UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Estrategias de Afrontamiento y Desgaste por Empatía en Policías de la Provincia de Buenos Aires durante el año 2023

Autora: Gisela Romina Gallardo

Título a obtener: Licenciatura en Psicología.

Tutor: Lic. Patricia Díaz

Co-tutora: Lic. Paula Natalia Gerardi

FEBRERO 2024

Índice General

Resumen 3

Abstract 4

Introducción 5

Metodología 12

Diseño 12

Participantes 12

Instrumentos 12

Procedimiento 14

Resultados 14

Discusión 18

Bibliografía 23

Anexos 28

Anexo I. Cuestionario Sociodemográfico 28

Anexo II. Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CRI-A) 28

Anexo III. Inventario de Desgaste por Empatía (ESAPE) 31

Resumen

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo ex post facto, de alcance correlacional y de corte transversal cuyo objetivo fue describir y relacionar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de un grupo de policías de la Provincia de Buenos Aires. La muestra estuvo conformada por 136 participantes, de ambos sexos (72.1% femenino, 27.2% masculino), con edades comprendidas entre 20 y 62 años (*M*=35.29; *DE*=6.37). Se aplicó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CRI-A) y el Inventario de Desgaste por Empatía (ESAPE), junto con un cuestionario sociodemográfico diseñado para el presente estudio. Los resultados dieron cuenta de correlaciones positivas de las estrategias de afrontamiento por evitación (cognitiva y conductual) con todas las dimensiones de la variable Desgaste por empatía (cansancio emocional, vulnerabilidad, cuidado personal). Además, la estrategia de aproximación conductual se asoció en forma positiva únicamente con la dimensión vulnerabilidad de la variable Desgaste por empatía. En cuanto a los datos sociodemográficos, el grupo de mujeres, en comparación con el de los hombres, puntuó más alto en la dimensión búsqueda de apoyo y orientación y en la escala combinada aproximación conductual. Se observó que los sujetos sin hijos/as puntuaban más alto en la dimensión descarga emocional de la variable Estrategias de Afrontamiento y en la dimensión cuidado personal de la variable Desgaste por Empatía. Asimismo, en la dimensión búsqueda de apoyo y orientación y en la escala combinada aproximación conductual, los puntajes fueron mayores para las personas que tenían entre 11 y 15 años de antigüedad en comparación con los que tenían más de 15 años de antigüedad. Se concluye que las variables de estudio están relacionadas, de modo que, a mayores estrategias de afrontamiento por evitación, mayor resulta el desgaste por empatía.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento – Desgaste por empatía – Policías – Buenos Aires.

Abstract

A quantitative, ex post facto, correlational, cross-sectional, quantitative study was conducted with the aim of describing and relating coping strategies and empathy burnout in a group of police officers from the Province of Buenos Aires. The sample consisted of 136 participants of both sexes (72.1% female, 27.2% male), aged between 20 and 62 years (*M*=35.29; *SD*=6.37). The Coping Strategies Inventory (CRI-A) and the Empathy Burnout Inventory (ESAPE) were administered, together with a sociodemographic questionnaire designed for the present study. The results showed positive correlations of avoidance coping strategies (cognitive and behavioral) with all dimensions of the variable Empathy Burnout (emotional exhaustion, vulnerability, self-care). In addition, the behavioral approach strategy was positively associated only with the vulnerability dimension of the variable Empathy Burnout. In terms of sociodemographic data, the female group, compared to the male group, scored higher on the support-seeking and counseling dimension and on the combined behavioral approach scale. It was observed that subjects without children scored higher on the emotional discharge dimension of the Coping Strategies variable and on the self-care dimension of the Empathic Attrition variable. Likewise, in the seeking support and guidance dimension and in the combined behavioral approach scale, scores were higher for those with between 11 and 15 years of seniority compared to those with more than 15 years of seniority. It is concluded that the study variables are related, so that the greater the avoidance coping strategies, the greater the empathy attrition.

Key words: Coping strategies - Empathy attrition - Policemen - Buenos Aires.

Introducción

El presente trabajo pretende investigar acerca de las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de un grupo de policías de la Provincia de Buenos Aires. Dicho propósito se sustenta en los postulados del Informe Mundial de Salud Mental de la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2022), publicado en junio de 2022, en el cual se brindan directrices de intervenciones dirigidas a la protección de trabajadores que cumplen funciones humanitarias, sanitarias y de emergencias para contar con mejores formas de atender a sus necesidades. Al respecto, Guy Rider, director de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene lo siguiente:

> "Dado que las personas pasan gran parte de su vida en el trabajo, es fundamental contar con un entorno laboral seguro y saludable. Tenemos que invertir para construir una cultura de prevención en favor de la salud mental en el trabajo, reformar el entorno laboral para acabar con el estigma y la exclusión social, y garantizar que los empleados con problemas de salud mental se sientan protegidos y apoyados" (Organización Mundial de la Salud, 2022, pf.8).

Al respecto, distintos investigadores (Acker, 1999; Gilbar, 1998; Um & Harrison, 1998), sostuvieron, hace largo tiempo, que las profesiones de trabajo social conllevan un alto grado de estrés y desgaste. Por este motivo, los sujetos que desarrollan actividades laborales en el ámbito de la intervención social son considerados un grupo de riesgo al que se debe prestar especial atención como punto de partida para el desarrollo de medidas de control y prevención (Bertomeu, 2000 citado en Lázaro-Fernández, 2004).

Haciendo referencia a las fuerzas de seguridad bonaerenses y buscando brindar un panorama actual sobre las medidas preventivas desarrolladas, no puede dejar de mencionarse a la Subsecretaria de Promoción de la Salud y Bienestar Policial, la cual forma parte del Ministerio de Seguridad del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y se ocupa, entre otras funciones, de promover el bienestar general del personal policial y

su familia. Se destaca su rol en la conducción, organización, planificación, control y desarrollo de directivas vinculadas con la salud y la aptitud del personal en todos los escalafones policiales, haciendo especial hincapié en la salud psicofísica y psicológica (Ministerio de Seguridad, s.f.)

