

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**FACTORES DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN UNA EMPRESA PÚBLICA**

**Proyecto de desarrollo previo a la obtención del título de Máster en
Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo
Organizacional.**

Línea de Investigación:

Salud integral, determinación social y desarrollo humano.

Autora:

Evelyn Carolina Peñaherrera Pita

Director:

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Mg.

Ambato – Ecuador

Octubre 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

FACTORES DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN UNA EMPRESA PÚBLICA

Línea de Investigación:

Salud integral, determinación social y desarrollo humano.

Autora:

Evelyn Carolina Peñaherrera Pita

Victor Manuel Cuadrado Rodriguez Mg.

CALIFICADOR

f.

Juana Rosario Lara Machado Mg.

CALIFICADOR

f.

Wendy Tamara Naranjo Hidalgo Mg.

CALIFICADOR

f.

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.

DIRECTOR OFICINA DE POSTGRADOS

f.

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f.



Ambato – Ecuador

Octubre 2022



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **EVELYN CAROLINA PEÑAHERRERA PITA**, con **CC. 171781138-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“FACTORES DE PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA EMPRESA PÚBLICA”**, previa a la obtención del título profesional de **MÁSTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en la **OFICINA DE POSGRADO**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, octubre 2022



EVELYN CAROLINA PEÑAHERRERA PITA

CC. 171781138-2

DEDICATORIA

Dedico a Dios, por la fortaleza que día a día me brinda y, mantenerme firme en cada paso que he decidido dar, a mis padres y hermanos por estar conmigo y respaldar cada una de mis decisiones y hacer suyos cada uno de mis logros, a mi esposo y mi hija por la paciencia, el amor y aliento que recibí cuando lo necesité, por ser ese equipo que me ayudo a concluir una meta que nos propusimos y hoy está reflejado en el presente trabajo y en la persona que soy a partir de este nuevo conocimiento que gratamente recibí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme mantenerme firme en este proceso y culminar el presente trabajo, a mi familia por el apoyo constante, a mi Universidad y sus docentes por la formación brindada hacia mi persona y contribuir a mi desarrollo profesional y persona.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo analizar la influencia que tienen los factores de personalidad en el surgimiento del síndrome de Burnout en una empresa pública. Para nuestro caso, se toma como objeto de estudio a los colaboradores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., (EERSA) quienes influenciados por las costumbres y tradiciones presentes en el entorno social local y un ritmo de vida acelerado, experimentan la aparición de síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, además alteraciones alimenticias, dolencias a nivel físico y psíquico que provoca el surgimiento de factores de riesgo que ponen en peligro la salud de los colaboradores. El entorno laboral de la EERSA exige un alto grado de autonomía, flexibilidad e iniciativa para enfrentar cargas laborales llenas de múltiples avances y cambios. Entender la conexión relacional entre el entorno laboral propuesto y los factores de personalidad de cada colaborador, posibilitan el anticipado desarrollo de estrategias y herramientas de prevención que le otorgan gran importancia a nuestro estudio, para ello se trabajó con una muestra de 155 trabajadores; entre personal administrativo y operativo. Se utilizó como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario Big Five John, Donahue & Kentle (1991), adaptado por O. John y Srivastava (1999), para evaluar la personalidad. El tipo de estudio es cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Como resultado se determinó que no existió relación significativa entre despersonalización y los otros factores.

Palabras Claves: Personalidad, Síndrome de Bournout, entorno laboral.

ABSTRACT

Our research aims to analyze the influence of personality factors on the arise of Burnout syndrome in a public company. In our case, the collaborators of Empresa Eléctrica Riobamba S.A. (EERSA) are taken as the object of study who were influenced by the customs and traditions. Present in the local social environment a fast pace of life exist. The appearance of symptoms such as exhaustion emotional, depersonalization and low personal achievement. In addition to eating disorders, physical and mental illnesses causing the emergence of risk factors that endanger the health of employees. EERSA's work environment requires a high degree of autonomy, flexibility and initiative to be able to face workloads full of multiple advances and changes. Understand the relational connection between the proposed work environment and the personality factors of each collaborator. They enable the early development of prevention strategies and tools that give great importance to our study, for which we worked with a sample of 155 workers; between administrative and operational staff. The Maslach Burnout Inventory (MBI) was used as instruments to measure Burnout Syndrome and the Big Five John, Donahue & Kentle (1991) questionnaire, adapted by O. John and Srivastava (1999), to assess personality. The type of study is quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design and correlational scope. As a result, it was determined that there was no significant relationship between depersonalization and the other factors.

Keywords: Personality Factors, Bournout Syndrome, work environment.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PRELIMINARES | |
| DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA..... | 4 |
| 1.1. Personalidad | 4 |
| 1.2. Síndrome de Burnout | 17 |
| CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO | 26 |
| 2.1. Tipos de Investigación..... | 26 |
| 2.2. <i>Big Five</i> | 30 |
| 2.3. Características de la Empresa. | 32 |
| CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 40 |
| 3.1. Análisis de resultados Burnout | 40 |
| CONCLUSIONES..... | 44 |
| RECOMENDACIONES | 46 |
| BIBLIOGRAFÍA | 47 |
| ANEXOS | 54 |

ÌNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Descripción de Participantes..... | 28 |
| Tabla 2. Dimensiones de medición Cuestionario de Maslach Burnout..... | 29 |
| Tabla 3. Factores de los Cinco Grandes (Big Five) | 31 |
| Tabla 4. Resultados Burnout..... | 40 |
| Tabla 5. Resultados Test de Personalidad | 40 |
| Tabla 6. Estadística descriptiva del Burnout y Big Five | 41 |
| Tabla 7. Correlación Burnout Personalidad | 41 |
| Tabla 8. Porcentaje de varianza explicada para cada variable de criterio..... | 42 |
| Tabla 9. Correlación en el Grupo de Personalidad | 42 |

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como médula principal el análisis de la relación entre los factores de la personalidad y el síndrome de burnout en el Talento Humano de planta de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, en el año 2020. En la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., -EERSA, se denota un alto compromiso con el bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia y eficiencia de los trabajadores, por lo que surge la necesidad de valorar el estrés laboral y los problemas asociados a él.

Al conocer la prevalencia del síndrome de burnout en el talento humano de la EERSA, es importante identificar la relación de éste con los factores de personalidad, para que permita establecer estrategias de intervención e implementar programas de prevención psicológica al tener en cuenta que el síndrome de Burnout, se relaciona con una variedad de problemas de salud en la esfera física, psicológica, social y espiritual que comprometen la eficacia y eficiencia en el desarrollo profesional del talento humano.

La propuesta es de interés institucional, factible en todos los aspectos, cuenta con el apoyo de la máxima autoridad. Tiene un alcance tipo descriptivo-correlacional, cuyo objeto es describir las particularidades de un fenómeno y a la misma vez relacionar los factores de personalidad y síndrome de burnout a la vez es no experimental. Se desarrolló con una muestra de 155 trabajadores de la EERSA. Al concluir el proyecto, se evidencio que los rasgos de personalidad juegan un papel fundamental en el desarrollo del síndrome de burnout misma que va relacionada los dominios académicos.

El Síndrome de Burnout, viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como de preocuparse más en la calidad de vida del talento humano en el ámbito organizacional. van en aumento, que provoca alteraciones en las personas que lo padecen, es la respuesta a un estrés laboral frecuente, es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que, se relaciona

el individuo en su entorno laboral, en especial con clientes y hacia el propio rol profesional. El estudio de la personalidad, se ha abordado desde diferentes perspectivas, y a pesar de los hallazgos de valor científico aún no existe un consenso sobre una definición única, pero depende del contexto, se transforman en un gran aliado como un gran enemigo al momento de afrontar el síndrome de burnout.

Lo expuesto contribuye a justificar este estudio desde varios puntos de vista, teórico - práctico – metodológico, fortalecido por medio de evidencias, recomendaciones con alternativas de solución a una problemática inevitable, pero de abordaje preventivo, en donde el estudio de los factores generadores del Síndrome de Burnout está enfocado desde una perspectiva legítima que permita el reconocimiento de este fenómeno emocional a nivel del talento humano organizacional, que pasa desapercibido, e implica un gran coste económico y social para las organizaciones.

En la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., (EERSA), se observa cambios en los enfoques de vida de los empleados, las costumbres del pueblo riobambeño generan un ritmo de vida acelerado que contribuye a la aparición de síntomas caracterizados por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, dolencias físicas y psíquicas y factores de riesgo que ponen en peligro la salud de los individuos. El entorno en el que, se desenvuelven los empleados de EERSA les exige un alto grado de autonomía, flexibilidad e iniciativa para enfrentarse a una demanda lleno de múltiples avances y cambios. Lo expuesto, ha contribuido para que en los últimos años el Síndrome de Burnout, se constituya de manera creciente en uno de los focos de atención muy importante tanto para su estudio, tratamiento y prevención.

Con este estudio, se pretende, determinar ¿Cuál es la relación entre factores de personalidad y el Síndrome de Burnout en el Talento Humano de planta de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., en el año 2020?

Objetivo General:

Analizar la relación entre factores de personalidad y Burnout en el Talento Humano de planta en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. en el año 2020

Objetivos Específicos:

1. Realizar la investigación teóricos y disciplinares en cuanto a factores de personalidad y síndrome de burnout, que respalden y aporten a la investigación.
2. Determinar los factores de personalidad del Talento Humano de planta en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
3. Identificar los niveles de Burnout en el Talento Humano de planta de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
4. Analizar la influencia entre los factores de personalidad y Síndrome de Burnout.

A continuación, se detallan los capítulos que, se desglosan del proyecto. El primer capítulo está conformado por el estado del arte, es decir, se evidencia el marco teórico, que, se describen las variables de estudio sustentadas de manera bibliográfica.

En el segundo capítulo, se detalla la metodología empleada en el proyecto investigativo, la cual, permite cumplir con los objetivos planteados tanto general como específicos, modalidad y alcance.

