

Estilos de afrontamiento al estrés en profesionales del área proteccional y penal con NNA en la IX Región

Coping Styles for Stress in Professionals from the Child Protection and Juvenile Justice Areas in Region IX

Bucarey Illescas, G –Antón Saavedra, M –Aravena Inostroza, D –Saavedra Martínez K
Universidad Mayor, Temuco. Chile

(Rec: diciembre de 2023- Acept: noviembre de 2024)

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y los niveles de estrés en profesionales que trabajan en programas del área proteccional y de responsabilidad penal en la Región de La Araucanía, Chile. Se aplicaron dos instrumentos: la Escala DASS-21 para medir los niveles de estrés y el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (WOCQ) de Lazarus y Folkman, en modalidad online.

Los hallazgos indican que el estilo de afrontamiento "Escapar y Evitar" muestra una correlación positiva y significativa con los niveles de estrés entre los profesionales evaluados. Este estilo es el único que presenta una relación transversal en la muestra. Además, se identifica que la presión y las exigencias del trabajo en estos campos pueden volverse crónicas si no se emplean estrategias de afrontamiento adecuadas.

Estos resultados tienen implicaciones clave para la práctica profesional, sugiriendo que el uso de estrategias de afrontamiento ineficaces, como la evasión, puede tener consecuencias negativas tanto para la salud mental de los profesionales como para la calidad de las intervenciones en contextos complejos. Se hace urgente promover programas de formación y apoyo que favorezcan estrategias de afrontamiento más adaptativas, contribuyendo al bienestar de los profesionales y a la eficacia de su trabajo con niños, niñas y adolescentes en situaciones de alta vulnerabilidad.

Palabras clave: estrés, estilos de afrontamiento, profesionales.

Abstract

This article aims to analyze the relationship between stress coping styles and stress levels among professionals working in child protection and juvenile justice programs in the Araucanía Region of Chile. Two instruments were administered online: the DASS-21 Scale to measure stress levels and the Coping Styles Questionnaire (WOCQ) by Lazarus and Folkman.

The findings indicate that the "Escape and Avoid" coping style correlates positively and significantly with stress levels among the evaluated professionals. This coping style is the only one that exhibit a transversal relationship across the sample. Furthermore, the study identifies that the pressures and demands of working in these fields may become chronic if appropriate coping strategies are not employed.

These results have critical implications for professional practice, suggesting that the use of ineffective coping strategies, such as avoidance, can negatively impact both for the mental health of professionals and the quality of interventions in complex contexts. The study underscores the need to promote training and support programs that encourage more adaptive coping strategies, contributing to the well-being of professionals and the effectiveness of their work with children and adolescents in high-vulnerability situations.

Keywords: stress – coping styles – professionals.

Introducción

Tanto en el área proteccional, como de responsabilidad penal juvenil, los profesionales que trabajan con niños, niñas y adolescentes se ven expuestos a diversas demandas, no sólo debido a las temáticas que se abordan dentro de los procesos de intervención, sino que también, por la sobrecarga laboral existente, además de la baja adherencia y continuidad por parte de los participantes, lo que se suma, de acuerdo con Arredondo et al. (2020), al alto costo emocional para el trabajador, devenido de trabajar con población altamente traumatizada. El trabajo de los profesionales que se desempeñan en contextos de maltrato infantil y abuso sexual con niños, niñas y adolescentes (NNA) conlleva exigencias emocionales y laborales complejas, lo que puede generar un alto nivel de estrés. Según Illanes (2019), los profesionales que trabajan en este ámbito deben recurrir a la intersectorialidad y la integralidad en sus intervenciones, fomentando la colaboración entre diferentes sectores para proteger los derechos de los NNA y promover una cultura de respeto. Este enfoque, aunque fundamental para el bienestar de los NNA, también expone a los profesionales a situaciones altamente demandantes, lo que incrementa el riesgo de experimentar síntomas de estrés y ansiedad (Bilbao et al., 2018).

Las investigaciones sobre el estrés en profesionales del ámbito de la protección infantil han identificado dos tipos de estrés: el estrés agudo y el estrés crónico (Banegas y Sierra, 2017). El estrés agudo es transitorio, resultante de exigencias puntuales, y se resuelve en un corto plazo. En cambio, el estrés crónico, más prevalente en estos profesionales, está vinculado a una exposición constante y prolongada a situaciones estresantes, lo que puede generar efectos negativos duraderos, como agotamiento emocional y desajustes fisiológicos (Berrio y Mazo, 2013).

Este tipo de estrés crónico puede afectar tanto el bienestar emocional como la capacidad de intervención de los profesionales, ya que, como argumentan Duval, González y Rabia (2010), el agotamiento psicológico generado por estas demandas impacta negativamente en la salud mental. Las respuestas adaptativas, tales como la reevaluación de la situación o la búsqueda de recursos, son fundamentales para que los profesionales afronten estas demandas de manera efectiva (Martínez y Marín, 2017).

Lazarus y Folkman (2010) explican que los estilos de afrontamiento son conductas adaptativas que permiten manejar el estrés, y que estos estilos varían dependiendo de los recursos disponibles para enfrentar los eventos estresantes. En el caso de los profesionales que trabajan en contextos de maltrato y violencia, como los de la Araucanía, las estrategias de afrontamiento pueden verse influenciadas por factores sociales y culturales específicos de la región.

En este contexto, es relevante reflexionar sobre cómo los factores culturales y sociales de la región de la Araucanía impactan en la percepción del estrés. Estudios previos sobre estrés laboral en este contexto específico revelan que las condiciones sociales, como la pobreza, las disparidades socioeconómicas y las tensiones sociopolíticas, pueden modificar la manera en que los profesionales experimentan y gestionan el estrés. En particular, las estrategias de afrontamiento pueden variar en función de las condiciones socioculturales

y los valores arraigados en los territorios, en las comunidades rurales, mapuches y otros sectores particulares de la región. Esto genera la necesidad de adaptar las intervenciones y las estrategias de apoyo a las particularidades de la realidad local (Guerra y Pereda, 2015; Cuartero y Castañer, 2018).

Mestre et al. (2012) argumentan que los mecanismos de afrontamiento regulan las emociones y contribuyen a respuestas más adaptadas a los problemas vividos. En un contexto como el de la Araucanía, donde las condiciones de trabajo y las temáticas que se abordan son de alta carga emocional, los mecanismos de afrontamiento que los profesionales emplean podrían estar influenciados por sus vivencias y conocimientos de las realidades sociales y culturales.

Además, investigaciones como las de Lamothe et al. (2018) y Navarro et al. (2018) muestran que los trabajadores sociales en entornos de vulnerabilidad social presentan niveles elevados de estrés, burnout y desgaste por empatía, y que estos factores están estrechamente relacionados con las características específicas del contexto. Por ejemplo, los profesionales que trabajan con niños y adolescentes en riesgo de exclusión social o víctimas de violencia en la Araucanía pueden experimentar un mayor agotamiento debido a la carga emocional que representa trabajar en situaciones de alta vulnerabilidad. Esto subraya la necesidad de incorporar prácticas de cuidado que consideren las particularidades culturales y sociales de la región.

