$; $p = .018$) y reevaluación positiva ($F(2, 44) = 4.864$; $p = .012$).

Tabla 2

Puntuaciones medias y desviaciones típicas de las dimensiones de estilos de afrontamiento en función del nivel cansancio emocional

Estilos de afrontamiento	Bajo		Medio		Alto		F	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
Confrontación	14.41	3.52	14.93	3.79	13.07	2.79	1.211	.307
Planificación de solución de problemas	24.41	2.96	22.60	4.52	20.27	3.69	4.891	.012
Distanciamiento	1.21	0.08	1.21	0.09	1.24	0.10	0.847	.436
Aceptación de la responsabilidad	9.88	2.89	9.33	2.32	9.33	2.90	0.220	.803
Autocontrol	25.65	4.12	25.00	4.36	24.93	6.45	0.099	.906
Reevaluación positiva	20.88	3.48	19.73	3.94	17.07	4.85	3.575	.036
Escape o evitación	16.06	4.04	16.00	3.45	19.67	3.58	4.867	.012
Búsqueda de apoyo social	13.47	3.50	13.47	2.62	11.93	2.28	1.452	.245

Los contrastes post hoc indicaría que los diferencias se encuentra en el nivel baja y alta de despersonalización con reevaluación positiva ($p = .016$), confrontación ($p = .010$) y planificación de solución de problemas ($p = .036$).

El nivel bajo de despersonalización presenta medias más elevadas ($M = 16.06$; $DE = 2.92$) en confrontación, asimismo por los estilos de reevaluación ($M = 20.89$; $DE = 3.74$), y también en planificación de solución de problemas respectivamente ($M = 23.61$; $DE = 3.22$), respectivamente (Ver tabla 3).

En realización personal, los resultados encontrados fueron estadísticamente significativos ($F(16, 72)$ de Hotelling = 1.804; $p = .047$). Además, los análisis univariados mostraron diferencias significativas a través de planificación de solución de problemas ($F(2, 44) = 6.064$; $p = .005$), autocontrol ($F(2, 44) = 3.244$; $p = .049$) y reevaluación positiva ($F(2, 44) = 6.309$; $p = .004$). Los contrastes post hoc revelaron que las diferencias se encontrarían en los niveles baja y alta de realización personal por medio de la planificación de solución de problemas ($p = .005$) y reevaluación positiva ($p = .005$). El nivel alto de realización personal presenta medias más elevadas ($M = 24.94$; $DE = 3.51$) en la planificación de solución de problemas, asimismo por los estilos de reevaluación ($M = 21.38$; $DE = 3.57$), respectivamente (Ver tabla 4).

Tabla 3

Puntuaciones medias y desviaciones típicas de las dimensiones de estilos de afrontamiento en función del nivel despersonalización

Estilos de afrontamiento	Bajo		Medio		Alto		F	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
Confrontación	13.00	3.28	14.50	3.65	15.06	3.19	1.656	.203
Planificación de solución de problemas	20.53	3.18	22.14	4.33	24.94	3.51	6.064	.005
Distanciamiento	1.20	.082	1.25	0.10	1.21	.086	1.040	.362
Aceptación de la responsabilidad	8.88	2.60	9.29	2.70	10.44	2.66	1.507	.233
Autocontrol	23.12	4.97	27.43	4.82	25.50	4.35	3.244	.049
Reevaluación positiva	16.71	4.30	20.07	3.75	21.38	3.56	6.309	.004
Escape o evitación	17.18	3.84	17.57	4.65	16.87	3.86	.108	.898
Búsqueda de apoyo social	12.47	2.35	12.36	2.90	14.06	3.30	1.745	.186

Tabla 4

Puntuaciones medias y desviaciones típicas de las dimensiones de estilos de afrontamiento en función del nivel realización personal