En el tercer capítulo, se describen los resultados alcanzados en función de las variables de estudio, con aporte al arte y permite aportar a posteriores estudios psicológicos. En el cuarto capítulo, se evidencian las conclusiones y recomendaciones asociadas a los objetivos planteados y en base a los resultados de los datos obtenidos del presente proyecto investigativo. Posterior al trabajo investigativo, se realiza un resumen de todo lo relevante relacionado al proyecto de titulación.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Personalidad

Antecedentes investigativos

A nivel internacional uno de los artículos más importantes en las investigaciones sobre personalidad es el de Rodríguez & Reategui, (2020), denominado “Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. El objetivo de la investigación fue demostrar el nivel de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de personalidad situacional en los trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. La muestra estuvo representada por 194 participantes entre personal asistencial y administrativo, nombrados y contratados, del Instituto Nacional de Rehabilitación, a quienes, se les instruyó de manera individual para la aplicación personalizada del Maslach Burnout Inventory (MBI) y del Cuestionario de Personalidad Situacional (CPS)”.

Entre los principales resultados, se encontró que existe un nivel mayor de agotamiento emocional en el personal asistencial en comparación con el personal administrativo. El agotamiento emocional, se asocia principalmente, a los factores de ansiedad, estabilidad emocional, agresividad y confianza y seguridad en sí mismo; mientras que la dimensión realización personal (RP), se relaciona más a las escalas de control cognitivo, eficacia, agresividad y confianza y seguridad en sí mismo. A manera de conclusión los autores señalan que el síndrome de burnout demostró estar relacionado con algunas características de la personalidad situacional.

Otro de los artículos más relevantes a nivel internacional es el de Pérez-Rubio et ál (2016) denominado Personalidad y burnout en jugadores profesionales de e-sports, el objetivo de la investigación fue mostrar las relaciones existentes entre variables de personalidad, sociodemográficas y burnout en una muestra de e-Players. La muestra fue no aleatoria, y estuvo compuesta por jugadores profesionales de la

Liga de Videojuegos Profesional española de League of Legends (N = 42), con edades entre 16 y 28 años.

En este artículo, se determina el acuerdo general en considerar al modelo de los resultados señalan las principales diferencias en las características de personalidad entre los participantes según su posición en el juego, al establecer en positivo relaciones lineales y predictivas principalmente entre agotamiento emocional y cordialidad, y negativamente con la capacidad para mantener los resultados; así como la Despersonalización, se predice positivamente por la cordialidad y por la capacidad para valorar los resultados. Los autores llegaron a la conclusión, de la existencia de una relación entre ciertas variables de la personalidad y la presencia de determinados componentes del Burnout en estos deportistas.

García et al, (2017) realizaron la investigación denominada Impacto del Burnout en el desarrollo profesional, que es una de las investigaciones más importantes a nivel internacional. La investigación tuvo el objetivo de analizar la relación entre niveles de Burnout, niveles de ansiedad, depresión y rasgos de personalidad. Se empleó una muestra conformada por 195 médicos y enfermeras.

Se trató de un estudio correlacional, no experimental. Fueron aplicadas las pruebas: Maslach Burnout Inventory (MBI), Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS), Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS), Test de Personalidad de Eysenck (EPI) e Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO –PI- R). Como resultado reportó que el Síndrome de Burnout guarda relación significativa y positiva ($p < 0.05$) con los rasgos de la personalidad: bajo afecto positivo, con tendencia a la depresión y rasgos neurótico.

Conceptos

Definir a la personalidad ha sido uno de los grandes desafíos desde la época de los griegos, el mismo ha sido tenido varias concepciones en los últimos 2.000 años. El estudio de la personalidad ha sido estudiado desde el ámbito filosófico como en el científico. Las diferentes posturas que ha adoptado responde a la necesidad del ser

humano por entender a los otros seres humanos y así mismo. El primer concepto psicológico, se lo definió por bases biológicas. La evolución de la definición de la personalidad adopta posturas desde Platón hasta pasar por autores como Freud y desembocar en la aceptada asociación de psiquiatras del siglo XXI.

Para los autores Montaña Sinisterra, M., & Palacios Cruz, J., & Gantiva, C., establecen que la teoría de la personalidad, se refiere: “las características particulares de cada individuo como el temperamento, la adaptación, la labilidad emocional y los valores que le permiten al individuo girar en torno a una característica en particular” (2017, p.12). Los autores Dorr, Gorostegui y Bascuñán (2016), señalan a la teoría de los rasgos de personalidad como “conjunto de características estables y consistentes durante el tiempo que los individuos poseen para relacionarse interpersonalmente, y reaccionar ante acontecimientos diversos y el ambiente (2016, p15). La conceptualización de este término está enfocada al objetivo de la investigación, existen otros enfoques como los que, se presentan a continuación.

La personalidad en palabras de Gordon Allport (1970) citado por Mancisidor, indica que la personalidad es:

es la organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos a su ambiente. Se refiere que la personalidad es una estructura bien organizada que tiene características propias y que, se encuentran en constante cambio y desarrollo, esto es un atributo externo e interno propio del ser humano lo cual lo mueve a actuar. (2017, p. 215)

En otras palabras, la personalidad es el conjunto de características que diferencian a los seres humanos y les da peculiaridades para diferenciarse uno de otros y directamente proporciona el comportamiento para hacer frente a su entorno. Varios autores sostienen que la personalidad es construida, combinada, y reestructurada por factores biológicos, psicológicos, fisiológicos, sociales, culturales, demográficos; por lo tanto, la personalidad para Mancisidor es “la forma en que el

trabajador da una respuesta a su entorno, a la percepción y a resolución de problemas y conflictos que, se presentarán dentro de la empresa” (2017, p.72).

En virtud de que esta investigación tiene un fundamento en la Teoría de los Rasgos de la personalidad. Se realiza una breve revisión de su historia, con detalle en los aportes teóricos más relevantes del enfoque, sus principales exponentes, y los principales conceptos que nos permitan entender la realidad en la que, se encuentra envuelta la organización en la que, se realizó la investigación.

La historia de las teorías anteriores de los rasgos de personalidad.

El estudio de la teoría de la personalidad, se ha dividido entre las escuelas de psicología, para incluyen psicoanalítica, conductual, humanística, y similares. El enfoque de Allport (1927) de la teoría de los rasgos de personalidad como marco, que describe los diversos aspectos de la personalidad en lugar de explorar sus orígenes. También se tiene en cuenta, que el enfoque de este estudio estaba en los tipos de personalidad saludables, y, por lo tanto, la discusión de las teorías y estudios de la personalidad patológica estaba más allá del alcance de este proyecto de investigación.

Allport (1927) definió un rasgo como “una tendencia a la reacción que cuando, se mide con fiabilidad demuestra una independencia de otras variables” (p. 285) y creía que ser la unidad básica de la personalidad. Además, describió una jerarquía de atributos que incluía rasgos en el extremo más estable, seguido por tendencias y luego hábitos, que eran vistos como contextuales y maleables (F. H. Allport & Allport, 1921; G. W. Allport, 2017). Los rasgos también, se dividieron en tres niveles según el grado de fuerza. Los rasgos cardinales, se consideraron los más fuertes y representativos de la personalidad central del individuo, y aquellos que gobernaron la mayor parte del comportamiento del individuo.

Los rasgos centrales, se consideraban más comunes, fácilmente identificables y los que poseían la mayoría de la gente. Finalmente, los rasgos secundarios tendían a ser situacionales y a menudo solo, se identificaban por aquellos cercanos al tema

(Allport, 1937). Cattell (1945) argumentó que los grupos de rasgos previamente definidos proporcionaban una abundancia de superposición y, por lo tanto, proporcionó poca claridad en la búsqueda de una sucinta. Según Nettle (2017), las diferencias individuales han sido de interés dentro del campo de la psicología durante más de 100 años o más. Se han propuesto varias teorías para explicar el comportamiento humano.

Sir Francis Galton, (Nettle, 2007) fue uno de los primeros en desarrollar mediciones en un nivel científico para el comportamiento humano y encontró la evolución de los rasgos mentales. En este contexto, se obtuvo el descubrimiento de que “algunas de las habilidades naturales humanas fueron causadas por la herencia” (Leahey, 20184, pág. 212). Sin embargo, la organización del lenguaje de la personalidad como se conoce hoy en día no comenzó a sistematizarse sino hasta después de las sugerencias de McDougall, vinculado a los psicólogos Klages (1926) y Baumgarten (1933), ambos, se originaron en Alemania. Klages sugirió que un análisis cuidadoso del lenguaje ayudaría en la comprensión de la personalidad, y esto estimuló a Baumgarten a examinar los términos de personalidad que, se encuentran comúnmente en el idioma alemán.

“El trabajo de Baumgarten no recibió el reconocimiento y el apoyo dentro de la pseudo-comunidad psicología alemana, pero por otro lado sí captan la atención de Allport y Odbert en 1936. Son estos los trabajos que luego influyeron en las investigaciones de Cattell en 1943” (Digman, 2016, p. 418-419). Bases que permiten pasar a determinar y establecer lo que hoy se conoce como Teoría de la personalidad.

Según Revelle (2016) y Uher (2016, p. 4), Galton fue uno de los más importantes psicólogos del siglo XIX debido a su investigación sobre el individuo. Las ideas de Galton sobre la personalidad eran bastante diferentes a las de otros investigadores. Galton no pensaba en los individuos o la personalidad como algo que es sobrenatural, como hasta el momento, se establecía, sino algo que ya ha existido y las condiciones anteriores fueron el resultado de eso. La individualidad no es algo

que, se usaba hasta el momento para referirse con la personalidad, no es tan independiente a la autoconciencia.

Los individuos son algo que, no se ha separado del todo de la fuente principal y está determinada por las condiciones. Todavía hay algo que separa a los humanos y apunta a una variabilidad a largo plazo entre los individuos. Galton sugiere que las células de los individuos o individualidad como, se refieren otros autores, son las que contribuyen al orden superior de personalidad y su manifestación. Una de las mayores contribuciones de Galton al campo de la psicología fue la hipótesis léxica que, se deriva de los rasgos de personalidad mediante muestreo del lenguaje. Él se basó en un diccionario al contar palabras que expresaban un número de caracteres y aspectos. (Galton, 1884, p. 181: John, Angleitner & Ostendorf, 2017, p. 176).