Debe considerarse que, por las características propias de la profesión, el personal policial mantiene un permanente contacto con personas que se encuentran expuestas a escenarios de vulnerabilidad y sufrimiento, exponiéndose, por consiguiente, al propio desgaste. En este sentido, el desgaste surge cuando frecuentemente y a lo largo del tiempo, el profesional percibe que no cuenta con los recursos necesarios para suplir lo que se le demanda (Alecsiuk, 2015).

Las situaciones particularmente estresantes que se le presentan a los policías, implican realizar una evaluación o análisis que busque alternativas de solución, recurriendo a sus estrategias de afrontamiento (Rodríguez Espíndola & Scharagrodsky, 2008). Dicho afrontamiento, les permite la adaptación psicosocial cuando atraviesan situaciones de alto estrés, es un factor estabilizador basado en respuestas cognitivas y/o conductuales que involucra la interacción del sujeto con sus recursos y el ambiente (Lazarus & Folkman, 1984; Moos & Schaefer, 1993).

Según la teoría de Moos (1993), las estrategias de afrontamiento tienen un carácter multidimensional, por lo que pueden clasificarse desde distintas perspectivas. Una línea de clasificación busca diferenciar, según la orientación, los modos activos de los modos pasivos de afrontar un problema. La otra línea de clasificación pone énfasis en el foco, diferenciando respuestas de afrontamiento por aproximación o por evitación. En el caso de la aproximación, se destacan los esfuerzos cognitivos o conductuales que el sujeto hace para manejar el problema en forma directa, mientras que, en las respuestas de afrontamiento por evitación, el individuo realiza estos esfuerzos para evitar pensar en el problema o reducir la tensión a través de vías de escape. En esta última clasificación,

también se tiene en cuenta el método que se implementa, pudiendo ser cognitivo o conductual.

Se ha evidenciado que las estrategias de afrontamiento específicas implementadas en distintas situaciones laborales, en este caso por el personal policial, constituyen un factor personal y profesional que puede estar vinculado con el desgaste por empatía del trabajador (Zeidner et al., 2013). Por lo que, cabe preguntarse qué implica tener un alto nivel de desgaste por empatía.

Figley (1995) acuño el término "compassion fatigue" para hacer referencia a un conjunto de síntomas que experimentaban los profesionales que trabajaban en atención a personas traumatizadas por desastres naturales, guerras o delitos violentos. Casualmente, los síntomas presentados coincidían con las manifestaciones de las personas a las que asistían, por lo que el autor llegó a la conclusión de que las profesiones de servicio demandan un alto grado de contacto y compromiso con los individuos afectados, causando que el profesional llegue a identificarse con el estado de ánimo de éstos.

Aunque la comprensión del sufrimiento ajeno es necesario e inevitable para quienes llevan a cabo funciones de socorrismo, a largo plazo puede generar efectos adversos en la persona que desempeña esta función por la necesidad de dar respuesta inmediata y efectiva. Este fenómeno es causado por la empatía y ha sido identificado con muchos nombres distintos: ´degaste por empatía´, ´fatiga por compasión´, ´traumatización vicaria´ o ´estrés traumático secundario´ (González Procel et al., 2017). Sin embargo, a lo largo del presente estudio se utilizó el término Desgaste por Empatía, el cual fue utilizado por Zamponi (2009) al desarrollar una escala que permitiera medir el constructo, diagnosticar adecuadamente el síndrome de desgaste por empatía (SDpE) y brindar tratamiento a quienes los sufren.

En otras palabras, se describe este síndrome como "*el residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con aquellos que sufren las consecuencias de*

eventos traumáticos" (Acinas, 2012, p. 8). Asimismo, forma parte del estrés laboral e incluso del tan conocido síndrome de Burnout, al ser considerado un subtipo de estrés que se produce al brindar asistencia médica o emocional a una persona afectada por circunstancias emocionalmente movilizantes (González Rodríguez, 2017).

En este sentido, algunos estudios han examinado el papel de ciertas características personales y profesionales en sujetos que llevan a cabo trabajos de servicio. Por ejemplo, Al-Barmawi et al. (2018), con una población de enfermeras de cuidados intensivos y urgencias, observaron que las estrategias de afrontamiento son factores moderadores asociados menor desgaste por empatía. Asimismo, la resolución de problemas predijo significativamente el desgaste por empatía.

En la misma línea, otro estudio realizado con enfermeras identificó que la fatiga por compasión viene acompañada de cambios cognitivos, emocionales, conductuales, somáticos, en las relaciones personales y el rendimiento. También se halló que las experiencias de estos profesionales son similares en distintas partes del mundo (Europa central, Norteamérica, Japón y España), por lo que, este constructo resulta ser transcultural y se destaca la importancia de crear mejores sistemas de atención sanitaria para prevenir su efecto (Ondrejkov & Halamov, 2022).

Sheard et al. (2019) en su investigación con policías, llegó a la conclusión de que las horas de trabajo influyen en los niveles de desgaste por empatía, de manera que, quienes trabajan más horas al día y más días a la semana registran los niveles más altos de fatiga. Incluso, se halló que el trabajo por turnos contribuye con el incremento del estrés. Por último, el desgaste por empatía resultó mayor en los agentes sin despliegue[1], a la vez que se observó, menor ansiedad y estrés percibidos en los agentes portadores de armas de fuego.

[1] Personal que trabaja principalmente en la resolución de problemas y conflictos comunitarios sin la necesidad de realizar acciones de despliegue físico o táctico. Estos agentes pueden enfocarse en abordar los problemas de raíz y trabajar para prevenir conflictos o delitos antes de que ocurran.

En cuanto a las variables sociodemográficas como el género, se demostró que los varones policías sufren mayores niveles de burnout, indicativos de desgaste por empatía en comparación con sus colegas mujeres. Esto sugiere que los hombres pueden ser especialmente vulnerables a los problemas de salud mental relacionados con el trabajo policial, aunque no debe dejarse de lado que se trata de una profesión donde predominan los funcionarios de género masculino (Burnett et al., 2019). Los autores (Hu et al., 2017) han resaltado que, independientemente de las diferencias por género, el desgaste por empatía está influenciado por factores operativos (tales como enfrentarse a situaciones diversas y necesitar gestionar las emociones frecuentemente) y también organizativos, como trabajar muchas horas o recibir poca supervisión (Houdmont & Randall, 2016). En cuanto a la temática de género, otros estudios con poblaciones adultas (Martínez et al., 2019; Palus et al., 2012) revelaron que las mujeres tienden a orientarse en mayor medida que los hombres hacia la búsqueda de apoyo como una estrategia que les permite afrontar distintas problemáticas, esto está asociado con la socialización de género que lleva al grupo femenino a influenciar su estilo de afrontamiento según el contexto social, emocional y las relaciones interpersonales.