El estrés laboral en este contexto no solo se limita a los efectos psicológicos, sino que también tiene implicaciones organizacionales y clínicas. Lamothe et al. (2018) afirman que los trabajadores del área proteccional infantil pueden sufrir consecuencias a nivel psicológico (hipervigilancia, angustia), organizacional (alta rotación, licencias por enfermedad) y clínico (evitación, desconexión emocional). Estos factores contribuyen al desgaste emocional y, en muchos casos, al fenómeno conocido como "desgaste por empatía" o compassion fatigue (Cuartero y Castañer, 2018).

A pesar de los esfuerzos por intervenir y apoyar a los NNA, los profesionales también enfrentan desafíos relacionados con el bienestar personal. En este sentido, la investigación de Navarro et al. (2018) revela que aquellos que trabajan con NNA en riesgo de exclusión social presentan un mayor índice de factores de riesgo psicosocial. Este estrés prolongado puede llevar a la prevalencia de trastornos relacionados con la ansiedad y el agotamiento emocional, lo que afecta la calidad del trabajo realizado.

Estudios previos, como el de Barría (2003), muestran que el síndrome de burnout es prevalente en los profesionales de la protección infantil, evidenciando que un 30,8% de los asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores (SENAME) de la región Metropolitana de Chile presentan este síndrome, lo que refleja una problemática transversal que afecta a los profesionales en diversas partes del mundo. La carga laboral, las demandas emocionales y la exposición constante a situaciones de violencia y maltrato generan un alto riesgo de desgaste, lo que impacta directamente en el bienestar de los profesionales y en la efectividad de su intervención con los NNA. Por lo tanto, resulta crucial comprender la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés utilizados por los profesionales y los niveles de estrés experimentados, ya que esto pue-

de tener repercusiones significativas tanto en su salud mental como en la calidad de la intervención que brindan a los NNA. Investigaciones previas han demostrado que el manejo adecuado del estrés a través de estrategias de afrontamiento efectivas puede mitigar los efectos negativos de las demandas emocionales y laborales en los profesionales (Gustems y Calderón, 2013; Viñas et al., 2015).

A partir de lo anterior, resulta crucial abordar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés utilizados por los profesionales de la Araucanía y los niveles de estrés experimentados, ya que esta interacción puede influir directamente en su bienestar emocional y en la calidad de la intervención que se brinda a los niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. La identificación de estos estilos no solo permite mejorar las estrategias de afrontamiento, sino también prevenir una intervención que pueda resultar victimizante para los niños y adolescentes, lo que podría incrementar el daño ya ocasionado.

Según menciona Illanes (2019), los profesionales que se desempeñan en este ámbito requieren recurrir a la intersectorialidad y la integralidad para desarrollar su labor. Deben orientar sus esfuerzos hacia la articulación de acciones intersectoriales en espacios locales, protegiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de contribuir a una cultura de reconocimiento y respeto. Sin embargo, se enfrentan a una constante exposición a situaciones demandantes, lo que obliga a utilizar estrategias que les permitan afrontar y responder de manera efectiva a los requerimientos de su cargo. En ocasiones, estas exigencias superan la disponibilidad de recursos, lo que puede llevar a experimentar síntomas asociados al estrés y la ansiedad, desencadenando un desgaste psicológico que pone en riesgo la salud mental del profesional (Bilbao et al., 2018). En este contexto, es fundamental implementar respuestas adaptativas que permitan a los trabajadores reaccionar adecuadamente ante las demandas del entorno (Duval et al., 2010). Estas demandas, catalogadas como eventos estresores, afectan a los individuos a nivel emocional, cognitivo, conductual y fisiológico (Berrio y Mazo, 2013).

Banegas y Sierra (2017) clasifican dos tipos de estrés según su duración: el estrés agudo y el estrés crónico. El estrés agudo es común y surge a partir de exigencias puntuales, ya sean impuestas por el entorno o por los propios individuos, con una duración inferior a seis meses. Por el contrario, el estrés crónico se caracteriza por una exposición prolongada a situaciones estresantes (más de seis meses), generando un desgaste continuo de los recursos emocionales y fisiológicos del individuo, lo cual incrementa la activación fisiológica y la dificultad para activar respuestas de relajación. Este tipo de estrés, que implica una amenaza constante al bienestar y la supervivencia, requiere de recursos de afrontamiento que permitan mitigar sus efectos.

Martínez y Marín (2017, citado en Reyes, 2020) explican que el manejo de situaciones difíciles implica un proceso dinámico en el que los individuos utilizan diversos recursos para resolver o mejorar las circunstancias problemáticas, al mismo tiempo que buscan reducir las tensiones derivadas de dichas situaciones. Lazarus y Folkman (2010) describen los estilos de afrontamiento como conductas adaptativas que varían dependiendo de los recursos de adaptación disponibles. Identificar estos estilos en los profesionales de la protección infantil re-

sulta crucial para evaluar la efectividad de su respuesta ante el estrés.

Mestre et al. (2012) argumentan que los mecanismos de afrontamiento regulan las emociones y contribuyen a respuestas más o menos adaptadas a las situaciones estresantes. Estos mecanismos pueden variar según el grado de control que el individuo ejerce sobre la situación. Por su parte, Bedoya et al. (2014, citado en Martínez, 2020) definen el afrontamiento como la percepción general de los eventos que desencadenan la reacción ante situaciones frustrantes, utilizando los recursos disponibles para manejar el estrés. Aunque estos recursos pueden modificarse con el tiempo, la naturaleza del afrontamiento depende en gran medida de la predisposición del individuo para enfrentar eventos estresantes.

Las estrategias de afrontamiento están estrechamente vinculadas con el bienestar emocional, ya que su propósito es recuperar el equilibrio tras enfrentar eventos estresantes. Investigaciones como las de Fernández y Polo (2011), Viñas et al. (2015), y Gustems y Calderón (2013) han demostrado que los estilos de afrontamiento eficaces se asocian con menores niveles de depresión, ansiedad y estrés, además de reducir los síntomas de despersonalización y promover un bienestar general. La calidad del afrontamiento también está influenciada por el contexto laboral y las características del profesional (Velasco Rodríguez, 2022), lo que subraya la importancia de adaptar las estrategias de apoyo a la naturaleza de las situaciones de trabajo en contextos de alta demanda emocional.

Guerra y Pereda (2015) investigaron el estrés traumático secundario en psicólogos que trabajan con víctimas de maltrato y abuso sexual infantil, concluyendo que los psicólogos en este campo experimentan niveles más altos de estrés traumático secundario que aquellos que trabajan en contextos más generales. Lamothe et al. (2018), en su estudio cualitativo, identificaron que los trabajadores del área proteccional infantil experimentan consecuencias psicológicas, organizacionales y clínicas, como hipervigilancia, angustia, pesadillas, pérdida de motivación, alta rotación y desconexión emocional. Estos efectos están relacionados con la exposición constante a situaciones emocionalmente demandantes, y son más prevalentes entre aquellos que trabajan en residencias.