Su idea era que las diferencias en las personalidades están predeterminadas en el idioma de la cultura. De ahí que los individuos dentro de la cultura usaran el lenguaje para describir las diferencias individuales que, se percibieron como sobresalientes, relevantes y sociales en su vida diaria. Cuanto mayor era la diferencia individual, más probable estaría codificado, en una palabra. Los patrones que eran recurrentes eran especialmente importantes porque predecían eventos futuros cuando había incertidumbre. Por lo tanto, estos individuos identificarían estos patrones recurrentes a través de sus experiencias con el mundo personal. Galton fue uno de los primeros en proponer que diferentes rasgos de personalidad se atribuyen a diferentes niveles de reactividad emocional. Nettle (2007, p. 17-19).

Sin embargo, a pesar de la gran importancia que tuvo, además, de ser el de mayor alcance modelo utilizado dentro del marco teórico de la psicología de la personalidad, nunca fue probado (Uher, 2016, p. 2-4). Según John, Angleitner y Ostendorf (2018) las limitaciones y críticas que recibió el trabajo de Galton fue que era poco sistemático y, por lo tanto, tuvo poca influencia en el campo. La reducción de los repertorios léxicos pertinentes a cinco principales dimensiones recibieron un apoyo importante en las comunidades científicas occidentales.

Baumgarten estudió el trabajo de Klages y reunió 4.000 términos descriptivos de los numerosos diccionarios y caracterólogos de las publicaciones alemanas, y finalmente, su lista, se redujo a 941 adjetivos descriptivos de rasgos. Además, fue el trabajo de Baumgarten que más tarde inspiró el trabajo empírico de Allport y Odbert sobre la investigación hacia la taxonomía de rasgos (John, Angleitner & Ostendorf, 2018, p. 176). Se establece la contribución científica para desarrollar criterios singulares y significativos que permitan generalizar y categorizar los adjetivos entorno a la personalidad como hoy se conoce.

Allport & Odbert continuaron el trabajo de Galton, que contenía psicofísicos sistemas que eran adaptativos del entorno al definir la personalidad como "la organización dinámica dentro del individuo de esos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos a su entorno". (Uher, 2013, p. 5). Allport (1937) descubrió que personalidad es una palabra difícil de entender en el idioma español por lo que empezó a conceptualizar y luego enumerar un conjunto de 50 significados diferentes que, se derivan del derecho, la teología, la filosofía, la sociología y la psicología. "Aunque la teoría de la personalidad no podía ponerse de acuerdo sobre lo que implicaba la personalidad en ese momento había un entendimiento común de que el comportamiento fue influenciado en gran medida por características estables como la personalidad" (Mount, Barrick, Scullen & Rounds, 2016, p. 448).

Raymond Cattell, se basó en gran medida en trabajos anteriores sobre rasgos de personalidad, especialmente el enfoque léxico que marcó el comienzo de su trabajo sistemático sobre la personalidad de los años 1943-1948. Su sistema fue establecido por calificaciones de estudiantes universitarios y compañeros mediante el uso de estudios analíticos de factores que lo redujeron a 16 factores del modelo de personalidad y 8 factores de segundo orden. El método fue muy complejo y abrumador en ese momento. Cattell, se refirió al aspecto de la personalidad como extraversión, integración del carácter, emocionalidad general y síndromes neuróticos supuso, además, que había tres fuentes de datos principales en las investigaciones, sobre los rasgos de personalidad.

Hans Eysenck llegó poco después de Cattell y su contribución fue proponer que las teorías de la personalidad eran genéticas, ambientales y surgieron de sistemas. Percibió la personalidad como “una suma total de patrones de conducta que eran reales o potencial del organismo, determinado en gran medida por la herencia y el medio ambiente factores. Estos factores, se desarrollaron mediante la interacción funcional de cuatro cosas; la inteligencia, el carácter, el temperamento y la constitución” (Nettle, 2007, págs. 29-30).

El método que utilizó Eysenck compuesto por técnicas estadísticas en forma de análisis factorial. Usó un gran conjunto de datos y extrajo una serie de dimensiones de ella. A partir de calificaciones de personas, inventarios y cuestionarios, redujo el conjunto de datos a tres dimensiones principales, nunca a cinco. “No había factores que correspondían a los Big Five rasgos amabilidad, escrupulosidad o abierto a la experiencia. Sin embargo, los factores que, se relacionaron con los demás restantes dimensiones del modelo de los Big Five fueron la sociabilidad, las emociones y la socializado o búsqueda de sensaciones” (Boeree, 2006, pág. 5).

Aunque el marco de rasgos de personalidad de Cattell fue una gran contribución al campo de la psicología recibió muchas críticas, la más grande es que nunca fue replicado en ese momento. Hay que tener en cuenta que quizás, se debía a la tecnología limitada en ese momento. Su análisis factorial incluyó errores que dio lugar a datos asimétricos y, por lo tanto, dificultó la replicación. Replicación primero comenzó con Fiske en 1949, quien cuidadosamente hizo un intento de replicar sus estudios.

Los programas informáticos de análisis factorial no existían en ese momento y, por lo tanto, todo, se hizo manualmente, lo que hizo más probable que, se produjeran errores. De acuerdo con Digman (2016) Banks fue muy crítico con el análisis de Cattell y su contribución más tarde, se convirtió en un análisis más fácil de las correlaciones de Cattell.

Sin embargo, la investigación empírica de Cattell contribuyó a futuras investigaciones y más tarde al desarrollo del modelo de rasgos de personalidad de

los Big Five. “Dentro del análisis factorial que fueron recurrentes, se conocían como extraversión, amabilidad, conciencia, emociones estabilidad e intelecto o apertura. Los resultados están ahora más o menos en conjunción con los Big Five, lo que ha aumentado la comprensión de la personalidad” (Ortiga 2017, p. 29: Fehriinger, 2004).

La historia de las teorías anteriores sobre las personalidades ha sido una historia de intentos de condensar una realidad complicada con infinitos parámetros en un modelo viable que proporciona un marco para describir las diferencias individualistas. Somos todos sistemáticamente diferentes y el entorno externo nos afecta a todos de una manera diferente, tener un modelo con una base empírica sólida ayuda a los psicólogos para brindar tratamientos y consultas que beneficien a cada individuo.

En resumen y para lineamientos de esta investigación, se establece que estudiar a la personalidad, se han determinado diferentes teorías, las corrientes psicológicas han determinado tres acercamientos, basados en el comportamiento y en la relación. Las teorías de la personalidad son:

- a. Rasgos: Según Allport y Cattell, citado por Mayorga Lascano, (2018) menciona que los rasgos son componentes básicos que caracterizan a las personas, existen rasgos comunes a los integrantes de una comunidad y también rasgos individuales de cada persona (2018, p147).
- b. Tipológicas: esta teoría explica que la personalidad agrupa varios rasgos de comportamiento que sirve para describir, caracterizar y desarrollar a los individuos.
- c. Desarrollo: esta teoría, describe la organización de la personalidad a través de la atribución de sucesos que han pasado durante el ciclo de vida del individuo. (Mayorga Lascano, 2018)

En base a estas teorías, Sánchez y Ledesma, reseñan y ostentan las investigaciones realizadas por otros autores de relevancia entre ellos: Eysenk,

Allport o Norman, en base a esos estudios autores como Costa y McCrae consiguieron el objetivo de unificar y de estructurar de una manera más coherente pero sobre todo organizada el modelo de los cinco factores, al establecerse como factores que residen y existen internamente en cada ser humano, trata de explicar el origen o naturaleza de los rasgos de personalidad. (Costa y McCrae, 2018)

Los rasgos de la personalidad son específicos, habituales en la mayor parte de la población. “Estos establecen y proyectan el comportamiento individual y del individuo, no son solo una respuesta a estímulos del ambiente, sino son considerados como factores que motivan al individuo a buscar los estímulos firmes a su propia naturaleza” (Mayorga, 2018, p.17). Sin embargo, aunque existen rasgos similares entre personas, siempre cambia el patrón de comportamiento, la manera de realizarla, expresarla y exteriorizarla por esta razón cada persona tiene una personalidad única.

Teorías de la personalidad.

A través de su investigación, Cattell redujo las más de 4000 personas de Allport rasgos a un 16 más manejable. Cattell llegó a su teoría de la personalidad de 16 factores a través del uso del análisis factorial, al combinar datos de auto informe, observación de pares y observación del investigador. Su establecimiento de una taxonomía común para la teoría de la personalidad fue revolucionario (Cattell, 1945). Actualmente en su quinta edición, Los Dieciséis Factores de Personalidad (16 PF) incluye los siguientes factores bipolares: Calidez, Razonamiento, Estabilidad Emocional, Dominancia, Vivacidad, Regla-Conciencia, Social, Audacia, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura al cambio, la autosuficiencia, el perfeccionismo y la tensión.

Estos factores primarios son entonces combinados en los cinco factores globales de extraversión, ansiedad, dureza mental, Independencia y autocontrol (Cattell, Cattell y Cattell, 1993). En reacción al trabajo de Cattell, Eysenck (1952) creó un modelo aún más simplificado. Afirmó que la personalidad, se divide en dos súper rasgos: (a) introversión/extroversión, y (b) neuroticismo. Básicamente, cada

individuo cae a lo largo del espectro entre introvertido y extrovertido, y entre neurótico y emocionalmente estable. Eventualmente agregó el rasgo del psicoticismo, que abarcó el espectro desde delirante basado en la realidad, para crear su modelo de personalidad PEN de tres factores (Eysenck, 1952).