También, factores vinculados al tipo de trabajo, han mostrado resultados interesantes, por ejemplo, el trabajo por turnos. Se ha evidenciado que trabajar por turnos de relevo tiene un efecto perjudicial sobre la salud psicológica (Caruso, 2014; Violanti et al., 2017), sobre todo en policías que están de cara al público, atienden llamadas de emergencia o toman decisiones sobre el bienestar de los detenidos (Houdmont, 2013). Por consiguiente, es muy importante que las personas que desempeñan estas funciones puedan trabajar eficazmente durante todo su turno.

Para finalizar, la investigación de Medina Arias (2020) estableció el nivel de satisfacción y fatiga por compasión de los operados y supervisores del sistema de emergencias 911 en Costa Rica. Los resultados indicaron que este grupo está expuesto al

desgaste por empatía por la cantidad y variedad de incidentes que reciben en cada turno y que pueden afectar, en mayor o menor medida, a los operados en función de sus circunstancias personales, el ambiente de trabajo y las características de la problemática a resolver. En conclusión, evitar el desgaste implica aplicar estrategias de afrontamiento adecuadas a la realidad experimentada y el trabajo que llevan a cabo.

Cabe resaltar que, si bien, distintos estudios reconocen el papel central que el afrontamiento tiene en el manejo de diversas situaciones estresantes que pueden afectar la salud y la calidad de vida de las personas, no existe un acuerdo acerca de qué modalidad o tipo de estrategias resultan óptimas frente al estrés (Mikulic & Crespi, 2008). Por eso, desde el punto de vista teórico, esta investigación contribuye a la comprensión más profunda de la relación entre las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía en un contexto laboral específico. Al basarse en teorías de afrontamiento consolidadas, el estudio aporta al cuerpo teórico de la psicología y la salud mental, adaptando estos marcos teóricos a las circunstancias particulares de los policías, siendo posible llenar vacíos en la literatura académica existente, proporcionando nuevas perspectivas y conocimientos con poblaciones argentinas.

En términos prácticos, este estudio se adentra en un campo crítico, donde los agentes se enfrentan a situaciones estresantes y traumáticas durante el ejercicio de sus funciones. Al explorar cómo las estrategias de afrontamiento se asocian con el desgaste por empatía, se podrían identificar medidas preventivas y soluciones concretas para mejorar el bienestar psicológico en este entorno laboral. Además, el análisis puede tener un impacto directo en la formulación de políticas públicas destinadas a crear un entorno más saludable para los trabajadores policiales, fomentando así un cambio institucional que garantice un mayor apoyo psicológico y condiciones laborales más equitativas.

Por último, en términos sociales, la investigación tiene implicaciones que van más allá de los límites de la fuerza policial. Un personal policial con una mejor salud mental

y emocional está mejor equipado para servir y proteger a la comunidad de manera efectiva, lo que contribuye al bienestar general de la sociedad. Al destacar los desafíos emocionales que enfrentan los policías, se puede contribuir a reducir el estigma asociado a los problemas de salud mental en profesiones de alto estrés. Esto podría fomentar un ambiente de apoyo y comprensión tanto dentro como fuera de la fuerza policial, generando conciencia sobre la importancia del cuidado emocional en entornos laborales demandantes.

Por todo lo mencionado, este trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir y relacionar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de un grupo de policías de la Provincia de Buenos Aires. Dicho objetivo se desglosa en tres objetivos específicas: (1) describir las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de la muestra; (2) comparar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía del personal policial según variables sociodemográficas como edad, sexo, escalafón, antigüedad, si tiene hijos/as, entre otras; y (3) relacionar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de los participantes.

Por último, se plantearon las siguientes hipótesis: (H1) el personal policial de sexo femenino utiliza la estrategias de aproximación conductual en mayor medida que el personal masculino; (H2) el personal policial que trabaja de forma operativa (comando y escalafón general) presenta mayor desgaste por empatía que sus colegas no operativos (administrativos y servicios generales); (H3) los policías con mayor desgaste por empatía implementan más estrategias de afrontamiento de aproximación y de evitación.

Metodología

Diseño

Este trabajo de enfoque cuantitativo, se basó en un tipo de diseño ex post facto con alcance correlacional y de corte transversal, ya que los instrumentos de recolección de datos fueron administrados una sola vez (Cancela Gordillo et al., 2010).

Participantes

El muestreo fue no probabilístico por decisión razonada, ya que los participantes fueron elegidos de acuerdo con algunas de sus características y no se recurrió a la selección casual (Corbetta, 2007). El único criterio de inclusión fue formar parte de la fuerza policial de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, se decidió excluir de la muestra los protocolos de aquellas personas que se encontraban bajo tratamiento con medicación psiquiátrica o tenían licencia médica en curso.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico a los fines de obtener datos descriptivos de la muestra: edad, sexo, estado civil, máximo nivel de estudios alcanzado, si tiene hijos/as, antigüedad en policía y escalafón al que pertenece.

Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CRI-A) desarrollado por Moos (1993) y adaptado a la población argentina por Mikulic y Crespi (2008). Este inventario está compuesto por 48 ítems que evalúan 8 tipos de respuestas de afrontamiento: Análisis Lógico (AL), Revalorización positiva (R), Búsqueda de Orientación y Apoyo (BA), Resolución de Problemas (RP), Evitación Cognitiva (EC), Aceptación/Resignación (A), Búsqueda de Gratificaciones Alternativas (BG), Descarga Emocional (DE). Las subescalas AL, R, BA y RP evalúan respuestas de aproximación y las subescalas EC, A, BG y DE, respuestas centradas en la evitación. Desde la perspectiva del método de

respuesta, las estrategias que comprenden la dimensión cognitiva son AL, R, EC y A, mientras que, RP, BA, BG y DE corresponden a la dimensión conductual. El instrumento utiliza una escala de respuesta tipo Likert de 0= "Nunca" a 3= "Muchas veces" y los puntajes se obtienen por la sumatoria de los ítems que integran cada subescala. A partir del análisis de consistencia interna efectuado por Mikulic y Crespi (2008), puede decirse que la prueba es confiable, tanto en su conjunto (a=.85), como para cada dimensión específica (alfa entre .51 y .68). El coeficiente Alfa de Cronbach para la muestra de este estudio fue .877, lo que sugiere una buena consistencia interna.