Cuartero y Castañer (2018) identificaron en su estudio que, en los Trabajadores Sociales de los Centros de Servicios Sociales de Mallorca, la satisfacción por compasión actúa como un amortiguador del desgaste por empatía, sugiriendo que un mayor nivel de satisfacción profesional puede reducir el riesgo de sufrir *compassion fatigue*. Sin embargo, observaron también que la correlación positiva entre *burnout* y desgaste por empatía refleja el peligro que representa la constante exposición a situaciones de vulnerabilidad infantil para la salud mental de los profesionales.

Finalmente, Navarro et al. (2018) han documentado que los trabajadores que intervienen con menores en situación de desprotección y exclusión social enfrentan un mayor índice de factores de riesgo psicosocial debido a la naturaleza de su trabajo y las decisiones trascendentales que deben tomar. En Chile, un estudio realizado por Barría (2003) evidenció que un 30,8% de los asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores (SENAME) de la región Metropolitana presentaban síndrome de *burnout*, subrayando la extensión de este proble-

ma a nivel nacional.

A nivel internacional, estudios similares muestran que los factores de riesgo, la carga laboral y las demandas emocionales del trabajo con población infantojuvenil en contextos de vulnerabilidad generan altos índices de estrés y trastornos psicosociales en los profesionales. La necesidad de investigar la relación entre los estilos de afrontamiento y los niveles de estrés experimentados por estos profesionales es fundamental para prevenir consecuencias adversas en su bienestar, y para garantizar que la intervención en los niños, niñas y adolescentes sea adecuada y no victimizante.

Método

Diseño

Esta investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo y utiliza un diseño no experimental transeccional correlacional. El objetivo principal es analizar la relación entre el estilo de afrontamiento utilizado por los participantes y el nivel de estrés que experimentan. Según Hernández et al. (2014), este tipo de diseño tiene como propósito determinar la existencia y el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto o muestra específicos. Para ello, se aplicaron instrumentos de medición específicos y validados a nivel nacional, con el fin de identificar y analizar la relación entre las variables de interés en la población estudiada.

Descripción de las variables

En las variables consideradas para esta investigación:

a) **Estilo de afrontamiento:** Se refiere a las estrategias que los individuos utilizan para manejar situaciones percibidas como estresantes o complejas. Algunas estrategias pueden ser más prevalentes que otras, lo que puede llevar a enfrentamientos menos efectivos o exitosos. Esta variable se mide a nivel intervalar, ya que la escala proporciona un puntaje numérico. Además, se categoriza de manera ordinal, clasificando los resultados en niveles de "alto", "medio" o "bajo" en función del puntaje obtenido.

b) **Profesión:** Esta es una variable nominal que categoriza a los participantes de la muestra según su ocupación profesional. Esta variable será correlacionada con el estilo de afrontamiento utilizado por los participantes, permitiendo analizar si existen diferencias en los estilos de afrontamiento según la profesión.

c) **Estrés:** El estrés se mide utilizando una escala Likert, presente en cuestionarios que incluyen una serie de ítems. Cada ítem presenta una afirmación sobre la cual los participantes deben indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo. Esta escala permite medir el grado de estrés de los participantes en tres, cuatro o cinco categorías (Cañadas y Sánchez, 1998; citado en Barría et al., 2015).

Participantes

La muestra de participantes está compuesta por profesionales que, en el momento de la investigación, desempeñaban funciones en el área proteccionista o de responsabilidad penal dentro de la Oferta Programática de Mejor Niñez y el Servicio Nacional de Menores (SENAME) en la IX Región de la Araucanía. Se establecieron los siguientes criterios de inclusión para formar parte del estudio:

1. Tener un mínimo de seis meses de permanencia en un programa.

2. Ser profesionales dedicados a la intervención o apoyo directo con niños, niñas y adolescentes usuarios de estos programas

Debido a las características específicas del estudio, se optó por una muestra censal, en la que se incluyó a todos los profesionales que cumplían con los requisitos y que se ofrecieron voluntariamente para participar. El tamaño final de la muestra fue de 87 participantes, de los cuales el 26,44% eran hombres y el 73,56% eran mujeres.

La media de edad de los participantes fue de 36,98 años, con un rango de edades que varió entre los 23 y los 61 años. En cuanto al tiempo de permanencia en los programas investigados, la media fue de 49,5 meses.

Respecto a las profesiones, la mayoría de los participantes eran trabajadores sociales (47,13%), seguidos de psicólogos (37,93%). Un grupo más pequeño estaba compuesto por otros profesionales (abogados, psicoeducadores, entre otros), representando el 14,93% de la muestra.

Instrumentos

En Para la recolección de datos, se utilizaron los siguientes instrumentos, ambos adaptados y validados en el contexto chileno:

1. Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21): Esta es una escala de autoinforme compuesta por 21 ítems que miden tres dimensiones: depresión, ansiedad y estrés. Fue traducida y adaptada para Chile en 2008 por Vinet et al., y ha mostrado buenas propiedades psicométricas en estudios previos (Antúnez y Vinet, 2012). Esta escala se utiliza para evaluar el nivel de estrés de los participantes de forma rápida y eficaz.

2. Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (WOCQ): Adaptado para Chile en 2012 por Melo, Needham y Leiva, este cuestionario permite identificar las estrategias utilizadas por los individuos para enfrentar situaciones estresantes. Está compuesto por 23 ítems y presenta seis dimensiones: Apoyo Social, Auto-revelarse, Darse Cuenta, Escapar y Evitar, Fe y Resolver el problema. La fiabilidad de este instrumento es alta ($\alpha = 0,883$ y $\alpha = 0,862$ en dos muestras distintas).

Ambos instrumentos fueron administrados en línea, a través de links enviados por correo electrónico, lo que permitió una implementación ágil y eficaz en términos de tiempo y obtención de datos. Los participantes completaron las escalas de manera anónima, lo que garantizó la confidencialidad de sus respuestas.

Procedimiento

El proceso de recolección de datos se inició con una invitación dirigida a los Directores/Coordinadores de los programas participantes, solicitando su adhesión al estudio y pidiendo que promovieran la participación de los miembros de sus equipos profesionales. Una vez obtenida la aprobación, se envió el enlace para el Consentimiento Informado, que debía ser completado por los participantes interesados.

Tras la recepción de los Consentimientos Informados, se enviaron los enlaces correspondientes a los instrumentos de medición (DASS-21 y WOCQ) a los participantes. La administración en línea de los cuestionarios permitió una rápida reco-

lección de datos y un seguimiento más eficiente del proceso. Los datos fueron tratados de manera confidencial y se aseguraron de que solo los investigadores tuvieran acceso a la información, garantizando así el anonimato de los participantes. Además, la investigación fue aprobada por el Comité Ético Científico Institucional de la Universidad Mayor, que visó todos los aspectos éticos del estudio, protegiendo los derechos de los participantes y asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes (Resolución Exenta N° J1-6888, 15 de diciembre de 2020).