Tupes y Christal (1961) revivieron el modelo de cinco factores, que incluía los factores primarios de personalidad de neuroticismo, extraversión, cultura, amabilidad y Escrupulosidad. Este modelo es la base de una abundancia de personalidad y de investigación a lo largo de la segunda mitad del siglo XX (Goldberg, 1981; McCrae & Costa, 1983; Norma, 1963). La revisión de Costa y McCrae (1985) del modelo de cinco factores incluyó una reinterpretación del rasgo de Cultura al de Apertura, a partir de su reconocimiento que las características más fácilmente asociadas con el rasgo eran la originalidad, imaginación y creatividad. Su investigación buscó, además, establecer un sistema más fiable e instrumento válido para la medición de la personalidad mediante la comparación de autoevaluaciones cuestionarios a los de tres o cuatro cuestionarios no familiares calificados por pares (McCrae & Costa, 1983).

El Inventario de Personalidad NEO resultante (NEO-PI) midió los cinco principales factores de personalidad de Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Escrupulosidad. El neuroticismo identificó el lugar de un individuo en el espectro de tranquila y estable a ansiosa e insegura, mientras que la extraversión varió desde la característica social y cariñoso a reservado y solitario. El rasgo de la apertura a la experiencia describió la medida en que uno era más independiente e imaginativo o más rutinario y predecible. Finalmente, la escala de Amabilidad tendencias moderadas hacia la honradez y la bondad o hacia la crueldad y combatividad, y la escala de Conciencia distinguió entre las características de responsabilidad y disciplina y los de impulsividad y descuido (Costa & McCrae, 1985).

En las últimas dos décadas, el modelo de cinco factores, también conocido como Big Five, continúa como el estándar de oro en la psicología de la personalidad, al demostrar ser robusto a través de la edad, el idioma, la cultura y los informes de los

sujetos versus los del observador (Ferguson, 2010; Kotov, Gamez, Schmidt y Watson, 2010; Oh, Wang y Mount, 2019).

Las teorías de afrontamiento psicoanalíticas y jerárquicas tienen una larga historia cuando, se las considera como rasgos de personalidad. Sin embargo, este proyecto de investigación, se centró en el uso de métodos de afrontamiento procesos como variables moderadoras en situaciones estresantes. Por lo tanto, las teorías de estilos de afrontamiento basados en la personalidad estaban más allá del alcance de este estudio y no son abordado aquí. En coordinación con el mayor enfoque en el estrés durante la segunda mitad del siglo XX siglo, investigadores como Lazarus y Folkman (1987) comenzaron a centrarse en el afrontamiento como un proceso que cambia con el tiempo y, se basa en la situación estresante encontrada.

No esto solo provocó un cambio en el punto de vista del afrontamiento como un estado en lugar de un rasgo, pero también alteró la percepción de que cualquier estrategia de afrontamiento dada era inherentemente positiva o negativo; más bien, su idoneidad dependía del individuo específico y de su reacción a un evento en particular. En esencia, los procesos de afrontamiento, se definieron como el proceso cognitivo y estrategias conductuales que uno usa en un intento de reducir el estrés emocional (Lazarus, 1993). Lazarus y Folkman (1987) propusieron que el proceso de afrontamiento era un problema enfocado, en el sentido de que estaban dirigidos a cambiar el evento estresante, o enfocados en la emoción, en que intentaron cambiar la reacción psicológica del individuo al evento estresante.

En busca de una medida estandarizada de estos procesos de afrontamiento, Folkman y Lazarus (2018) desarrolló el Cuestionario de formas de afrontamiento (WAYS), que identificó cuatro técnicas centradas en el problema y cuatro técnicas centradas en la emoción. Las estrategias basadas en problemas incluyeron el afrontamiento confortativo, la búsqueda de apoyo social, la resolución planificada de problemas y la aceptación de la responsabilidad; mientras que las estrategias basadas en la emoción incluían Distanciamiento, Autocontrol, Escape-Evitación y Reevaluación Positiva.

Billings y Moos (1981) vieron todas las estrategias de afrontamiento como un intento de acercarse o evitar un estresor en particular. Abordar las respuestas de afrontamiento incluidas Lógicas análisis, reevaluación positiva, búsqueda de orientación y apoyo, y resolución de problemas; mientras que las respuestas de afrontamiento evasivas, se componían de evitación cognitiva, Aceptación o Renuncia, Búsqueda de Recompensas Alternativas y Descarga Emocional. Además, al crear el Inventario de respuestas de afrontamiento (CRI), tanto una forma real como, se incluyó una forma Ideal. El cliente es entonces capaz de indicar cómo realmente responder a los encuentros estresantes, así como cómo preferirían responder, con el fin de facilitar la planificación y evaluación del tratamiento (Moos 1990),

Endler y Parker (1990b) propusieron que en realidad había tres estrategias de afrontamiento distintas dimensiones: centrada en el problema, centrada en la emoción y evasivas, la distinción de la evitación como una categoría separada, se basó en la identificación tanto de problemas basados en y estrategias de afrontamiento basadas en la emoción utilizadas en los intentos de evitar el estrés dado debilidad.

Es importante señalar que no proponían el estudio de los estilos de afrontamiento en el sentido de características de rasgo arraigadas, pero aún dentro del ámbito del estado características con un enfoque en los patrones de utilización actuales. Esto fue en reacción al cuestionario de formas de afrontamiento de uso común, que, se centró en las estrategias de afrontamiento utilizadas en reacción a un evento estresante singular (Parker, Endler y Bagby, 1993). Con este fin, se creó el Inventario de Afrontamiento para Situaciones Estresantes (CISS; Endler & Parker, 1990).

El modelo de los *Big Five*

Los *Big Five* rasgos de personalidad describen las dimensiones centrales dentro de una personalidad. En general, existe un entendimiento común de lo que representa y de su contenido. La extroversión del rasgo, se caracteriza principalmente por ser

social, enérgico y activo, lo contrario de ser introvertido. Las personas que obtienen una puntuación alta en amabilidad son conocido por ser confiado, cooperativo y considerado. Los individuos concienzudos son principalmente conocido por ser organizado, resistente, persistente y confiable.

Emocional la estabilidad, que es lo opuesto al neuroticismo, se caracteriza por estar en calma, sin emociones y estable. La última dimensión es la apertura a la experiencia que es caracterizado por ser imaginativo, intelectual, artístico y sensible (Mount, Barrick, Scullen y Rounds, 2015, p. 44). Todos los individuos tienen algunos de los Big Five factores, pero lo que nos diferencia es la puntuación general en cada una de las cinco dimensiones.

1.2. Síndrome de Burnout

Durante la segunda mitad del siglo XX, los investigadores comenzaron a estudiar los efectos del estrés en el lugar de trabajo en los trabajadores individuales, así como las reacciones de esos trabajadores, a su vez, afectaron su trabajo. Estas teorías del estrés del trabajo, que son discutido a continuación, eventualmente condujeron a una comprensión de los síntomas compuestos de agotamiento, French y Kahn (1962) describieron una dinámica persona-ambiente incompatible que conduce a una sobrecarga de roles, ambigüedad de roles y conflicto de roles, todo lo cual resulta en estrés laboral. La compatibilidad, se basa en el juicio objetivo o subjetivo de una combinación adecuada, incluido el grado en que las necesidades del individuo son satisfechas por el trabajo (por ejemplo, social, financiero, oportunidades de progreso), o el grado en que las habilidades del individuo satisfacen las demandas del trabajo.

El nivel de incompatibilidad determina el nivel de estrés, y resulta posteriormente en enfermedades físicas, psicosomáticas quejas, baja autoestima, ansiedad, insatisfacción laboral y problemas con las relaciones interpersonales. Según la teoría de la equidad, que, se basa en la teoría del intercambio social, las personas evaluar sus relaciones, tanto personales como profesionales, para un equilibrio justo o equitativo entre dar y recibir. Adams (1970) aplicó esta teoría al estrés

laboral como resultado de un desequilibrio percibido en la contribución de un trabajador frente a los beneficios obtenidos. Freudenberger (1974) fue el primero en asignar el término burnout para describir una combinación de síntomas físicos, conductuales y cognitivos experimentados por muchos en las profesiones de servicios humanos que conducen a una pérdida general de espíritu debido a las demandas excesivas sobre los recursos personales.

Los síntomas físicos incluían fatiga, sistema inmunitario debilitado, y quejas somáticas, mientras que la irritabilidad, la frustración, la ira, la depresión, la paranoia y el pensamiento delirante fueron ejemplos de los síntomas conductuales. Rígido, terco, el pensamiento inflexible y cínico también eran síntomas de este síndrome. La teoría del lugar de control de Rotter fue aplicada por McIntyre (1982) al tema de agotamiento. Postuló que las personas con un locus de control externo (es decir, aquellos que creían que otras personas, la suerte o el destino tenían el mayor control sobre sus vidas) eran más propensos a sufrir los síntomas del agotamiento.

Por el contrario, aquellos con un locus interno de control (es decir, personas que creían que mantenían una influencia principal sobre los eventos en sus vidas) experimentaron menos agotamiento emocional y despersonalización, y disfrutaron de un mayor sentido de autoeficacia. Es importante identificar en un contexto global y categorizar al síndrome de Burnout. Muchos autores señalan que el Burnout debería incluirse dentro del grupo de los Factores Psicosociales, debido a que su impacto en el ser humano, pues genera deterioro en la salud al ser desfavorable y como resultado en insatisfacción de todos los frentes del ser humano: familiar, laboral, sentimental, entre otros (Garrido, Uribe & Blanch, 2011). La OMS (2019) refiere que el "Burnout es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que, no se ha manejado con éxito. Se refiere específicamente a fenómenos en el contexto ocupacional y no se aplica para describir experiencias en otras áreas de la vida".