Estilos de afrontamiento	Bajo		Medio		Alto		F	p
	M	DE	M	DE	M	DE		
Confrontación	16.06	2.92	13.40	3.85	12.50	2.345	5.806	.006
Planificación de solución de problemas	23.61	3.22	23.53	4.87	20.00	3.038	4.405	.018
Distanciamiento	1.19	.15	1.24	0.07	1.23	0.07	0.998	.377
Aceptación de la responsabilidad	10.00	3.01	9.73	2.58	8.71	2.31	0.969	.387
Autocontrol	25.39	4.33	24.53	4.78	25.71	6.06	0.217	.806
Reevaluación positiva	20.89	3.74	19.93	4.48	16.57	3.78	4.864	.012
Escape o evitación	16.22	4.18	16.80	3.39	18.86	4.03	1.858	.168
Búsqueda de apoyo social	14.22	2.76	12.47	3.25	11.93	2.24	3.039	.058

Discusión

Para comenzar debemos decir que existe un consenso general respecto de que las estrategias de afrontamiento y el síndrome de Burnout siguen algún grado de asociación.

El objetivo de este estudio fue determinar si hay diferencias entre el nivel de burnout en función de los estilos de afrontamiento utilizados por los empleados de los juzgados mencionados. Los resultados indicaron que existen diferencia significativa en los estilos de afrontamiento en cuanto a las dimensiones agotamiento, despersonalización y baja realización personal en los empleados de poder judicial. Los estilos de afrontamiento más utilizados son planificación de

solución para problemas y reevaluación positiva; de forma general, hay preferencia por utilizar los estilos de afrontamiento centrado en el problema. Esto quiere decir que los sujetos ponen en marcha planes concretos de actuación orientados a resolver la situación causante de estrés, por medio de la definición del problema y buscar soluciones alternativas. Estos resultados coinciden con el estudio de Ramón y Pedro (2015) que indica que los estilos de afrontamiento centrado en el problema como (por ejemplo, reevaluación positiva, focalización de solución de problemas, búsqueda de apoyo social) hacen que los sujetos encararen a la realidad, manifiestan menos estrés y ayuda en el aumento de la salud física y psicológica. Aguilar y Huertas (2015) señala que el uso frecuente de la reevaluación positiva, ayuda a disminuir el agotamiento y elevar los niveles de realización personal; ya que, permite una mejora en la competencia profesional, la sensación de autoeficacia, y la realización en el trabajo. Hay dos posibles resultados después de la valoración de una situación estresante: el sujeto puede creer que es incapaz de cambiar el ambiente amenazante o considerar que puede modificarlo. Asimismo, los resultados indicaron en menor medida la utilización de estrategias de afrontamiento centrada en la emoción como el escape o evitación y autocontrol. Donde el primero alude a diferentes actividades o acciones o pensamientos irreales que recurren las personas para facilitar de modo inmediato la posibilidad deshacerse de las sensaciones desagradables vinculadas al estrés, pero no siempre son saludables. (García, Fantin y Pardo, 2016). En un estudio realizado en Colombia intentaron conocer la prevalencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento. Encontraron que el 90% sufre de Burnout y el estilo de afrontamiento más utilizado es escape o evitación, específicamente en la dimensión de despersonalización; ya que, la persona demuestra cinismo, insensibilidad emocional, disimulación afectiva y actitudes negativa hacia las tareas (Torres-Montaña, 2013). A su vez, existe una relación entre los niveles severos de Burnout y un aumento del uso de los estilos de afrontamiento. Se encontró que las personas con ausencia de síndrome de Burnout utilizan estrategias como el autocontrol, que hace referencia

a los esfuerzos del trabajador para controlar sus propios sentimientos y respuesta emocionales. El afrontamiento puede ser un factor protector para cuidar los empleados de los efectos del Burnout.

A diferencia del trabajo de Montero-Marin, Prado-Abril, Demarzo, Gascon y García-Campayo (2014) que especifica más sobre el tema del afrontamiento centrado en el problema debido a que este puede ser una estrategia inadecuada para abordar el estrés si la situación es incontrolable o crónica. Porque puede conducir, en este caso, a un proceso progresivo de desconexión del comportamiento. Se ha observado que el afrontamiento emocional es perjudicial si implica distanciamiento, evitación o negación con respecto a la situación, pero es una estrategia eficaz si implica una reevaluación positiva. A largo plazo, el factor clave para desarrollar el síndrome de burnout parece ser el grado de pasividad que adquiere el sujeto.