Resultados

Análisis de datos

Los resultados obtenidos en esta investigación brindan una comprensión más detallada de los estilos de afrontamiento al

estrés y su relación con los niveles de estrés en los profesionales de los programas de protección y responsabilidad penal de la región de la Araucanía.

Objetivo general: describir la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés utilizado y los niveles de estrés en los funcionarios profesionales que trabajan en programas del área proteccional y de responsabilidad penal de la novena región de la Araucanía.

Tabla 1

Correlación entre Estilos de Afrontamiento y niveles de Depresión, Ansiedad y Estrés

		Apoyo Social	Auto revelarse	Darse Cuenta	Escapar y Evitar	Fe	Resolver Problemas
Depresión	R de Pearson	-0,222*	-0,230*	-0,252*	0,414***	-0,079	-0,255*
	Valor p	0,039	0,032	0,018	< 0,001	0,467	0,017
Ansiedad	R de Pearson	-0,070	-0,148	-0,063	0,356***	0,005	-0,118
	Valor p	0,521	0,171	0,562	<0,001	0,963	0,277
Estrés	R de Pearson	-0,179	-0,113	-0,134	0,284**	-0,105	-0,236
	Valor p	0,096	0,299	0,215	0,008	0,332	0,028

Nota: *p < 0,5; **p < 0,01; ***p < 0,001

Respecto de la correlación existente entre, el nivel de estrés auto percibido por los participantes y las estrategias de afrontamiento utilizadas, es posible observar que la mayoría de estas se orientan a una tendencia más bien negativa, dejando entrever que al aumento de una de las variables la otra decrece y viceversa. Sin embargo, la magnitud de las correlaciones se enmarcan en un tamaño de efecto más bien pequeño, al igual que el coeficiente obtenido no es significativo.

No obstante, cobra relevancia destacar la correlación existente entre el nivel de estrés experimentado y el estilo de afrontamiento Escapar y Evitar (EE), siendo la única en mostrar una tendencia positiva, pese a ubicarse también dentro de un tamaño de efecto pequeño (0.284), evidenciando además un coeficiente significativo, en donde $p < 0,1$, ya que el valor corresponde a un 0,08.

Por tanto, se desprende que la correlación existente entre el estilo de afrontamiento, Escapar y Evitar es la única que incide de manera directa en el aumento y/o disminución, de los cuadros experimentados (depresión, ansiedad o estrés), evidenciando un alto nivel de veracidad en la relación establecida, según lo obtenido en el coeficiente de significancia, no así para la dimensión de Estrés en donde si bien, la correlación también es positiva el nivel de p es 0,08, correspondiendo a $p < 0,1$.

En términos de prevención del desgaste emocional, la investigación resalta que aquellos profesionales que dependen más de la Fe como estilo de afrontamiento reportan niveles relativamente más bajos de estrés. Sin embargo, dado que la dispersión en las respuestas fue considerable, es importante re-

flexionar sobre la heterogeneidad de este estilo. Mientras que en algunos individuos la Fe puede funcionar como un recurso emocional positivo, en otros podría estar asociado con una visión más fatalista que no permite gestionar adecuadamente las situaciones estresantes. Esto subraya la importancia de personalizar las estrategias de intervención, fomentando el uso de recursos internos y sociales que se alineen con las características individuales de cada profesional.

La tendencia general es que el uso de ciertas estrategias de afrontamiento al estrés está asociado con niveles más bajos de estrés, aunque las correlaciones observadas son de tamaño pequeño. Sin embargo, se destaca que el estilo "Escapar y Evitar" presenta una correlación positiva con el estrés, lo que sugiere que su uso puede estar relacionado con un mayor nivel de estrés percibido. Este hallazgo resalta la importancia de promover estrategias de afrontamiento más adaptativas en los profesionales para reducir el estrés y mejorar el bienestar laboral.

Los hallazgos de esta investigación ofrecen una comprensión integral de los estilos de afrontamiento al estrés y su relación con los niveles de estrés entre los profesionales de programas de protección y responsabilidad penal en la región de la Araucanía. En general, se observó que el estilo de afrontamiento más utilizado es la Fe, mientras que estrategias como el Apoyo Social son menos preferidas. A pesar de las correlaciones pequeñas, se identificó una relación significativa entre el estilo de afrontamiento Escapar y Evitar y los niveles de estrés, lo que resalta la necesidad de promover enfoques más activos en el manejo del estrés. Las diferencias observadas entre profesiones, especialmente en el uso de Escapar y Evitar, subra-

yan la importancia de desarrollar intervenciones adaptadas a cada perfil profesional para optimizar el bienestar y reducir el desgaste emocional.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar los principales estilos de afrontamiento al estrés que utilizan los equipos de profesionales pertenecientes a los programas del área proteccional y de responsabilidad penal de esta región.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos según estilo de afrontamiento al estrés

Estadísticos	Apoyo social	Auto revelarse	Darse Cuenta	Escapar y Evitar	Fe	Resolver Problemas
Media	1,034	1,966	4,236	2,851	8,552	2,320
D. Típica	0,390	0,715	1,164	1,076	2,913	0,675
Mínimo	0,286	8,857	1,143	0,571	1,000	0,857
Máximo	1,714	3,857	6,857	5,143	21,000	3,857

Conforme lo evidenciado, es posible observar que el estilo de afrontamiento más utilizado por los profesionales de estos programas corresponde a la Fe con una Media de 8,552; aludiendo que a los participantes la privilegia como una herramienta válida al momento de enfrentar situaciones de estrés. Respecto de las otras estrategias, Apoyo Social es el estilo de afrontamiento con la media más baja equivalente a 1,034.

En cuanto a la desviación típica de estos estilos, la dispersión de la media obtenida en Fe se encuentra en un 4,913, lo cual permite inferir mayor heterogeneidad en las respuestas entregadas por los participantes, mientras que, en Darse Cuenta, corresponde a 1,976; dejando entrever que las opciones elegidas dentro de esta escala no se alejan tanto de la media obtenida, siendo preferencias más homogéneas.

Sin embargo, llama la atención que la menor desviación típica la poseen los estilos de afrontamiento, Apoyo Social (0,390) y Resolver el Problema (0,675), estrategias que, si bien no cuentan con la mayor elección dentro de las posibilidades que escogieron los participantes, evidencian resultados más cercanos a la media obtenida.

Los hallazgos relativos a las diferencias entre profesiones también aportan elementos clave para la intervención. El hecho de que el estilo de afrontamiento Escapar y Evitar haya sido significativamente más prevalente en psicólogos en com-

paración con otros profesionales, sugiere que las intervenciones específicas para cada grupo profesional deben tener en cuenta las particularidades de cada disciplina. Esto implica diseñar programas de formación que refuercen el uso de afrontamientos activos, en lugar de estrategias de evitación, especialmente en contextos donde los niveles de estrés son elevados.