Diferentes estudios, se han realizado alrededor del mundo, tanto a nivel internacional como nacional. En este contexto, la investigación observacional,

descriptiva y transversal de Cerrato, Jiménez, Marcos y Meneses (2019), cita a autores como Villavicencio, que define al síndrome de burnout como:

estrés laboral crónico, asociado al desequilibrio entre las exigencias físicas y psicológicas del trabajo con las capacidades con las que la persona cuenta para afrontar estas exigencias, donde, se logra identificar una falta de preparación de los profesionales para afrontar la situación de estrés emocional que deviene del trabajo, lo que lleva a una pérdida de compromiso hacia la labor, una alteración de su calidad de vida y una prestación de servicios inadecuada. (Cerrato, et ál, 2019, p.174)

Se establece un lineamiento en base a este concepto, de que el estrés crónico está agrupado con el desequilibrio, a su vez, abarca a las diferentes dimensiones de personalidad, los factores de riesgo, se hacen presentes, al desembocar en las posibles consecuencias, observables a la vez en los sujetos de investigación. En la investigación realizada por, Dyrbye, L. N. et ál (2019), subrayan la importancia de observar la dinámica persona-entorno, la misma que conduce a una sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles, todo lo cual resulta en estrés en el lugar de trabajo.

La compatibilidad, se basa en el juicio objetivo o subjetivo de una adecuada relación, incluido el grado en que el trabajo satisface las necesidades de la persona, por ejemplo: oportunidades de carrera, oportunidades sociales, financieras, de progreso, entre otras. Así también como el grado en que las habilidades de la persona satisfacen las demandas del trabajo.

El nivel de incompatibilidad en esta dinámica determina el nivel de estrés y consecuentemente desemboca en una enfermedad física, psicosomática, quejas, baja autoestima, ansiedad, insatisfacción laboral y problemas con las relaciones interpersonales. Como, se evidencia en las investigaciones precedentes a este estudio, el síndrome de *Burnout*, está considerado como una problemática de orden psicológico complejo de descifrar, aún no hay estudios concluyentes que permitan establecer algo concreto. Las recomendaciones que hasta el momento ha declarado la OMS consiste en facilitar y realizar programas de prevención y

tratamiento. De la misma manera las definiciones presentadas y estudiadas, han adoptado en su gran mayoría, dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

En este sentido se concluye con lo establecido por Carvajal (2017), en su investigación determina que:

La perspectiva clínica entiende el agotamiento como un estado mental negativo que, se alcanza como consecuencia del estrés laboral. Su utilidad está relacionada con el diagnóstico. La perspectiva psicosocial considera el burnout como un "causa procedimental" que tiene un desarrollo mediante interacciones, entre ellas las características del entorno laboral y por otro lado las características personales

Se establecen una serie de fases por las que evoluciona, que ayudan a comprender mejor el inicio y el progreso del síndrome. Las estrategias de afrontamiento adecuadas harán que el proceso sea reversible. Las contribuciones conceptuales de Maslach, se incluirán dentro de la perspectiva psicosocial del burnout, al que consideran como un proceso.

Tipos.

En cuanto a los tipos, existen diferentes metodologías para categorizarlos, en este sentido la investigación realizada por Cañadas et ál (2018), en el que citan al autor Gillespie, quien desde los ochenta han propuesto una clasificación en relación con el comportamiento de los profesionales:

1. Burnout activo: su principal característica es un comportamiento asertivo; significa que las personas tienen la iniciativa para desarrollar y manejar estrategias de afrontamiento y de esta manera generar un cambio, desde sí mismo. Es así como mantienen comportamientos resistentes y activos frente a los diversos factores que generan el síndrome. Sin embargo, está más relacionado con factores externos.

2. Burnout pasivo: las características más predominantes son la apatía y la falta de esfuerzo especialmente por desarrollar y mejorar su situación laboral, su accionar principal tiene la tendencia de evitar circunstancias que le generan estrés, con desarrollo de actitudes derrotista y frustración, debido a la ausencia de conductas asertivas, de tal manera que, se relaciona con factores psicosociales internos. (Cañadas, G., et ál, 2018, p.216)

Agentes de Riesgo

Hoy en día el origen del burnout viene de los crecientes requisitos de desempeño laboral, al disminuir el tiempo de descanso, pero de acuerdo con las investigaciones realizadas, la mayor proporción surge del carácter del individuo y sus condiciones. En base a esta primicia, se dividen los agentes de riesgo del Burnout, en factores internos (carácter) y factores externos, que son declarados por el medio ambiente. De acuerdo con, Colmeras et ál (2019), los agentes de riesgo más comunes de síndrome de burnout son:

- Vida ajetreada
- Trabajos con otras personas;
- Presión de tiempo,
- Estrés crónico;
- Requisitos de alto rendimiento;
- Alto grado de entusiasmo;
- Falta de asertividad en el comportamiento;
- Perfeccionismo,
- Incapacidad para relajarse

Dimensiones

El estudio realizado por Miranda et ál (2016), presenta las dimensiones del síndrome de Burnout establecidas en el Maslach desde los años noventa, en este documento, se realiza una investigación detallada en el que, se desarrolla, cada una de las tres dimensiones básicas del síndrome de Burnout:

- **Agotamiento emocional.** - aspecto principal del síndrome. Lo que, se evidencia y detecta con esta característica es el derroche de energía y fatiga de los seres humanos que, a la vez, se proyecta de forma psicológica y física, como principales factores.
- **Despersonalización.** - aspecto interpersonal en el que predomina el cinismo, que desarrolla una reacción negativa e inapropiada en respuesta al agotamiento emocional. Se presentan otros tipos de comportamiento: indiferencia, irritabilidad, pérdida de empatía y distanciamiento reducción del compromiso laboral.
- **Realización personal.** - caracterizado por sentimientos de fracaso por disminución de la competencia, productividad y autoeficacia combinada a la vez con una baja autoestima, desconfianza en sus capacidades y desilusión por su rol profesional.

Signos y síntomas del agotamiento

Cualquier enfermedad tiene en su mayor parte un origen y todo tiene una razón, causa que difícilmente pudiera ser descubierto. El síndrome de Burnout está representado por la pérdida del espíritu, la vida, felicidad, pérdida de energía y entusiasmo que, se necesita. Los seres humanos están frustrados y su reacción es nerviosismo, depresión, apatía, cinismo y agotamiento total.

Niveles de síntomas del síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout es un proceso acumulativo y dinámico que, se ejecuta muy lento. El reconocimiento es muy difícil pero ya perturban las fuentes individuales (Maroon, 2016). Según Weber y Jaekelreinhard (2016) los síntomas del burnout son multidimensionales y, en su caso, psíquicos, conmociones somáticas y sociales. Los síntomas, se dividen en cuatro niveles de la siguiente manera:

- **Nivel mental**

El individuo duda de sus propias habilidades y está frustrado y tenso. El individuo toma negativa posición sobre colegas, clientes o entorno laboral. Su interés por el tema profesional disminuye. Aparecen problemas con el enfoque de huidas individuales al mundo de la fantasía (Bártová, 2016). El hombre también puede tener un falso sentimiento de culpa (Minirth et. Al. 2018).

- **Nivel emocional**

Entre los principales síntomas emocionales, se advierten: sentimiento de impotencia, depresión, autocompasión, nerviosismo, irritabilidad, sentimiento de falta de reconocimiento (Bártová, 2016). El individuo afligido, se siente emocionalmente agotado. En extremo casos, esto puede causar enfermedad mental o suicidio (Jeklová, Reitmayerová, 2019). El hombre está controlado sólo por los sentimientos de impotencia y desesperanza de los que no hay escapatoria.

- **Nivel físico**

El individuo está debilitado, propenso a enfermedades, cansancio rápido, problemas vegetativos, problemas cardíacos, dificultad para respirar, entre otros factores. Otros síntomas son dolor de cabeza, trastornos del sueño, tensión muscular, aumento de la presión arterial (Bártová, 2016). En el estudio "Burnout y riesgo de enfermedad cardiovascular" por Malamed et ál, (2019) de la Universidad de Tel-Aviv muestra que el síndrome de burnout y los relacionados, muestra que la idea de agotamiento, se asocia con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular.

- **Nivel social**

En este nivel, se llega al límite del contacto con otros: clientes, amigos y colegas. "Disminución de la participación social del individuo. La persona afectada está en conflicto con su familia o en el lugar de trabajo. Prevalecen los sentimientos negativos - futilidad, vanidad trabajo, entusiasmo alterna cinismo" (Bártová, 2016, p.137). También, se trata de renuencia al desempeño laboral, disminución de la exposición, conflictos en su vida privada, pérdida de empatía, apatía social y sociabilidad de la sedación (Kebza, Šolcová, 2019; Hennig, Keller, 1996).

Síntomas

Los síntomas objetivos incluyen una disminución en el rendimiento individual durante varios meses, que es notable en los compañeros de su entorno laboral. Los síntomas subjetivos son causados por un fuerte cansancio, disminución de la autoestima, que proviene de la disminución del sentimiento de competencia profesional. También incluye dificultad con concentración, irritabilidad, negativismo, síntomas típicos del estrés, que, no se originan en enfermedades orgánicas.

Feudenberger (1980) señala, citado en Maroon, (2018), señala que las personas afectadas por el síndrome de agotamiento demuestran:

- a) impresión de habilidades extraordinarias
- b) desconfianza
- c) paranoia
- d) pérdida de autodisciplina
- e) fenómenos psicósomáticos
- f) Agotamiento
- g) aislamiento
- h) vacío y cinismo
- i) impulsividad e impaciencia
- j) depresión con muchos aspectos

Como indica Hagemann, (2016) "Los trastornos, se desarrollan individualmente en diferentes grados. Por lo tanto, no todos los síntomas del síndrome de agotamiento ocurren en todas las personas afectadas por el síndrome.

Fases del síndrome de Burnout.

Las fases del síndrome de Burnout es un proceso a largo plazo en el que las personas atraviesan todas las fases, desde la euforia hasta el agotamiento total. A veces, no se notan los cambios, pero el entorno lo notará. Hay diferentes modelos y cada modelo tiene diferentes fases, pero pasan por lo mismo y terminan por lo

mismo. En algunos hay menos fases y en algunas más fases. Una de las teorías con solo 3 fases es la teoría del austriaco Alfried Längle que describe Molavynejad, S. et ál (2019):

La primera fase, se caracteriza por el entusiasmo, un hombre tiene un objetivo específico, el trabajo es un instrumento para lograr este objetivo - en este momento es una actividad significativa y satisfactoria para la vida. En la segunda etapa, la persona trabaja para obtener una ganancia de un producto secundario, generalmente dinero. El individuo realiza la actividad porque conduce a algo, pero no porque le dé el sentido lo que le aporta. Interés utilitario. La motivación original no, se satisface, las metas significativas cambian. La vida cambia según ciertas modas o estatus sociales.