Inventario de Desgaste por Empatía (ESAPE) realizado en argentina por Zamponi et al. (2009). Este cuestionario permite realizar una evaluación global de cómo y cuánto está afectada la capacidad empática del profesional que ayuda al que sufre, discrimina adecuadamente si un profesional está funcionando en un nivel óptimo, en un nivel medio, pero con cierto riesgo de contraer el síndrome o, si ya está claramente afectado por el SDpE. Se compone de 27 ítems, de carácter multidimensional del cual subyacen tres dimensiones: *Vulnerabilidad* (indica la medida en que el profesional se siente afectado por su trabajo tanto a nivel físico, psíquico, emocional o social. A mayor puntaje, mayor situación de riesgo), *Recursos de cuidado personal* (indica la medida en que el profesional cuenta con recursos personales y técnicos para afrontar el desgaste bio-psico-físico derivado resultante del trabajo relacional. A menor puntajes, mejores recursos para el cuidado personal) e *Involucración personal* (evalúa el grado de involucración en la relación entre el profesional y su cliente. A mayor puntaje, mayor desgaste por empatía). Las alternativas de respuesta corresponden a un diseño Likert de 4 opciones, donde 1= "muy de acuerdo", 2= "de acuerdo", 3= "en desacuerdo" y 4= "muy en desacuerdo". El instrumento definitivo presenta un Alfa de Cronbach de .69, lo que se considera aceptable. El coeficiente Alfa de Cronbach para la muestra de este estudio fue .681.

Procedimiento

Se accedió a la muestra a través del contacto directo por parte de la investigadora con efectivos de las fuerzas policiales, quienes han difundido la propuesta en grupos de WhatsApp y redes sociales. Se informó a las personas sobre el objetivo general de la investigación y se las invitó a colaborar de manera voluntaria con el estudio. Quienes se mostraron interesados en participar recibieron acceso a un cuestionario de Google Forms, el cual contenía un consentimiento informado que debía ser aceptado para poder acceder a la batería de administración. En todo momento, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los datos, conforme lo reglamentado por la Ley N° 25.326.

Los instrumentos se administraron durante el período comprendido entre agosto del año 2022 y noviembre del año 2023, de acuerdo con el siguiente orden: cuestionario sociodemográfico, Estrategias de Afrontamiento, Desgaste por empatía. El tiempo de administración fue de 15 a 20 minutos. Finalmente, los datos fueron exportados a una planilla de datos para su posterior análisis.

Análisis de Datos

Los datos fueron sistematizados con el software IBM-SPSS versión 26. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, observando asimetría en la distribución de la mayoría de las dimensiones y escalas de las variables de estudio. Por este motivo, se decidió implementar estadística no paramétrica para las comparaciones entre grupos (U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis) y las correlaciones (Rho de Spearman).

Resultados

En la Tabla 1 se presenta la descripción de la muestra, la cual estuvo compuesta por 136 participantes, con edades comprendidas entre 20 y 62 años (*M*=35.29; *DE*=6.37). Con la intención de segmentar la muestra en dos grupos de edad, se utilizó la media como

punto de corte y se creó un grupo de menor edad (20 a 35) y un grupo de mayor edad (36 a 62). En cuanto a la variable antigüedad, el mínimo fue de 1 año y el máximo de 29 años de servicio (*M*=11.19; *DE*=4.90).

Tabla 1.

Caracterización de la Muestra.

Variable	Categoría	*Frecuencia*	*Porcentaje*
Sexo	Femenino	98	72.1
	Masculino	37	27.2
	Trans	1	0.7
Estado civil	Soltero/a	69	50.7
	Casado/a	34	25.0
	Separado/a	7	5.1
	Divorciado/a	6	4.4
	En pareja	20	14.7
Máximo nivel educativo alcanzado	Primario	1	0.7
	Secundario	48	35.3
	Terciario	50	36.8
	Universitario	37	27.2
Hijos/as	Si	96	70.6
	No	40	29.4
Antigüedad	Hasta 5 años	9	6.6
	6 a 10 años	68	50.0
	11 a 15 años	34	25.0
	Más de 15 años	25	18.4
Escalafón	General	38	27.9
	Comando	45	33.1
	Administrativo	48	35.3
	Servicios generales	5	3.7

En la Tabla 2 se realizó la descripción de las variables de estudio utilizando medidas de tendencia central y de dispersión. De esta manera se informó la media (*M*), el desvío estándar (*DE*), los puntajes mínimos (*Mín.*) y los máximos (*Máx.*) de cada variable. Cabe resaltar que la variable Estrategias de Afrontamiento presenta 8 subescalas y 4 escalas combinadas, mientras que, la variable Desgaste por empatía se describe con sus 3 dimensiones.

Tabla 2.

Descripción de las variables de estudio con sus dimensiones.

Estrategias de Afrontamiento Subescalas	*M*	*DE*	*Mín.*	*Máx.*
Análisis Lógico	11.46	3.71	0	18
Reevaluación Positiva	11.90	3.65	2	18
Búsq. de Orientación y Apoyo	9.67	3.66	0	18
Resolución de Problemas	11.73	3.74	0	18
Evitación Cognitiva	10.81	4.10	1	18
Aceptación/Resignación	10.56	4.13	0	18
Búsq. de Gratificaciones Alter.	11.11	3.40	0	18
Descarga emocional	9.26	3.49	0	18
Estrategias de Afrontamiento Escalas combinadas	*M*	*DE*	*Mín.*	*Máx.*
Aproximación cognitiva	23.36	6.44	3	36
Aproximación conductual	21.40	6.33	0	35
Evitación cognitiva	21.37	7.53	3	36
Evitación conductual	20.37	5.40	3	35
Desgaste por empatía	*M*	*DE*	*Mín.*	*Máx.*
Involucración profesional	23.45	3.63	15	31
Cuidado personal	21.99	4.43	12	30
Vulnerabilidad	19.74	3.65	11	28

A continuación, se presentan las diferencias entre grupos según el sexo de los participantes, se decidió dejar por fuera de las comparaciones a la categoría transgénero, ya que el bajo número muestral (*N*=1) podría significar sesgos en los resultados obtenidos. Se halló una diferencia significativa en la escala combinada Aproximación conductual de la variable Estrategias de Afrontamiento, siendo mayores los puntajes para el grupo femenino en comparación con el masculino. También se observó una tendencia (*p*=.056) a presentar diferencias significativas en la dimensión Búsqueda de orientación y apoyo, con un rango promedio más elevado para las personas de sexo femenino. El tamaño del efecto obtenido con la R de Roshental resultó pequeño en ambos casos (ver Tabla 3).