Durante el desarrollo del análisis realizado, también emerge información estadística respecto al sexo de los participantes y las escalas que conforman el Test DASS- 21, así como también, se observaron diferencias en los estilos de afrontamiento que utilizan hombre y mujeres.

Los profesionales de los programas proteccionales y de responsabilidad penal tienden a utilizar principalmente la Fe como recurso para afrontar el estrés, aunque existe una gran variabilidad en las respuestas. Esto sugiere que, si bien este estilo es efectivo para algunos, podría ser necesario revisar la heterogeneidad de este enfoque, dado que puede generar visiones fatalistas en ciertos individuos. La baja preferencia por el Apoyo Social indica una oportunidad para fortalecer este recurso en los equipos, promoviendo interacciones que favorezcan la gestión emocional en el entorno laboral.

2. Caracterizar el nivel de estrés presente en los profesionales pertenecientes a estas oficinas.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos según subescalas escogidas por los participantes (DASS-21)

Estadísticos	Depresión	Ansiedad	Estrés
Media	5,195	6,920	9,540
D. Típica	4,120	5,081	4,181
Mínimo	0,000	0,000	1,000
Máximo	21,000	20,000	19,000

En cuanto a la media más alta obtenida en esta escala, se observa que el Estrés es la que posee mayor puntaje, con una media correspondiente a 9,540, aludiendo a que este es el cuadro que más reportan experimentar los funcionarios dentro de los programas en los cuales desempeñan sus funciones. Respecto de la desviación típica, de los puntajes obtenidos dentro de esta escala, nuevamente se observa en aquellas

que obtiene la media más alta (Estrés), generando mayor dispersión entre los rangos seleccionados y el promedio que arroja el resultado, correspondiendo a un 4,18. Lo cual permite inferir que si la heterogeneidad de los datos es más alta en comparación a las dimensiones de Ansiedad y Depresión.

A través del análisis de las correlaciones, se ha observado que, en general, las estrategias de afrontamiento tienen una tendencia negativa con los niveles de estrés auto percibido, es decir, al aumentar el uso de ciertos estilos de afrontamiento, los niveles de estrés tienden a disminuir. Sin embargo, este patrón no se mantiene de forma uniforme para todos los estilos, ya que la correlación con el estilo de afrontamiento Escapar y Evitar presenta una relación positiva, aunque de magnitud pequeña, lo que sugiere que el uso de esta estrategia podría estar asociado con niveles más altos de estrés.

La correlación significativa y positiva entre el Escapar y Evitar y el nivel de estrés pone de manifiesto un hallazgo crucial para la intervención profesional. Esta estrategia, que se caracteriza por evitar la confrontación directa con los factores estresantes y por tomar distanciamiento emocional, podría estar exacerbando la percepción de estrés entre los profesionales, lo que indica la necesidad de trabajar en el fortalecimiento de estilos de afrontamiento más adaptativos. Desde una perspectiva práctica, esto resalta la importancia de incorporar en las intervenciones formativas la enseñanza de estrategias de afrontamiento más efectivas, como el Resolver Problemas o el Apoyo Social, que muestran correlaciones negativas (aunque pequeñas) con el estrés.

El análisis reveló que el estrés es el cuadro más prevalente entre los profesionales, seguido de la ansiedad y la depresión. Esta distribución apunta a la necesidad de priorizar la reducción del estrés en las intervenciones, especialmente considerando la dispersión en las respuestas de los participantes, lo que refleja un impacto diferencial de las experiencias de estrés. El vínculo entre el uso del estilo de afrontamiento "Escapar y Evitar" y el aumento de estrés subraya la importancia de

redirigir las estrategias hacia enfoques más adaptativos, como Resolver Problemas y Apoyo Social.

3. Descubrir si existen diferencias en el estilo de afrontamiento y nivel de estrés según la profesión que ejercen.

En cuanto a los datos obtenidos, las profesiones son agrupadas en tres grupos, en donde la categoría Otros (13 profesionales), corresponde a todos aquellos colaboradores que desempeñan labores en el área proteccional o de responsabilidad penal, pero que no alcanzan a ser estadísticamente significativas, debido a la poca representatividad dentro de la muestra. En este aspecto, las medias corresponden a 5,356 (41 Trabajadores Sociales); 4,242 (33 Psicólogos), dejando entrever que la heterogeneidad de los datos, en ambos casos, también muestra una dispersión importante en comparación a las medias reflejadas, arrojando una desviación típica de 1,714, para la primera profesión y de 1,904, en el caso de la segunda.

Las diferencias encontradas entre los grupos, cobra relevancia mencionar que el único estilo de afrontamiento estadísticamente significativo para este objetivo, se encuadra en la estrategia de Escapar y Evitar, en donde el análisis $F(2, 84) = 4,692$, $p=0,012$, $\eta^2p = 0,1$, dejando entrever que el tamaño de efecto es grande; permitiendo inferir la presencia de diferencias entre las diversas profesiones analizadas.

Por otra parte, en el contraste Post-hoc los datos reflejan que la diferencia existente es significativa entre la comparación de categorías Otro y Psicólogo, con un PTukey correspondiente a un 0,043; así como también entre Psicólogo y Trabajador Social (PTukey igual a 0,025), siendo aún más significativa la diferencia de medias, ya que el análisis obtenido muestra un $p < 0,05$.

Tabla 4

Diferencias entre grupos de profesionales

	Grupo	Diferencia de Medias	ET	t	PTukey
Otro	Psicólogo	1,450	0,592	2,450	0,043*
	Trabajador Social	0,326	0,575	0,568	0,838
Psicólogo	Trabajador Social	-1,123	0,423	-2,658	0,025*

* $p < 0,05$

Los datos sobre las diferencias de género muestran que las mujeres experimentan mayores niveles de ansiedad y estrés, lo que podría estar relacionado con las múltiples demandas que enfrentan en su vida profesional y personal. Las intervenciones, por lo tanto, deberían considerar no solo las diferencias en los estilos de afrontamiento, sino también las particularidades de género que pueden influir en la respuesta al estrés, adaptando las estrategias de intervención de manera más inclusiva y personalizada.

Las diferencias en el estilo de afrontamiento entre psicólogos y otros profesionales resaltan la importancia de diseñar intervenciones específicas para cada grupo. El mayor uso de la estrategia "Escapar y Evitar" entre los psicólogos sugiere la necesidad de fomentar el uso de estrategias más activas y resilientes dentro de este colectivo. Los hallazgos también indican que las diferencias de género, particularmente en la percepción de ansiedad y estrés, deben ser tomadas en cuenta

para adaptar las intervenciones de manera más inclusiva y efectiva.

Diferencias entre hombres y mujeres en relación al puntaje obtenido en las subescalas del Test DASS-21.