La tercera fase es la fase de "vida en las cenizas". El hombre pierde el respeto por los demás y metas. Estos valores originalmente reconocidos, se convierten en cosas, materiales. Empieza por un insensible comportamiento, falta de respeto, los individuos no aprecian a otras personas. También cambia la relación consigo mismo: un hombre pierde la autoestima, el sentimiento y la compasión consigo mismo. Estar quemado significa sentirse vacío, desprovisto de motivación y más allá de la preocupación.

La diferencia entre estrés y agotamiento

El Burnout es el resultado de un estrés implacable, pero no es lo mismo que estrés. El estrés, en general, implica demasiadas presiones que exigen demasiado, a nivel físico y psicológico. Sin embargo, las personas estresadas todavía imaginan que, si tienen todo bajo control, se sentirán mejor.

El agotamiento, por otro lado, no es suficiente. Las personas que experimentan Burnout a menudo no ven ninguna esperanza de un cambio positivo en sus situaciones. El estrés excesivo es como ahogarse en responsabilidades, el Burnout es estar agotado. Aunque normalmente eres consciente de estar bajo mucho estrés, no siempre notas el agotamiento cuando sucede.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipos de Investigación

En base al paradigma crítico propositivo, esta investigación, se apoya en un enfoque cuantitativo. El paradigma cuantitativo, se utiliza para la recopilación de datos cuantitativos, estadísticos, matemáticos o computación, así como el uso de las técnicas cuantitativas, también un proceso de medición que es fundamental para la investigación, los datos estarán en forma numérica, como las estadísticas, porcentajes, etc. Estos modelos de enfoque, se utilizarán como base para la construcción de futuras soluciones. La investigación tiene una modalidad de investigación de campo y bibliográfico documental.

De campo

Según Víctor Abril (2016) la investigación de campo “Es el resultado sistemático de los hechos en el lugar en que, se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (Abril, 2016, p.18). En conclusión, la investigación de campo, sirve para obtener más información en el lugar mismo de los hechos, dentro de la Empresa Pública Empresa Eléctrica Riobamba S.A., al interactuar con los servidores y obreros que laboran y donde ocurren los acontecimientos, motivos de estudio.

Bibliográfica – Documental

Según Víctor Hugo Abril (2016), señala que la investigación bibliográfica–documental “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

Sirve de punto de partida para la presente investigación, constituyéndose en una estrategia donde, se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas o no, con apoyo en la consulta, análisis y crítica de documentos, la investigación bibliográfica –documental, se la utilizó para recoger información al utilizar para ello diferentes tipos de documentos, bajo diferentes fuentes de información, con un método de análisis cuya finalidad es obtener resultados que pudiese ser el pilar del desarrollo del nuevo conocimiento científico.

Tipo de Investigación

En el estudio, se empleó la investigación exploratoria, descriptiva, asociación de variables (correlacional), y explicativa. Según Ruth Aguilar Marlene (2015), la Investigación Exploratoria es “un estudio o sondeo preliminar y superficial de la realidad a investigar, constituye una primera aproximación al problema, al ser éste el punto de partida para obtener información, además, de apoyarse en la consulta, análisis y crítica de documentos. (Aguilar,2015, pp. 65 – 67). En determinación, este tipo de enfoque permite adoptar una posición directa y en contacto con la realidad de estudio, al proporcionar datos y elementos de juicio para la interpretación y análisis de los resultados.

Investigación Descriptiva

Este enfoque ayuda a predecir cómo, se manifiesta el problema, desde el paso del conocimiento general al detallado de los aspectos exteriores, es decir de todo aquello perceptible, al otorgar la posibilidad de proyectar en todos sus componentes principales, una realidad.

Investigación Asociación de Variables (Correlacional)

Mediante este estudio, se analizará como Los factores de personalidad influyen en el desarrollo de síndrome de burnout, al identificar la razón por lo que suceden ciertos hechos, con análisis de las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos, se producen dentro de la Empresa Eléctrica Riobamba

S.A. Para esta investigación, se utiliza como técnica de recolección de información el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, consecuentemente, se aplica el cuestionario de Big Five.

Población y Muestra

- Población

La investigación, se realizó con el personal que pertenece a la Empresa Pública Empresa Eléctrica Riobamba S.A., ubicada en la Provincia de Chimborazo, en la Ciudad de Riobamba. La población está conformada por 260 servidores y obreros de planta, con una tasa de muestreo de 155 individuos de dicha institución.

- Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se realizó mediante un cálculo estadístico, con el objetivo de lograr un tamaño significativo de la población total 260 servidores. Se obtiene un nivel de confiabilidad del 95%, un margen de error del 5%, y una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia del 50%, con una muestra de 155 participantes. Es decir, se trabajó con 155 servidores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. La selección, se realizó por conveniencia debido a que los datos que, se deseaban obtener eran de forma rápida.

Tabla 1. Descripción de Participantes

| Variable | | N | % |
|-----------------|-----------|----------|----------|
| Género: | Femenino | 31 | 20% |
| | Masculino | 124 | 80% |
| Total | | 155 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

De los 155 participantes, 31 fueron mujeres que equivale al 20% y 124 fueron varones que equivale al 80.0%. La población de la EERSA, es más representativa en el género masculino por la naturaleza del trabajo.

Instrumento y Recolección de Datos.

El Cuestionario de Maslach Burnout, se utilizó para medir el agotamiento, es una medida de auto informe que produce puntuaciones para las tres dimensiones del agotamiento: agotamiento emocional, realización y despersonalización. (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Este cuestionario tiene por objetivos específicos, evaluar los subcomponentes de las dimensiones detalladas, mediante la aplicación de 22 preguntas organizadas de la siguiente manera:

Tabla 2. Dimensiones de medición Cuestionario de Maslach Burnout.

| Dimensiones | Ítems |
|-----------------------|-------|
| Agotamiento Emocional | 9 |
| Realización Personal | 5 |
| Despersonalización | 8 |

Fuente: Elaboración Propia en base Maslach, Jackson y Leiter, 1996

Se pidió a los servidores y obreros de la EERSA, que respondiera el cuestionario que está conformado por una serie de preguntas sobre los sentimientos y atributos personales., se utiliza una escala Likert de 7 puntos para medir la respuesta que varía de 0- "nunca" a 6- "todos los días" (Maslach et al.). Posee coeficientes de consistencia interna en los tres atributos que reporta como Agotamiento Emocional ($\alpha = .89$), Despersonalización ($\alpha = .77$) y Realización Personal ($\alpha = .74$) y confiabilidad coeficientes 90 para Agotamiento Emocional, .79 para Despersonalización y .71 para Realización Personal (Alarcon et al.; Carlson & Thomas, 2016; Maslach, Jackson y Leiter, 1997; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002; Worley y col.).

Maslach informó la confiabilidad test-retest del MBI como .54 para Agotamiento Emocional, .57 para Despersonalización y .57 para Agotamiento Emocional. El test-retest, se realizó en una muestra de 248 profesores con un intervalo de un año entre las dos pruebas. El MBI (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) demostró convergencia validez de varias formas, como las puntuaciones correlacionadas entre una persona que conocía al participante bien y los puntajes de las pruebas del individuo y los puntajes del participante eran consistentes con cierto trabajo características que, se sabía que contribuyen al agotamiento (Maslach et al). En

base a todas estas puntuaciones permitieron que este sea el instrumento que precisa una medición que, se adapta a los objetivos planteados.

2.2. Big Five

El Inventario de los Big Five (John & Srivastava, 1999) es un instrumento utilizado para evaluar personalidad en lo que, se refiere al modelo de personalidad de los Big Five. Fue desarrollado en la década de 1980 como un instrumento de cuarenta y cuatro ítems para medir: Apertura a la experiencia, escrupulosidad, extraversión, amabilidad y neuroticismo. (Rammstedt y John, 2007). La prueba mide cada rasgo a lo largo de sus facetas tales como: ansiedad, hostilidad, calidez, asertividad, acciones, ideas y emociones positivas. Es utilizada una escala Likert de cinco puntos para cada elemento.

John y Srivastava (1999) compararon la confiabilidad con el factor NEO-Five y encontraron que el coeficiente alfa de confiabilidad es BFI (.83) y NEO-FFI (.79). En Muestras de EE. UU. y Canadá, las confiabilidades alfa del promedio por encima de .80, con los tres meses de prueba de retest confiabilidades con una media de .85 (John & Srivastava, 1999; Soto y John (2008) El Inventario de Burnout de Maslach (MBI-SS; Schaufeli et al., 2012;) es un auto informe de 15 ítems cuestionario que, se completa en 5-10 minutos.

Los elementos, se responden en base a frecuencia de experiencia con una escala Likert de 7 puntos (0-6) donde: 0 = Nunca, 1 = Algunas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Una vez al mes semana, 5 = Algunas veces a la semana y 6 = Todos los días. Los elementos, se agrupan en tres subescalas que evalúan los diferentes aspectos del burnout: Agotamiento (Ex), Cinismo (Cy), y Eficacia (Ef).

Un alto grado de agotamiento, se refleja en puntuaciones altas en Agotamiento (16-30) y Cinismo (13-24) y puntuaciones bajas en Eficacia (0-12). Los grados moderados de agotamiento se reflejan en puntajes de nivel medio en Agotamiento (11-15), Cinismo (9-12) y Eficacia (13-15). 18). Un bajo grado de burnout, se refleja

en puntuaciones bajas en Agotamiento (0-10) y Cinismo (0-8) y altas puntuaciones en Eficacia (19-36). El MBI, se considera una medida válida y fiable de las tres dimensiones de burnout de Agotamiento (Ex), Cinismo (Cy) y Eficacia (Ef), según una revisión en el Mental Measurements Yearbook (Fitzpatrick, 2005). Las confiabilidades para la versión general, se estiman en .88 para el agotamiento, .79 para el cinismo, y .79 para Eficacia.