Hay que tener en cuenta que se trabajó con una muestra relativamente pequeña desde el punto de vista estadístico ($N = 47$), no fue posible incluir la misma cantidad de sujetos por grupos, por lo que los resultados obtenidos deberían ser interpretados como un aporte preliminar que sirva de base para futuros estudios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de trabajo que existe diferencia significativa entre los estilos de afrontamiento en función del nivel de burnout; ya que, a mayor estrategia de afrontamiento de planificación de solución y reevaluación positivo, menor será el nivel de burnout.

En síntesis, concluimos que los principales estilos de afrontamiento utilizados por los empleados de Poder Judicial son Planificación de solución y reevaluación positiva, en contraste con niveles bajo de cansancio emocional, despersonalización y nivel altos de realización personal.

Fortalezas y limitaciones

Al realizar este estudio se encontró con diversas limitaciones en este estudio. En primer lugar, no se había un grupo de control de los empleados con o sin burnout para comparar los resultados obtenidos. La escasez de antecedentes en esta población impidió contar con puntos de cortes confiables y a la misma vez, no se los puedo usar como referencia.

Las mayores limitaciones de este estudio residen en la mayor o menor sinceridad en los profesionales a la hora de contestar los cuestionarios, que se puede ver alterada por diversas circunstancias, tales como sobredimensionar las condiciones laborales. Otra de las limitaciones es la pequeña tasa de muestra, pues los participantes eran muy resistentes o tenía falta de motivación para contestar los cuestionarios.

Futuros estudios deberían ser realizados con muestras de mayor tamaño para incrementar el poder generalizador de los resultados, como así también, incluir toda la provincia de Entre Ríos. Por otro lado, se recomienda evaluar los instrumentos y que sean adaptadas para las características de esta población. Por último, hay que seguir con estos tipos de investigaciones, de manera que sea haga factible la capacidad de afrontamiento que tienen los profesionales y sus efectos.

Referencias

- Adams, S. A. (2017). Coping and work-related correlates of burnout for counselors of sex offenders.
- Aguilar, C. A. y Huertas, L. A. (2015). Burnout y afrontamiento en los profesionales de salud en una unidad de cuidados paliativos oncológicos. *Psicología y Salud*, 25(1), 73-82.
- Aguayo, R., Vargas, C. y Cañadas, G. R. (2017). ¿Están los factores sociodemográficos asociados al síndrome de burnout en policías?: un meta-análisis correlacional. *Anales de Psicología*, 33(2), 383-392.
- de Minzi, M. C. R. y Sacchi, C. (2005). Stressful situations and coping strategies in relation to age. *Psychological Reports*, 97, 405-418.
- del Pilar Torres-Montaña, A., Acosta, M. y Cruz, Á. M. (2015). Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Personal de Atención en Salud en una Empresa Social del Estado Nivel 2. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 16-19.
- García, H. D., Fantin, M. B. y Pardo, A. Y. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis. *Revista de Psicología*, 8(1), 23-34.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984/1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B. y Maslach, C. (2014). *Burnout at work. A Psychological Perspective*. Psychology Press.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 19-32). Taylor and Francis
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Demarzo, M. M. P., Gascon, S. y García-Campayo, J. (2014). Coping with stress and types of burnout: explanatory power of different coping strategies. *PLoS one*, 9(2), e89090.
- Morán, C. (2009). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Amarú Ediciones.
- Santander, A. (2016). *Estrategias de afrontamiento del estrés y burnout en trabajadores del programa de violencia familiar de la Ciudad de Córdoba* (Doctoral dissertation).
- Shin, H., Park, Y. M., Ying, J. Y., Kim, B., Noh, H. y Lee, S. M. (2014). Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 44.
- Ramón, M. y Pedro, J. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 1-9.
- Rodríguez, M., García, F., Sebastianelli, M. S. y García Quiroga, E. (2013). *Psicometría escala de burnout maslach*. In V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Velasque Samamé, K. Y. (2017). Síndrome de Burnout y modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima, 20