Tabla 5
Análisis de Varianza y Tamaño de Efecto Escala DASS-21

Subescalas	T	gl	P	D de Cohen	ET D de Cohen
Depresión	-0,205	85	0,838	-0,050	0,243
Ansiedad	-1,158	85	0,250	-0,281	0,247
Estrés	-0,025	85	0,980	-0,006	0,243
DASS Total	-0,552	85	0,582	-0,134	0,244

El tamaño de efecto alcanzando por estas escalas se encuadra en un rango más bien pequeño, dejando entrever que, pese a existir diferencias, la magnitud alcanzada puede ser poco representativa debido al número muestral.

En relación a la verificación de supuestos, es posible indicar que la varianza entre el género de los grupos es similar, es decir las varianzas son homogéneas, evidenciando mayor similitud de respuestas en la escala de ansiedad con un p igual a 0,701.

Sin embargo, al centrar la atención en la escala de Ansiedad se evidencia una diferencia, dejando entrever que la percepción de esta dimensión es mayormente percibida por mujeres con una media correspondiente a 7,297.

En relación a la dispersión reflejada en los datos, la subescala de Estrés muestra mayor heterogeneidad para ambos grupos respecto de la media obtenida, en donde, específicamente, para los participantes masculinos la desviación estándar corresponde a un 4,571; mientras que las mujeres muestran un rango de 4,071.

Al realizar un análisis intra grupos, los resultados arrojan que, tanto para hombres, como para mujeres, las medias obtenidas van en aumento, siendo Depresión la que presenta menor promedio, seguido de Ansiedad y luego Estrés.

Estilos de afrontamiento al estrés más utilizados por hombres y mujeres de la muestra.

Tabla 6
Estilos de Afrontamiento al estrés más utilizados diferenciados por sexo

Estilos de afrontamiento	Grupo	N	Media	DT	ET	Coefficiente de Correlación
Aposo Social	Masculino	23	2,913	1,240	0,259	0,426
	Femenino	64	3,875	1,327	0,166	0,343
Fe	Masculino	23	6,652	4,249	0,886	0,639
	Femenino	64	9,234	4,985	0,623	0,540

Respecto de los estilos de afrontamiento utilizados por cada grupo, la media más alta corresponde a Fe (masculino: 6,652; y femenino: 9,234); por el contrario dentro aquellos que presenten una menor preferencia, se encuentra Apoyo Social, siendo la que posee la media más baja para ambos grupos (hombres: 2,913 y mujeres: 3,875).

La dispersión de los datos, para ambos grupos reflejan heterogeneidad en la distribución de las elecciones realizadas por los participantes, especialmente en el conjunto femenino y el estilo de afrontamiento FE con una desviación estándar correspondiente a 4.985; y en la estrategia Apoyo Social (DT igual a 1,327).

Por último, el coeficiente de variación para ambos grupos, en relación a los estilos de afrontamiento, la mayoría se mantiene sobre el 30%, reflejando que las varianzas son heterogéneas. En relación al contraste T para muestras independientes, se desprende que para el estilo de afrontamiento Apoyo Social, este se encuadra en un 0,737; mientras que para Fe corresponde a un 0,537; lo cual permite deducir que el tamaño de efecto alcanzado por cada se ubica dentro de un rango mediano.

Por otro lado, es posible observar que las varianzas obtenidas para la estrategia apoyo social evidencia heterogeneidad en los datos obtenidos, lo que no sucede para el estilo correspondiente a FE, debido a que $p < 30\%$.

También es importante mencionar que el coeficiente de variación confirma la variabilidad de los datos, específicamente en la subescala de Depresión para el grupo femenino reflejando un 0,840; y en Ansiedad para los participantes masculinos, arroja un coeficiente igual a 0,790.

El análisis de las diferencias de género revela que las mujeres experimentan mayores niveles de ansiedad y estrés en comparación con los hombres, lo que podría estar relacionado con las múltiples demandas que enfrentan en su vida profesional y personal. Esto sugiere que las intervenciones deben ser más inclusivas y personalizadas, teniendo en cuenta las características y necesidades específicas de cada género, especialmente en cuanto a la percepción y manejo del estrés.

Los resultados sugieren que las intervenciones deben centrarse en promover estilos de afrontamiento más saludables, especialmente aquellos que fomenten la resolución activa de problemas y el apoyo social. El diseño de talleres de formación en habilidades emocionales y de afrontamiento, junto con la creación de espacios de apoyo dentro de los equipos de trabajo, contribuiría a una mejora en el bienestar emocional de los profesionales. Además, una mayor personalización de las estrategias de intervención, teniendo en cuenta las características individuales y profesionales, será clave para reducir el estrés y prevenir el desgaste emocional en este contexto laboral.

Con estas conclusiones, se puede concluir que, aunque el estrés es un desafío importante para los profesionales, hay un potencial significativo para la mejora a través de intervenciones focalizadas en los estilos de afrontamiento, el apoyo social y el bienestar organizacional.

Discusión

Los resultados obtenidos muestran una correlación negativa generalizada entre el nivel de estrés experimentado por los profesionales y los estilos de afrontamiento utilizados. Sin embargo, la correlación más destacada es con el estilo de afrontamiento "Escapar y Evitar", que muestra una relación positiva: a mayor nivel de estrés, mayor uso de estas estrategias de escape y evitación. Este hallazgo sugiere que los profesionales tienden a emplear mecanismos de evitación como una respuesta inicial al estrés, lo cual puede tener implicaciones importantes en su bienestar a largo plazo.

Es relevante señalar que, aunque no formaba parte de los objetivos iniciales de la investigación, las correlaciones con las escalas de depresión y ansiedad son más significativas que las observadas con el estrés. Estos resultados sugieren que los estilos de afrontamiento, aunque no muestran una relación directa y significativa con el estrés, sí tienen una influencia importante sobre los cuadros de depresión y ansiedad. Esto podría deberse a que la incapacidad para manejar el estrés de manera efectiva contribuye al desarrollo de problemas emocionales más graves, como la depresión y la ansiedad, los cuales son clínicamente más severos y diversos en cuanto a sus manifestaciones.

Por lo tanto, es fundamental considerar la relación entre los estilos de afrontamiento y el bienestar emocional de los profesionales. La falta de estrategias efectivas y funcionales para afrontar el estrés contribuye a la visibilidad del malestar psicológico, lo cual puede exacerbar la sintomatología experimentada y generar un entorno de trabajo constantemente tenso. Esta situación no solo afecta el bienestar de los profesionales, sino también la calidad de las atenciones brindadas a niños, niñas, adolescentes y sus familias. La incapacidad de manejar el estrés de manera adecuada puede disminuir la capacidad de los profesionales para abordar de manera efectiva los problemas y generar un impacto negativo en la calidad de los servicios prestados.