La confiabilidad test-retest varía de .54 a .82; sin embargo, Fitzpatrick señaló que esto es aceptable cuando, se mide una variable que, se espera que fluctúe tiempo. La validez consensuada, se ha encontrado a través de la comparación de auto-evaluaciones y del observador; mientras que la validez de constructo, se estima moderada en comparación con medidas de depresión, estrés y ansiedad (Fitzpatrick, 2016).

Tabla 3. Factores de los Cinco Grandes (Big Five)

| Dimensiones | Representación |
|------------------------------|-----------------------|
| Amabilidad | A |
| Estabilidad Emocional | EE |
| Extraversión | E |
| Apertura | AP |
| Conciencia | C |

Fuente: Elaboración Propia en base Fitzpatrick, 2016.

La validez presentada en ambos instrumentos corresponde a investigaciones anteriores, así como la que presentan los propietarios de las herramientas, con una validación y validez convergente, representadas por correlaciones justificadas metodológicamente. Por lo tanto, se espera recolectar una información fidedigna, útil, que permita los logros de los objetivos establecidos, al presentar un antecedente beneficioso para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, estudiantes universitarios, y para el crecimiento profesional de la autora.

2.3. Características de la Empresa.

Reseña Histórica

La historia de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., se inicia en 1903 cuando, se funda la primera Sociedad que, se encargaría de comercializar energía: "Alberto Rhor y Cía." en un pequeño pueblo del Ecuador pero que a esa fecha ya veía la necesidad de contar con la milagrosa energía eléctrica. Esta Sociedad quiebra en 1907, pero para fortuna de la pequeña Riobamba, en 1911, se fundó una sociedad anónima a la que bautizaron como Riobamba Electric Ligth and Power. En 1924, se crea "La Hidroeléctrica", siendo uno de los socios Hirman Foley apoderado de la Empresa Eléctrica del Ecuador Inc., empresa que, se encargó algunos años de la distribución de energía eléctrica.

En 1953, se conforma la Empresa de Electrificación Chimborazo S. A., que tenía algunos proyectos dentro de los cuales figuraba la construcción de una Central Hidroeléctrica, proyecto ambicioso sin duda, pero que el 20 de abril de 1921 vio las primeras luces con la inauguración de algunas obras, acto que contó con la visita oficial del presidente de la república Dr. José María Velasco Ibarra.

El 3 de abril de 1963 nace la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., que compra todos los derechos a la Empresa de Electrificación Chimborazo S.A. y para el 2 de enero de 1967 realiza la inauguración de los dos primeros grupos de turbinas de su Central Hidroeléctrica la que tomó el nombre de uno de los dos ríos de cuyas aguas, se aprovecha, el río Alao.

A partir de ese momento, el crecimiento de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A fue sostenido. Incorpora anualmente un promedio de cuatro mil nuevos abonados, ha llegado a dotar de servicio de energía eléctrica al 94% de la población de la Provincia. Las gestiones previstas por la Dirección de la Empresa tenían como objetivo la electrificación total de la Provincia y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio a sus clientes a través de las inversiones en nuevos proyectos de electrificación.

Para entonces, en 1972 y 1974, se habían adquirido grupos térmicos Ruston y en 1976 la EERSA, se había fusionado con la Empresa Eléctrica Alausí que contaba con una Central Hidroeléctrica llamada Nizag de 300 KW y en 1979, se pasa a formar parte del Sistema Nacional de Interconectado, para luego iniciar la construcción de la línea San Juan - Alausí y las subestaciones San Juan, Guamote y Alausí, cada una con 1 MVA. En 1977 y 1978, se compran los grupos ALCO (2.000 KW) y LISTER (457 KW). Se construye la línea de interconexión entre las subestaciones #s. 1 y 2. Además, de la S/E #2 con 10 MVA, se inauguran en 1981 y en 1982, se construye la línea Alausí - Multitud - Pallatanga, lo que permite electrificar hasta la zona límite con las provincias de Guayas y Bolívar. Los Grupos térmicos General Motors, uno tipo estacionario y otro tipo paquete con 1800 kW. y 2000 kW, respectivamente, se adquieren en 1984 y en 1994, se tiene la enorme satisfacción de poner al servicio de la ciudad y Provincia la Subestación #3.

Para posteriormente en 1995 poner en operación la línea Alausí-Chunchi con su respectiva subestación. Para 1997, la EERSA inaugura la Central Hidroeléctrica Río Blanco con una potencia de 3 MW, con lo cual mejora notablemente el servicio a la Ciudad y Provincia. Se electrifica la ciudad, todos los Cantones de la Provincia, muchas Comunidades y lugares inaccesibles por la accidentada geografía.

En el año 2001 ingresa a formar parte del sistema eléctrico de la EERSA una nueva subestación denominada TAPI, la misma que toma la carga de la parte norte de la ciudad de Riobamba y parte del cantón Guano. A mediados del año 2002 la EERSA cuenta con más de 108.000 abonados en toda la Provincia, el 68% de los cuales pertenecen al Sector Rural. En el 2004, se construyó y, se repotenció dos nuevas líneas de 69 KV entre Alausí y multitud como entre Alao y Guamote con la finalidad de mantener niveles de servicio dentro de las condiciones técnicas aceptables y exigidas por las normativas emitidas por el CONELEC como ente de control.

Misión

Suministramos el servicio público de energía eléctrica en nuestra área de concesión con efectividad y transparencia, preservando el ambiente y contribuyendo al desarrollo socioeconómico.

Visión

Ser una empresa de excelencia con infraestructura tecnológica innovadora, responsabilidad social, índices de gestión referentes, talento humano capacitado y comprometido en la prestación del servicio y el cuidado del ambiente.

Objetivos Corporativos de la EERSA.

Objetivo General

- Obtener una rentabilidad que permita la auto sostenibilidad y permanencia de la Empresa en el tiempo.

Objetivo Específicos

- Implantar un programa de fortalecimiento institucional.
- Lograr índices de calidad exigidos en las regulaciones de los organismos de control relacionadas con el suministro de energía.
- Cubrir en un 100% la demanda futura de energía.
- Mantener los niveles actuales de generación Propia de energía.
- Incrementar el índice de satisfacción laboral en al menos 1% anual.

Políticas

Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana:

- a. Motivar a los accionistas, directorio y principales directivos el alineamiento a políticas nacionales del sector eléctrico, del Plan nacional y de los Planes de desarrollo de la Zona o Regionales.
- b. Promover y asignar el uso de los recursos y talento humano a proyectos consensuados.
- c. Consolidar una imagen corporativa asociada a los valores aprobados por la empresa.
- d. Realizar evaluaciones objetivas de los resultados de los proyectos y crear una revisión del más alto nivel para el seguimiento permanente de logros, avances, correctivos y mejoras implementadas.

Promover el desarrollo sustentable, integral de las actividades asumidas por la empresa:

- a. Asignar recursos para la promoción y estudios de nuevas fuentes de generación hídrica, eólica, solar o apoyar la investigación de nuevas formas de generación energética sostenible.
- b. Asignar recursos para proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, así como de difusión de los beneficios y riesgos asociados al uso de la energía eléctrica.

Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de energía eléctrica:

- a. Asignar recursos y desarrollar talento humano para la reducción planificada de pérdidas técnicas y no técnicas.
- b. Rendir cuentas a la sociedad y promover la rendición de cuentas de todos los recursos, aciertos, errores y logros de la empresa.

Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y

responsabilidad en la prestación del servicio público de comercialización de energía eléctrica:

- a. Propender a la mayor cobertura planificada del sector urbano y rural de nuestra área de concesión.
- b. Dotar a la empresa de las herramientas tecnológicas planificadas para brindar seguridad en la prestación del servicio, así como para la facturación, el cobro y la generación de servicios de la empresa más accesibles a la población.

Precautelar que los costos socio ambientales, se integren a los costos de producción.

Generar proyectos de aseguramiento financiero que incluyan criterios de sostenibilidad, seguimiento, certificación nacional o internacional en la prestación de los servicios, así como dotar a las Direcciones de herramientas para el seguimiento de sus resultados con evaluaciones que incluyan criterios de seguridad y gestión de riesgos.

Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial:

- a. Asegurar los bienes y motivar a los talentos humanos con el fin de precautelar un uso respetuoso y capacitado de todos los bienes asignados, así como garantizar una inducción de todas las personas antes de utilizar herramientas de la empresa.
- b. Generar y aplicar normativas que disuadan, eviten o sancionen los daños provocados en forma voluntaria o involuntaria a los bienes de la empresa buscando conductas preventivas y motivando a los usuarios un apropiamiento de los bienes y servicios que, se les consignan.

Valores

Los valores constituyen el fundamento de aptitudes y actitudes, sobre nuestras acciones y procedimientos.

- a. Honestidad
- b. Trabajo en equipo
- c. Desarrollo de las Personas
- d. Calidad en el Servicio
- e. Sostenibilidad
- f. Comunicación efectiva
- g. Compromiso
- h. Liderazgo
- i. Solidaridad

2.4. Procedimiento Metodológico

Para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación y resolver la problemática, se realizó el siguiente procedimiento metodológico:

Revisión Bibliográfica, en torno a las dos variables que, se estudian: personalidad y síndrome de burnout, con el fin de conseguir lineamientos que me permita la construcción del marco teórico, los aportes anteriores que, se han realizado sobre esta investigación, con el fin de no duplicarlos.

Se seleccionaron los instrumentos de investigación, sobre la pregunta clave de la investigación de este estudio fue ¿Cuál es la relación entre factores de personalidad y el Síndrome de Burnout en una empresa pública? Se utiliza un método de Cuestionario en línea para los participantes, a quienes, se les pidió completar los cuestionarios de los Big Five y el Cuestionario de Maslach Burnout.