Tabla 3.

Comparaciones según sexo.

Variable	Femenino *Rango prom.*	Masculino *Rango prom.*	*Z*	*p.*	*R de Roshental*
Búsqueda de orientación y apoyo	71.93	57.59	-1.909	.056	-0.164
Aproximación conductual	72.14	57.04	-2.004	.045	-0.172

Estadístico aplicado: U de Mann Whitney.

En la Tabla 4 se presentan las comparaciones entre grupos según si los participantes tenían hijos/as o no. Se hallaron diferencias significativas en la dimensión Descarga emocional de la variable Estrategias de Afrontamiento y en la dimensión Cuidado personal de la variable Desgaste por Empatía, los puntajes en ambos casos fueron mayores para las personas que no tenían hijos/as. Los tamaños del efecto obtenidos con la R de Roshental resultaron pequeños.

Tabla 4.

Comparaciones según hijos/as.

Variable	Si *Rango prom.*	No *Rango prom.*	*Z*	*p.*	*R de Roshental*
Descarga emocional	63.85	79.66	-2.065	.039	-0.177
Cuidado personal	64.02	79.26	-2.138	.033	0.183

Estadístico aplicado: U de Mann Whitney.

En la Tabla 5 se presentan las comparaciones entre grupos según la antigüedad de los participantes en policía. Se hallaron diferencias significativas en la dimensión Búsqueda de orientación y apoyo de la variable Estrategias de Afrontamiento, los puntajes fueron mayores para las personas que tenían entre 11 y 15 años de antigüedad en comparación con los que tenían más de 15 años de antigüedad, según la prueba post hoc de Games Howell. Asimismo, se observó una tendencia (p=.055) a presentar diferencias significativas entre grupos en la escala combinada Aproximación conductual de la variable Estrategias de Afrontamiento.

Tabla 5.

Comparaciones según antigüedad.

Variable	Hasta 5 años (a) *M*	6 a 10 años (b) M	*11 a 15 años (c) M*	*Más de 15 años (d) M*	*p.*	*Post Hoc Games Howell*
Búsqueda de orientación y apoyo	54.56	68.36	82.87	54.36	.030	(c)>(d)
Aproximación conductual	46.56	69.91	79.65	57.40	.055	--

Estadístico aplicado: H de Kruskal Wallis.

Para analizar la correlación entre las variables de estudio se decidió utilizar únicamente las escalas combinadas de la variable Estrategias de Afrontamiento, ya que estas determinan las 4 estrategias posibles. Las estrategias de afrontamiento por evitación (cognitiva y conductual) correlacionaron en forma positiva con todas las dimensiones de la variable Desgaste por empatía. La estrategia de Aproximación conductual se asoció en forma positiva únicamente con la dimensión Vulnerabilidad de la variable Desgaste por empatía. Por último, no se hallaron correlaciones entre las dimensiones del Desgaste por empatía y la estrategia de afrontamiento Aproximación conductual (ver Tabla 6).

Tabla 6.

Correlación entre las variables de estudio.

	1 Aprox. cog.	2 Aprox. cond.	3 Evit. cog.	4 Evit. cond.	5 Cansancio emocional	6 Cuidado personal	7 Vulnerab.
1. Aprox. Cog	.	.527**	.359**	.513**	.156	-.025	.056
2. Aprox. cond		.	.090	.452**	-.021	.056	**.201***
3. Evit. cog			.	.382**	**.327****	**.350****	**.285****
4. Evit. cond				.	**.185***	**.210***	**.275****
5. Cans. emocional					.	.284**	.488**
6. Cuid. personal						.	.351**
7. Vulnerab.							.

*Estadístico aplicado: Rho de Spearman. ** p<.01; * p<.05*

Discusión

El objetivo del presente estudio fue describir y relacionar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de un grupo de policías de la Provincia de Buenos Aires. Para el presente TIF se plantearon tres objetivos específicos, los cuales se abordan en la presente discusión.

El primer objetivo específico se propuso describir las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de la muestra, hallando que esta presentaba mayores puntajes en las estrategias de afrontamiento por aproximación cognitiva y conductual, seguidas de

las estrategias de afrontamiento por evitación. Las medias obtenidas por los participantes se compararon con los resultados de Mikulic y Crespi (2008) en la validación del instrumento con población argentina, destacando que los datos fueron similares, ya que estos autores obtuvieron puntajes más elevados en las estrategias de aproximación antes que las de evitación. En cuanto al desgaste por empatía, se halló el promedio de puntajes más elevado en la dimensión involucración profesional, seguido de cuidado personal (en este caso, un puntaje más alto es indicativo de menos herramientas para el autocuidado) y, por último, vulnerabilidad.

El segundo objetivo específico buscó comparar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía del personal policial según variables sociodemográficas como edad, sexo, escalafón, antigüedad, si tiene hijos/as, entre otras. En primer lugar, se halló que las personas de sexo femenino utilizan en mayor medida la aproximación conductual como estrategias de afrontamiento, lo que permitió confirmar la hipótesis 1 de investigación. También, se identificó una tendencia de este grupo a puntuar más alto que el masculino en la búsqueda de orientación y apoyo, una dimensión de las estrategias de afrontamiento por aproximación conductual. Al respecto, cabe resaltar el aporte de Martínez et al. (2019) y Palus et al. (2012), quienes, analizando las diferencias en las estrategias de afrontamiento según sexo, indicaron que las mujeres perciben un mayor nivel de búsqueda de apoyo en comparación con sus contrapartes masculinas, ya que su estilo de afrontamiento se encuentra más influenciado por el entorno social y emocional.