En relación con el primer objetivo específico, el estilo de afrontamiento más utilizado es la "Fe", lo que sugiere que muchos profesionales recurren a creencias y prácticas religiosas para lidiar con el malestar y reducir la ansiedad. Este estilo les permite encontrar un sentido de propósito y significado, lo que puede ofrecerles un cierto alivio emocional. Sin embargo, como señala Villar (2015), el uso de estrategias como la aceptación, el desahogo y la religión puede, en algunos casos, facilitar la aparición del desgaste profesional, ya que estos enfoques no abordan directamente los factores estresantes del entorno laboral ni promueven cambios concretos en el estilo de afrontamiento.

A pesar de este enfoque religioso, el segundo estilo más utilizado es el de "Darse Cuenta", lo que indica que, aunque los profesionales son conscientes de los problemas que enfrentan, a menudo no logran implementar los cambios necesarios para mejorar su situación. Esto resalta la necesidad de

intervenciones que no solo aumenten la conciencia, sino que también ayuden a los profesionales a internalizar y aplicar estrategias efectivas para manejar el estrés y prevenir la cronificación de la sintomatología.

En cuanto al segundo objetivo, los resultados muestran que la media más alta corresponde al estrés, seguida de la ansiedad y la depresión. Los rangos más altos sugieren que los profesionales perciben su entorno laboral como altamente demandante, con exigencias tanto técnicas como personales que, en muchos casos, no cuentan con los recursos necesarios para abordar. Esta falta de recursos, sumada a la ausencia de estrategias de autocuidado y supervisión, puede llevar a que los cuadros de estrés y otros trastornos se cronifiquen.

La falta de estrategias de afrontamiento efectivas también se ve reflejada en la elección del estilo "Escapar y Evitar". A pesar de la diversidad de los subgrupos de profesionales, la tendencia a utilizar este estilo sigue siendo predominante. Esto sugiere que, a pesar de las diferencias en el tipo de intervención, todos los profesionales enfrentan niveles elevados de estrés que se gestionan de manera subóptima a través de la evasión de los problemas.

El uso de la evitación como respuesta al estrés puede ser útil en el corto plazo, ya que permite a los profesionales protegerse emocionalmente de las tensiones laborales, como la sobre exigencia administrativa y la carga psicológica de trabajar en contextos complejos. Sin embargo, si bien este estilo puede ofrecer un alivio temporal, sus efectos a largo plazo pueden ser perjudiciales, ya que puede llevar a la desensibilización emocional y afectar la calidad de las relaciones de ayuda, fundamentales en este tipo de trabajo.

En cuanto a las implicaciones prácticas y estrategias de intervención, señalar que los resultados de esta investigación subrayan la importancia de promover el uso de estrategias de afrontamiento más saludables y efectivas entre los profesionales de la intervención social. Es fundamental diseñar programas de formación y apoyo que integren intervenciones basadas en la mejora de los estilos de afrontamiento, tales como:

- a) Entrenamiento en estrategias de afrontamiento activas: Capacitar a los profesionales en técnicas de afrontamiento centradas en la solución, que les permitan abordar de manera efectiva las demandas laborales y emocionales que enfrentan, en lugar de recurrir a mecanismos de evasión.
- b) Fortalecimiento de la resiliencia: Implementar programas que promuevan la resiliencia emocional, ayudando a los profesionales a manejar el estrés y las dificultades sin que esto afecte su salud mental o su desempeño laboral.
- c) Fomento del autocuidado: Desarrollar intervenciones que enseñen a los profesionales a cuidar de su bienestar físico y emocional mediante prácticas de autocuidado, supervisión psicológica y apoyo entre colegas.
- d) Promoción de la reflexión y el acompañamiento profesional: Implementar espacios de reflexión y supervisión en los que los profesionales puedan compartir sus experiencias y recibir orientación para afrontar el estrés y las demandas emocionales de su trabajo.

Estas estrategias pueden ayudar a reducir la sintomatología asociada al estrés, la ansiedad y la depresión, y mejorar el bienestar general de los profesionales, lo que, a su vez, beneficiaría la calidad de la atención que brindan a los niños, niñas y adolescentes.

Limitaciones del estudio

La investigación posee limitaciones asociadas al tamaño de la muestra, derivado de la percepción de mayor sobrecarga laboral, vinculada a la participación en la investigación, lo que refleja en por sí misma un importante nivel de desgaste y estrés. No obstante, se pudo contar con un número de participantes que hicieron viable el estudio.

No obstante, cabe destacar el compromiso y disposición de aquellos individuos que se comprometieron en la participación de la investigación, contribuyó al desarrollo de esta investigación.

Otro punto, que, si bien no es considerado una limitación, guarda relación con la visibilización cualitativa respecto de los factores o aspectos específicos que inciden en esta correlación, logrando identificar no sólo en los niveles de estrés, sino que también lo que supedita la utilización de estos estilos de afrontamiento.

A modo de inferencia, y como un futuro abordaje cualitativo, se infiere que, tanto el componente cultural, como el desarrollo de recursos personales que poseen los sujetos se encuentra involucrado dentro de las herramientas que el profesional utiliza al momento de enfrentar y exponerse en este tipo de funciones.

Es por esto que la necesidad de continuar con este estudio desde un paradigma cualitativo cobra relevancia a fin de identificar individualmente las características y percepciones que posee cada sujeto al cumplir con los requisitos del cargo dentro de este tipo de trabajo.

Desde esta perspectiva, la posibilidad de continuar la investigación desde un abordaje centrado en el discurso y la narrativa de los participantes, cobra relevancia en la posibilidad de evidenciar que, pese a los resultados obtenidos, esto se debe a aspectos circunstanciales y no a las competencias, tanto técnicas y blandas, que posee el profesional que está desempeñando aquella labor en particular.

En donde, la particularización de los posibles factores contribuirá a la homogenización de aquellas necesidades en específico, que las instituciones deben subsanar para cuidar y mantener a los profesionales que trabajan en estas áreas, evitando la rotación de personal y la patologización de los individuos que se enfrentan a situaciones de alta complejidad. Considerar que la privatización de los servicios, incluye que la protección de la infancia y la adolescencia, sea abordado por organismos supervigilados por parte del Estado, las cuales funcionan con recursos limitados, bajo la exigencia de un diseño de programas con un alto estándar de calidad y eficiencia técnica.

Si bien existen investigaciones que han avanzado en visibilizar esta realidad, en el desgaste profesional y a través de esta investigación en las estrategias de afrontamiento para sobre-

llevar las relaciones de ayuda en la intervención con niños, niñas, adolescentes y sus familias; cobra relevancia que en futuras investigaciones se logre identificar que es aquello que influye en la permanencia de estos profesionales en el área, aun conociendo las condiciones y su impacto.

Conocer la particularización de los posibles factores contribuirá a la homogenización de aquellas necesidades en específico, que las instituciones deben considerar, para cuidar y mantener a los profesionales que trabajan en estas áreas, evitando en la medida de lo posible, la rotación profesional, la cronificación del cansancio emocional y la patologización de los individuos que se enfrentan a situaciones de complejas, sin que impacte en la calidad de las prestaciones de apoyo que niños, niñas y adolescentes requieren.

