



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ESTE
FACULTAD DE FILOSOFÍA
CARRERA PSICOLOGÍA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO
EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD
DE REFERENCIA DE CIUDAD DEL ESTE, EN EL PERÍODO 2020**

Autores

Romina Verónica García de Zúñiga Centurión; rominavgdzc@hotmail.com

Daisy Luciana Guerrero Duarte; daisy_guer@hotmail.com

Orientador

Mag. Mario Derliz Vera Duarte

Trabajo Final de Grado presentado a la Facultad de Filosofía de la
Universidad Nacional del Este como requisito para la obtención del título de
Licenciatura en Psicología

Ciudad del Este – Paraguay

2020

RESUMEN

El tema de investigación: Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento, en guardias de seguridad de una empresa de seguridad de referencia de Ciudad del Este, en el período 2020, la misma fue realizada en una empresa de seguridad de referencia de Ciudad del Este, con los guardias de seguridad. El planteamiento del problema fue: ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés que cuenta el personal de seguridad de una empresa de seguridad de referencia de Ciudad del Este durante el período 2020?. El diseño de la investigación es no experimental, el tipo de investigación descriptivo y el enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 150 guardias y la muestra final fue conformada por 109 guardias. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizándose dos instrumentos: el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de afrontamiento al estrés. El objetivo general de la investigación fue: Analizar los niveles de las dimensiones del Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés que cuenta el personal de una empresa de seguridad de referencia de Ciudad del Este durante el período 2020. Entre los objetivos específicos se propuso: identificar los niveles de las dimensiones del burnout e identificar las estrategias de afrontamiento al estrés que cuenta el personal de seguridad. Los hallazgos y las conclusiones indican que un 72% de los guardias manifiestan entre niveles medio y alto de cansancio emocional, 68% de despersonalización y 28% de baja realización personal, de esta manera un 16% de los guardias padece el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones. En cuanto a la estrategia de afrontamiento al estrés, según el Cuestionario CAE, la estrategia más utilizada es la focalizada en la solución de problema, 33% de los guardias encuestados; y la menos utilizada es la auto focalización negativa con un 66%.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Estrategias de afrontamiento.

ABSTRACT

The research topic: Burnout Syndrome and coping strategies, in security guards of a reference security company in Ciudad del Este, in the period 2020, it was carried out in a reference security company in Ciudad del Este, with the security guards. The problem statement was: What are the levels of the Burnout dimensions and the stress coping strategies that the security personnel of a reference security company in Ciudad del Este have during the 2020 period? The research design is non-experimental, the type of research descriptive and the quantitative approach. The population consisted of 150 guards and the final sample was made up of 109 guards. The data collection technique was the survey, using two instruments: the Maslach Burnout Inventory and the Stress Coping Questionnaire. The general objective of the research was: To analyze the levels of the Burnout dimensions and the stress coping strategies that the personnel of a reference security company in Ciudad del Este have during the period 2020. Among the specific objectives, the following were proposed: Identify the levels of the dimensions of burnout and identify the stress coping strategies that security personnel have. The findings and conclusions indicate that 72% of the guards manifest between medium and high levels of emotional fatigue, 68% of depersonalization and 28% of low personal fulfillment, thus 16% of the guards suffer from Burnout syndrome in its three dimensions. Regarding the stress coping strategy, according to the CAE Questionnaire, the most used strategy is focused on problem solving, 33% of the guards surveyed; and the least used is negative self-targeting with 66%.

Keywords: Burnout syndrome, Coping strategies.