En segundo lugar, las comparaciones entre grupos revelaron la presencia de diferencias significativas entre los policías que tenían hijos/as y los que no. Se evidenció que los sujetos sin hijos/as utilizaban la descarga emocional como una estrategia de afrontamiento en mayor medida que el grupo de personas con hijos/as. Además, tenían puntajes más altos en cuidado personal, lo que indicaba que sus herramientas para el propio cuidado era más deficientes que las herramientas de las personas que tenían

hijos/as. Con la intención de explicar este hallazgo, se toman los postulados de Moos (1993), quien propone que las características específicas de una crisis o transición vital y la evaluación que un individuo hace de la situación influyen en la disponibilidad y movilización de recursos, así como en las modalidades de afrontamiento. En el caso de las personas sin hijos, es posible que enfrenten ciertos tipos de situaciones o tensiones que los lleven a utilizar la descarga emocional como una estrategia de afrontamiento. La falta de responsabilidades parentales puede implicar una menor carga emocional relacionada con las preocupaciones y responsabilidades de crianza. Como resultado, estas personas pueden recurrir más a la descarga emocional, ya que pueden sentir menos restricciones en expresar sus emociones. Sin la presencia de hijos, es posible que experimenten menos demandas en términos de cuidado y atención hacia otros, lo que podría influir en un menor énfasis en el cuidado personal.

Por último, se observó que las personas con menos años de antigüedad (11 a 15 años) utilizan la búsqueda de apoyo y orientación y, en general, las estrategias de aproximación conductual en mayor medida que el personal más antiguo (más de 15 años). Algunas explicaciones para este hallazgo parten de la idea de que los policías con más años de antigüedad pueden haber acumulado una mayor experiencia y confianza en sus roles, por lo que, no requieren de tanta orientación y apoyo para llevar a cabo sus actividades laborales e incluso puede optar por disminuir las estrategias de afrontamiento utilizadas, ya que se encuentran mejor integrados en el entorno laboral y en el desarrollo de sus funciones. En otras palabras, considerando que las estrategias de afrontamiento involucran la interacción del sujeto con sus recursos y el ambiente (Lazarus & Folkman, 1984), las diferencias entre el personal con menos y más años de antigüedad podrían explicarse por las distintas necesidades, prioridades y etapas de desarrollo profesional de los individuos en sus respectivas carreras.

Algunas de variables sociodemográficas, tales como la edad o el escalafón, no dieron lugar a diferencias significativas entre los sujetos de la muestra, por lo que las tablas no fueron incluidas en la sección de resultados. De esta manera, la hipótesis 2 del estudio se refutó al no encontrar diferencias significativas entre el personal policial que trabaja de forma operativa (comando y escalafón general) y sus colegas no operativos (administrativos y servicios generales), esto puede deberse a la heterogeneidad con la que fueron conformados los grupos de comparación, ya que se observó disparidad en la cantidad de individuos asignados a cada escalafón.

El tercer objetivo específico tuvo como propósito relacionar las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de los participantes, hallando correlaciones positivas de todas las dimensiones del desgaste por empatía con las estrategias de afrontamiento por evitación (cognitiva y conductual). Por otra parte, la estrategia de Aproximación conductual correlacionó positivamente con la dimensión Vulnerabilidad de la variable Desgaste por empatía. Esto indica que las Estrategias de Afrontamiento de los policías se incrementan junto con sus niveles de desgaste por empatía o estrés laboral. El dato reportado se asocia con los estudios de investigadores como Al-Barmawi et al. (2018) y Zeidner et al. (2013); estos autores sostuvieron que las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores estaban vinculadas con su nivel de desgaste por empatía, de modo tal que, la resolución de problemas predecía el desgaste en forma significativa. De esta manera, la hipótesis 3 del estudio se confirmó, sustentándose en las investigaciones previas y en los hallazgos del presente trabajo.

A continuación, se mencionan algunas limitaciones de la presente línea de investigación. En primer lugar, se destaca la heterogeneidad de los grupos comparados como una limitación del estudio, ya que esto puede introducir sesgos en los resultados y dificultar la correcta obtención de datos en el análisis de diferencias de grupos, sobre todo, en lo que respecta al escalafón policial de los participantes. Se sugiere continuar

investigando en futuros estudios, las diferencias en las estrategias de afrontamiento y el desgaste por empatía de los policías operativos y no operativos.

En segundo lugar, cabe mencionar que aunque se ha realizado una comparación de los resultados con estudios previos, la influencia de factores culturales específicos de la Provincia de Buenos Aires y de Argentina podría no haber sido completamente considerad, ya que no se han recabado antecedentes que evalúen la asociación entre las variables de estudio con personal policial de estas zonas geográficas, incluso son escasos las investigaciones que indagan la relación entre el desgaste por empatía y las estrategias de afrontamiento en personal policial. De esta manera, se espera que el presente trabajo siente un precedente para el desarrollo de nuevos estudios sobre la temática.

Por último, la recopilación de datos basada en la autopercepción de los participantes podría estar sujeta a sesgos de respuesta y subjetividad. La inclusión de métodos de evaluación objetiva o la combinación de datos autoinformados con evaluaciones externas podría fortalecer en próximos trabajos la validez de los resultados.

Bibliografía

Acinas, P. (2012). Burn–out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos burn-out and compassion fatigue in palliative care professionals. *Sociedad Española de Medicina Psicosomática Y Psicoterapia*, *2*(4), 2253–749. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health & social work*, *24*(2), 112-119. https://doi.org/10.1093/hsw/24.2.112

Al Barmawi, M. A., Subih, M., Salameh, O., Sayyah Yousef Sayyah, N., Shoqirat, N., & Abdel-Azeez Eid Abu Jebbeh, R. (2019). Coping strategies as moderating factors to compassion fatigue among critical care nurses. *Brain and behavior*, *9*(4), 1-8. https://doi.org/10.1002/brb3.1264

Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista argentina de clínica psicológica*, *24*(1), 43-56. https://www.redalyc.org/pdf/2819/281944843006.pdf

Burnett, M. E., Sheard, I., & St Clair-Thompson, H. (2019). The prevalence of compassion fatigue, compassion satisfaction and perceived stress, and their relationships with mental toughness, individual differences and number of self-care actions in a UK police force. *Police Practice and Research, 1–18.* https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1617144

Caruso, C. C. (2014). Negative impacts of shiftwork and long work hours. *Rehabilitation Nursing, 39*(1), 16–25. https://doi.org/10.1002/rnj.107

Figley, C. (1995) *Compation Fatigue. Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in those Who Treat the Traumatized*. BR NY and London.