Referencias

- Álvarez, P., Chacón F. y Sánchez, E. (2020) Síndrome de Burnout en Funcionarios de Prisiones. *Revista Psykhe (versión online)*, 29(1), 1- 13.
- Antúnez, Z. y Vinet, E. (2012). Escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS - 21): validación de la versión abreviada en estudiantes universitarios chilenos. *Terapia Psicológica*, 30(3), 49- 55.
- Arredondo, V., Díaz, T., Calavacero N. y Guerra, C. (2020). Auto-cuidado y cuidado de equipos que trabajan con niños vulnerados. *Revista de Psicología*, 29(1), 26- 41.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud en el mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2(1), 115-124.
- Banegas, A. y Sierra, L. (2017). Variables bioquímicas o inmunológicas en pacientes con estrés agudo o crónico. *Revista Medisan*, 1(8). 1018- 1026.
- Barría, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana. *Revista Psykhe*, 12(1). Chile.
- Barría, M., Mena, N., Rojas, M., y Ulloa, F. (2015). La relación entre el impacto emocional y los estilos de afrontamiento en los padres de los(as) niño(as) y/o adolescentes con cáncer, que pertenecen a la Fundación Luz Une de la ciudad de Puerto Montt (Seminario de investigación para optar al título de Psicólogo). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.
- Berrio, N. y Mazo, R. (2012). Estrés Académico. *Revista De Psicología Universidad De Antioquia*, 3(2), 55-82.
- Bilbao, M., et al (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Revista Psicoperspectivas*, 17(3), 199- 210.
- Carrasco Muñoz, K. S., Martínez Peiret, S. C., Morelli Soto, B. B., Navarrete Rojas, M. I., Pincheira Astete, C. A., Poblete Almendras, M. J., & Sarabia Ferrú, E. A. . (2022). Salud mental de equipos que trabajan en contextos de violencia hacia niñas, niños y jóvenes: una aproximación desde Terapia Ocupacional. *Revista Ocupación Humana*, 22(1), 42-53.
- Castaño, E. F., & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.
- Cuartero, M. (2018). *Estudio sobre la prevalencia del desgaste por empatía (compassion fatigue) en los/as trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales de Mallorca* (Trabajo de fin de grado). Universitat Balearica, España.

- Delhom, I., Donio, M., Mateu, J. y Lacomba, L. (2023). Análisis de predictores de síntomas ansiosos, depresivos y del estrés: inteligencia emocional y afrontamiento. *Revista de Psicología de la Salud*, 11(1), 49- 60.
- Duval, F., González, F. y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48(4), 307-318.
- Forcadell, E. (2019). Los trastornos de ansiedad en primera persona. Portal Clínic Barcelona Hospital Universitari.
- Guerra, C., Poveda, N. (2015). Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual: un estudio exploratorio. *Anuario de Psicología*, 45(2), 177-188.
- Ghio Villalobos, A., Cabrera Herrera, V., Bravo-Paredes, C. y García-Quiroga, M. (2023). Participación y Salud Mental en Niños, Niñas y Adolescentes: Percepción de Profesionales del Sistema de Protección. *Psykhé*, 32(2), 1- 17.
- González, M., y Pérez, A. (2018). Estrategias de afrontamiento en adultos de la zona centro-sur de Chile. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 50(1), 1-9.
- González, M., y Pérez, A. (2017). Calidad de vida y estilos de afrontamiento en personas con enfermedades crónicas en Chile. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(2), 105-113.
- Gudenschwager R., Muñoz Y., Vidal M., Villarroel M., y Mandujano P. (2019). *Desgaste por empatía en profesionales intervinientes en infancia vulnerada de la Araucanía. (tesis de postgrado)*. Universidad Mayor. Temuco, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Illanes, V. (2019). *Barreras a la Colaboración para la Protección Local a la Infancia. El caso de las oficinas de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en Chile (tesis de postgrado)*. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco. Ciudad de México, México.
- Jiménez-Torres, M., Martínez, M., Miró, E. y Sánchez, A. (2012). Relación entre estrés percibido y estado de ánimo negativo: diferencias según el estilo de afrontamiento. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 1(28), 28-36.
- Lazarus, R (2000). *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Editorial*. Recuperado de: Martínez, M. (2020). Trabajo de investigación. Estrategias de afrontamiento: Una revisión Teórica (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- López, M. (2010). *Estrategias de afrontamiento al estrés en tres grupos de estudiantes de la Universidad de Chile*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Chile.
- Melo, V., Needham, V. y Leiva, M. (2012). *Validación del cuestionario de estilos de afrontamiento (WOCQ) de Lazarus y Folkman en personas expuestas al 27-F*. (Tesis de pregrado). Universidad de Talca, Talca.
- Mestre, V., et al (2012). Emociones, estilos de afrontamiento y agresividad en la adolescencia; *Univesitas Psychologica*, 11(04), 1263-1275.
- Ministerio de Salud. Subsecretaría de Salud Pública. Departamento de Salud Ocupacional (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Navarro, I. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. Aposta. *Revista de Ciencias Sociales*, 78, 68-96.
- Lamothe, J. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse and Neglect*, 81. 308-321.
- Pizarro, J. J., y Ferrer, R. (2017). Afrontamiento del estrés por aculturación: inmigrantes latinos en Chile. *Universitas Psychologica*, 16(5), 1-12.
- Puigbó, J (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Revista Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1- 6.
- Reyes, M. (2020). *Estrategias de afrontamiento y su rol intermedio frente al estrés familiar*. Revisión bibliográfica. Facultad de Psicología y Ciencias Sociales, Universidad de Flores, Argentina. <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/202/354>
- Rodríguez, E. y Sánchez, M. (2022). Estrés Académico en Estudiantes de Ciencias de la Salud en la modalidad de educación a distancia en tiempos de Covid-19. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación REXE*, 21(45), 51- 69.
- Román, F., Vinet, E. y Alarcón, A. (2014). Escalas de depresión, ansiedad y estrés (DASS- 21): adaptación y propiedades psicométricas en estudiantes secundarios de Temuco. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 23(2), 179- 190.
- Román F., Santibáñez, P. y Vinet, E. (2016). Uso de las escalas de depresión, ansiedad, estrés (DASS-21) como Instrumento de tamizaje en jóvenes con problemas clínicos. *Elsevier revistas*, 6(1), 2325- 2336.
- Sanfuentes, M., Espinoza, T. (2017). *Crisis del Sename en Chile: una mirada desde dentro*. Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social.
- Velasco, J. (2022). Efectos psicoemocionales de la exposición profesional al sufrimiento humano: *Revisión Sistemática y Metaanálisis* (Tesis de postgrado). Universidad de Córdoba; España.
- Villar, F (2017). *Desgaste profesional en Psicólogos y Trabajadores Sociales que trabajan con maltrato grave en infancia: Seminario de investigación para optar al grado de Magíster en psicología Clínica Mención social- Jurídica* (Tesis de postgrado). Universidad Andrés Bello. Viña del Mar, Chile.