Gilbar, O. (1998). Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers. *Social Work in Health Care*, *26*(3), 39-49. https://doi.org/10.1300/J010v26n03_03

González Procel, C., Sánchez Padilla, Y., & Peña Loaiza, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de las Ciencias*, *4*(1), 483-498. http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/761

González Rodríguez, R. (2017). Desgaste profesional por empatía en la Atención Primaria de Salud. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, *21*(1), 4-6. http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v21n1/rpr03117.pdf

Houdmont, J. (2013). UK police custody officers' psychosocial hazard exposures and burnout. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 36*(3), 620–635. https://doi.org/10.1108/PIJPSM-11-2012-0109

Houdmont, J., & Randall, R. (2016). Working hours and common mental disorders in English police officers. *Occupational Medicine*, *66*(9), 713–718. https://doi.org/10.1093/occmed/kqw166

Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2017). How are changes in exposure to job demands and job resources related to burnout and engagement? A longitudinal study among Chinese nurses and police officers. *Stress and Health, 33*(5), 631–644. https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/smi.2750

Lázaro-Fernández, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, *4*, 499-506. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=860569

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos.* Ediciones Roca.

Martínez, I. M., Meneghel, I., & Peñalver, J. (2019). ¿El género afecta en las estrategias de afrontamiento para mejorar el bienestar y el desempeño académico? *Revista de psicodidáctica*, *24*(2), 111-119. https://doi.org/10.1016/j.psicod.2019.01.003

Medina Arias, K. M. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte sanitario*, *19*(3), 393-403. https://doi.org/10.19136/hs.a19n3.3639

Mikulic, I. M., & Crespi, M. C. (2008). Adaptación y validación del Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de investigaciones*, *15*, 305-312. http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v15/v15a30.pdf

Ministerio de Seguridad. (s.f). *Subsecretaría de Promoción de la Salud y el Bienestar Policial*. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado el 12 de diciembre de 2023 de https://www.mseg.gba.gov.ar/areas/subsebienestar/acciones.html

Moos, R. (1993). *Coping Responses Inventory Psychological Assessment Resources*. Inc Florida.

Moos, R., & Schaefer, J. (1993). Coping resources and processes: current concepts and measures. En L Golberger y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects* (pp. 234-257). Kree Press.

Palus, S. R., Fang, S. R., y Prawitz, A. D. (2012). Forward, together forward: Coping strategies of students following the 2008 mass shootings at Northern Illinois University. *Traumatology*, *18*(4), 13–26. http://dx.doi.org/10.1177/1534765612437381

Ondrejková, N., & Halamová, J. (2022). Qualitative analysis of compassion fatigue and coping strategies among nurses. *International journal of nursing sciences*, *9*(4), 467-480. https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.09.007

Organización Mundial de la Salud. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.* Comunicado de prensa conjunto, Ginebra (OIT Noticias). Recuperado el 19 de diciembre de 2022 de https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work

Rodríguez Espíndola, S., & Scharagrodsky, C. J. (2008). Afrontamiento al estrés en policías. In *XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires. https://www.aacademica.org/000-032/194

Rodríguez Espíndola, S., & Scharagrodsky, C. J. (2008). Afrontamiento al estrés en policías. En *XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires. https://www.aacademica.org/000-032/194

Santa Fernández, L. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia, 4,* 499-506. https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/191/b15139372.pdf?sequence=1

Sheard, I., Burnett, M. E., & St Clair-Thompson, H. (2019). Psychological distress constructs in police with different roles. *International journal of emergency services*, *8*(3), 264-279. https://doi.org/10.1108/IJES-06-2018-0033

Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, *22*(2), 100-115. https://doi.org/10.1093/swr/22.2.100

Violanti, J. M., Charles, L. E., McCanlies, E., Hartley, T. A., Baughman, P., & Andrew, M. E. (2017). Police stressors and health: A state-of-the-art review. *Policing: An*

International Journal of Police Strategies & Management, *40*(4), 642–656. https://doi.org/10.1108%2FPIJPSM-06-2016-0097

Zamponi, J., Rondón, J.M., & Viñuela, M.A. (2009). *Primer cuestionario validado para evaluar síndrome de desgaste por empatía*. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. Universidad de Buenos Aires.

Zeidner, M., Hadar, D., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2013). Personal factors related to compassion fatigue in health professionals. *Anxiety, Stress & Coping*, *26*(6), 595-609. https://doi.org/10.1080/10615806.2013.777045

Anexos

Anexo I. Cuestionario Sociodemográfico

Edad: ------- años

Sexo:
- Femenino
- Masculino
- Transgénero

Estado civil:
- Soltero/a
- En pareja
- Casado/a
- Separado/a
- Divorciado/a
- Viudo/a

Máximo nivel de estudios alcanzado:
- Primario
- Secundario
- Terciario
- Universitario

¿Tiene hijos/as?
- Si
- No

Antigüedad en la institución: --------- años

Por favor, seleccione un grupo según su antigüedad en la institución:
- Hasta 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- Más de 15 años

Escalafón al que pertenece:
- General
- Comando
- Administrativo
- Servicios generales

Anexo II. Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CRI-A)

Este cuestionario contiene preguntas que se refieren a aquellos problemas significativos que han tenido trascendencia en su vida. Por favor, piense en los problemas

más importantes o las situaciones más estresantes que le hayan sucedido en los últimos doce meses. Elija uno de ellos y descríbalo brevemente en una oración en el espacio correspondientes.

Conteste, por favor, cada una de las preguntas que se refieren al problema o situación que describió anteriormente, marcando el casillero indicado.

	No	Generalmente no	Generalmente si	Si
1. ¿Pensó en diferentes formas de solucionar estos problemas?				
2. ¿Se dijo cosas a sí mismo para sentirse mejor?				
3. ¿Hablo con su esposo/a u otro familiar sobre estos problemas?				
4. ¿Hizo un plan de acción para enfrentar esos problemas y lo cumplió?				
5. ¿Trató de olvidar todo?				
6. ¿Sintió que el paso del tiempo cambiará las cosas, que esperar era lo único que podía hacer?				
7. ¿Trató de ayudar a otros a enfrentar problemas similares?				
8. ¿Se descargó con otras personas cuando se sintió enojado, deprimido, bajoneado o triste?				
9. ¿Trató de salir de la situación, como para verla desde afuera y ser más objetivo?				
10. ¿Se dijo a Ud. mismo que las cosas podían ser peores?				
11. ¿Habló con algún amigo de estos problemas?				
12. ¿Se esforzó tratando de hacer algo para que las cosas funcionaran?				
13. ¿Trató de evitar pensar en el problema?				
14. ¿Se dio cuenta que no tenía control sobre los problemas?				
15. ¿Se dedicó a nuevas actividades como nuevos trabajos o distracciones?				
16. ¿Hizo algo arriesgado tratando de tener una nueva oportunidad?				
17. ¿Se imaginó, una y otra vez, qué decir o hacer?				

18. ¿Trató de ver el lado positivo de la situación?				
19. ¿Habló con algún profesional (médico, sacerdote, etc)?				
20. ¿Decidió lo que quería hacer y trató firmemente de conseguirlo?				
21. ¿ Se imaginó o soñó un tiempo o un lugar mejor del que Ud. vivía?				
22. ¿Pensó que el destino se ocuparía de todo?				
23. ¿Trató de hacer nuevos amigos?				
24. ¿Se mantuvo alejado de la gente en general?				
25. ¿Trató de prever o de anticiparse a cómo resultaría todo?				
26. ¿Pensó cuánto mejor estaba Ud. comparándose con otras personas con el mismo problema?				
27. ¿Buscó la ayuda de personas o de grupos con los mismos problemas?				
28. ¿Trató de resolver los problemas, al menos en dos formas diferentes?				
29. ¿Evitó pensar en el problema, aun sabiendo que en algún momento debería pensar en él?				
30. ¿Aceptó los problemas, porque pensó que nada se podía hacer?				
31. ¿Leyó, miró televisión, o realizó alguna otra actividad como forma de distracción?				
32. ¿Gritó como forma de desahogarse?				
33. ¿Trató de encontrarle alguna explicación o significado a esa situación?				
34. ¿Trató de decirse a sí mismo que las cosas mejorarían?				
35. ¿Trató de averiguar más sobre esa situación?				
36. ¿Trató de aprender cómo hacer más cosas por sí mismo?				
37. ¿Deseó que los problemas hubieran desaparecido o pasado?				
38. ¿Esperó que sucediera lo peor?				
39. ¿Le dedicó más tiempo actividades recreativas?				
40. ¿Lloró y descargó sus sentimientos?				
41. ¿ Trató de prever o de anticiparse a los nuevos pedidos que le harían?				
42. ¿Pensó cómo podrían estos sucesos cambiar su vida en un sentido positivo?				
43. ¿Rezó pidiendo ayuda o fuerza?				
44. ¿Tomo las cosas de una por vez?				

45. ¿Trató de negar lo serio que eran en realidad, los problemas?				
46. ¿Perdió la esperanza de que alguna vez las cosas volvieran a ser como eran antes?				
47. ¿Volvió al trabajo o a otras actividades que lo ayudaran a enfrentar las cosas?				
48. ¿Hizo algo que pensó que no iba a funcionar, pero por lo menos intentó hacer algo?				

Anexo III. Inventario de Desgaste por Empatía (ESAPE)

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones e indique cuánto coincide con lo que le sucede a usted. Marque con una cruz debajo del número que usted elija, teniendo en cuenta que:

1 = muy de acuerdo

2 = de acuerdo

3 = desacuerdo

4 = muy en desacuerdo

	1	2	3	4
1. Mantengo el cuidado de mi salud.				
2. Paulatinamente pierdo el interés en afrontar problemas que presentan las personas a las que asisto				
3. Pienso mucho en las experiencias traumáticas que me narran las personas a las que asisto				
4. Me sobreinvolucro con determinadas personas a las que asisto con el objetivo de ayudarlos.				
5. Siento un deseo irrefrenable de ayudar a las personas a las que asisto, más allá de mis funciones profesionales específicas.				
6. No necesito medicación para afrontar el estrés laboral.				
7. Mientras trabajo recuerdo experiencias personales atemorizantes de manera repentina e involuntaria.				
8. No tengo dificultad para dormirme o mantener el sueño.				
9. Siento que las personas a las que asisto son personas frágiles y que inevitablemente necesitan de mi asistencia profesional				
10. Fuera de mi trabajo, he recordado involuntaria y súbitamente experiencias atemorizantes de las personas a las que asisto.				
11. Cuanto más trabajo más me alejo de amigos y conocidos				
12. Me cuesta mantener la concentración.				
13. Mientras trabajo siento las mismas cosas que las personas a las que asisto me cuentan.				
14. Arreglo mi lugar de trabajo y disfruto de dicha tarea.				
15. Tengo problemas para relacionarme con la gente.				

16. Hablo con mis amigos y/o familiares sobre mis experiencias estresantes.				
17. Uso respuestas evasivas para no escuchar las historias penosas de las personas a las que asisto				
18. Prefiero evitar el trabajo con determinadas personas.				
19. Tengo manifestaciones de irritabilidad ante muy poca provocación.				
20. No presento síntomas somáticos.				
21. Nunca pierdo las esperanzas de ayudar a las personas a las que asisto				
22. Recurro a un profesional para poder afrontar una situación laboral desgastante.				
23. Aumento de peso de modo llamativo.				
24.¿ Pienso que realmente ayudo a las personas a las que asisto?				
25. El sufrimiento me hace más eficaz y eficiente.				
26. Me cuesta levantarme por las mañanas.				
27. Puedo despegarme de las personas a las que asisto una vez que termina el encuentro				