Se eligió el método de Cuestionario en línea para proporcionar a los participantes una forma fácil y rápida de completar las preguntas. Al utilizar el método de

Cuestionario en línea, se pretende reducir la incomodidad en el grupo de personas al evitar que los resultados estén sesgados en la dirección de sus respuestas.

Se detalló la metodología a utilizar, el enfoque, alcance, y el diseño de investigación. Se describió la población y a la empresa en la que, se realiza la investigación. Los cuestionarios completados, se analizaron con el programa SPSS. Cada variable de personalidad, se examinó en relación con las tres dimensiones del agotamiento y de esta manera determinar la correlación de variables. Finalmente, se realizó las conclusiones y las recomendaciones.

El propósito central de esta investigación fue evaluar la relación entre los rasgos de personalidad del personal y las dimensiones del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

Las primeras investigaciones sobre el agotamiento han identificado a personas que trabajan en ocupaciones que prestan servicios a otros son susceptibles al agotamiento (Freudenberger, 1977; Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2016). El personal del servicio eléctrico ha sido identificado como uno de aquellas ocupaciones de servicios que son susceptibles al agotamiento (Carlson & Thomas, 2006; Lambert, Hogan, Jiang y Jenkins, 2009; Roy, Novak y Miksaj-Todorovic, 2010).

Con el 68% de correccionales experimentaron algún tipo de estrés y el 33% experimentaron agotamiento (Lindquist & Whitehead como, se cita en Morgan, Van Haveren, & Christy, 2016) sería beneficioso tener una mejor comprensión del agotamiento y la población que es más susceptible de experimentar el síntoma. Comprender la relación entre los rasgos de personalidad y el agotamiento proporciona información adicional que ayuda a identificar a las personas que están en mayor riesgo.

La identificación de las personas más susceptibles al agotamiento es importante porque una organización proporciona estrategias de intervención temprana que

ayudarán a prevenir o disminuir el impacto negativo de agotamiento (Lambert et al.; Storm & Rothman, 2003; Swider & Zimmerman, 2017)

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis de resultados Burnout

Este capítulo presenta el estudio de los análisis de datos del estudio. La principal interrogante de esta investigación sugiere que Los factores de personalidad influyen en el desarrollo de síndrome de burnout entre los servidores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., Rasgos de personalidad: neuroticismo, extraversión, franqueza, amabilidad y conciencia, fueron capturadas con el uso de Cuestionario Big Five, mientras que las variables de burnout, se midieron el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización con el uso del Maslach Burnout Inventory.

Para determinar la relación entre los factores de personalidad con el nivel de Burnout, se presenta el análisis descriptivo de las variables, seguido del análisis de correlación canónica.

Tabla 4. Resultados Burnout

| Variable | | N | M |
|-----------------|-----------------------|----------|----------|
| Burnout | Agotamiento Emocional | 155 | 25.46 |
| | Despersonalización | 155 | 7.83 |
| | Logro Personal | 155 | 33.84 |

Fuente: Elaboración Propia

El síndrome de Burnout en los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, es alto y presentan características como Logro personal con el 33.84%, Agotamiento Emocional con el 25.46% y Despersonalización con el 7.83%

Tabla 5. Resultados Test de Personalidad

| Variable | | N | M |
|---------------------|----------------|----------|----------|
| Personalidad | Neuroticismo | 155 | 24.71 |
| | Extraversión | 155 | 28.96 |
| | Apertura | 155 | 30.72 |
| | Amabilidad | 155 | 34.99 |
| | Escrupulosidad | 155 | 31.89 |

Fuente: Elaboración Propia

Se ha detectado que de los 155 servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, la principal característica de Personalidad y que predomina con el

34.99% es Amabilidad, seguida por la escrupulosidad con el 31.89%, y Apertura con el 30.72%.

Tabla 6. Estadística descriptiva del Burnout y Big Five

| Variable | | N | M | S | Sesgo | |
|---------------------|-----------------------|-----|-------|--------|--------------|-------|
| | | | | | Estadísticas | SE |
| Burnout | Agotamiento Emocional | 155 | 25.46 | 12.310 | -0.797 | 0.199 |
| | Despersonalización | 155 | 7.83 | 6.604 | -0.256 | 0.199 |
| | Logro Personal | 155 | 33.84 | 7.949 | -0.405 | 0.199 |
| Personalidad | Neuroticismo | 155 | 24.71 | 8.983 | -0.479 | 0.199 |
| | Extraversión | 155 | 28.96 | 7.438 | -0.268 | 0.199 |
| | Apertura | 155 | 30.72 | 6.768 | -0.367 | 0.199 |
| | Amabilidad | 155 | 34.99 | 5.457 | 0.579 | 0.199 |
| | Escrupulosidad | 155 | 31.89 | 7.048 | -0.196 | 0.199 |

Fuente: Elaboración Propia

Se calcularon estadísticos descriptivos uni-variados para cada uno de los variables. En la dimensión del burnout, las medias, ordenadas de mayor a menor, los más bajos, son logros personales (M = 33.84, S = 7.949), agotamiento emocional (M = 25.46, S = 12.31) y despersonalización (M = 7.83, S = 6.064). Para las variables de rasgos de personalidad, las medias, ordenadas de mayor a menor, son amabilidad (M = 34.99, S = 5.457), escrupulosidad (M = 31.89, S = 7.048), apertura (M = 30.72, S = 6.768), extraversión (M = 28.96, SD = 7.438), y neuroticismo (M = 24.71, SD = 8.983).

Tabla 7. Correlación Burnout Personalidad

| Variable | | Funcionalidad | | |
|---------------------|-----------------------|----------------|----------------|-----------------|
| | | B ^a | r ^b | R ^{2c} |
| Burnout | Agotamiento Emocional | -.567 | -.864 | .746 |
| | Despersonalización | -.221 | -.755 | .570 |
| | Logro Personal | .479 | .719 | .517 |
| | Rc | | .759 | .577 |
| Personalidad | Neuroticismo | -.719 | -.899 | .808 |
| | Extraversión | .360 | .670 | .449 |
| | Apertura | .118 | .181 | .033 |
| | Amabilidad | .136 | .455 | .207 |
| | Escrupulosidad | .066 | .438 | .192 |

Fuente: Elaboración Propia

La correlación canónica, nos permite establecer el grado de correlación entre los factores de personalidad con el nivel de Burnout. En cada regresión lineal, las cinco variables de personalidad del neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y escrupulosidad, se utilizaron como predictores de cada una de las

variables del burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En la presente tabla, se muestra la correlación entre cada variable y la respectiva correlación canónica.

Presenta las cargas canónicas de las variables como medida de la correlación y varianzas compartidas entre las variables observadas y las respectivas construcciones canónica. Para las variables de burnout, las correlaciones fueron agotamiento emocional ($r=-.864$), realización personal ($r=.719$) y despersonalización ($r = -.755$). Para la variable de personalidad, las correlaciones fueron neuroticismo ($r=-.899$), extraversión ($r=.670$), amabilidad ($r=.455$), franqueza ($r =.181$) y escrupulosidad ($r =.438$)

Tabla 8. Porcentaje de varianza explicada para cada variable de criterio

| | Variable | R² | Ajuste R² |
|----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|
| Burnout | Agotamiento Emocional | .467 | .463 |
| | Despersonalización | .383 | .378 |
| | Logro Personal | .372 | .366 |

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó una regresión múltiple para determinar las variables de neuroticismo, extraversión, apertura, amabilidad y escrupulosidad despersonalización prevista. Los resultados fueron significativos, $F(5, 596) = 74.029$, $p < .001$. El porcentaje de varianza explicada para la despersonalización fue $R^2 = .383$ y R^2 ajustado = $.378$

Tabla 9. Correlación en el Grupo de Personalidad

| Personalidad | | | |
|---------------------|--------|--------|------|
| Neuroticismo | 0.301 | -0.477 | .001 |
| Extraversión | -0.599 | 0.073 | .041 |
| Apertura | 0 | 0 | .608 |
| Amabilidad | -0.299 | -0.269 | .001 |
| Escrupulosidad | .066 | .438 | .192 |

Fuente: Elaboración Propia

El neuroticismo ($\beta = 0,447$) predijo positivamente la despersonalización. Ambos amabilidad ($\beta = -0.269$) y extraversión ($\beta = -0.073$) predijeron negativamente la despersonalización. Como parte final del procesamiento de datos, se entiende que la principal característica de personalidad de los servidores y obreros de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, es Amabilidad, el principal factor de Burnout, es Logro

Personal, y una vez analizada la correlación, se determina que no existió relación significativa entre despersonalización y los otros factores.

CONCLUSIONES

- La realización de la investigación teórica y disciplinar en cuanto a factores de personalidad y síndrome de burnout, que respalden y aporten a la investigación
- La determinación de los factores de personalidad del Talento Humano de planta en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- La identificación de los niveles de Burnout en el Talento Humano de planta de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- El análisis de la influencia entre los factores de personalidad y Síndrome de Burnout

Por medio del presente trabajo de investigación y a partir de los resultados obtenidos, la recolección de datos y el análisis respectivo, se concluye que:

- a) Después de la fundamentación teórica, se concluye que las personas responden a los entornos de trabajo, en su forma individual y única de relacionarse; es decir, para que las personas perciban aspectos específicos de una situación como más o menos estresante y reaccionar a las diferentes situaciones, lo realiza de acuerdo con su personalidad, con presencia de variación en cada una de las características, un papel en la experiencia de estrés, en la percepción de amenaza, en el concomitante emocional y en las reacciones fisiológicas.
- b) En la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, existe el siguiente nivel de Burnout: logros personales 33.84%, Agotamiento emocional 25,465, y despersonalización 7,83%.
- c) El perfil de personalidad de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, son: amabilidad 34.99%, escrupulosidad 31.89%, apertura 30.72%, extraversión 28.96%, y neuroticismo 24,71%.
- d) Finalmente, es poco concluyente y determinante realizar una afirmación sobre una correlación directa entre personalidad y burnout. Ambas variables,

en los resultados presenta una relación. Más, sin embargo, hace falta realizar una investigación y posiblemente una observación más profunda sobre específicamente sobre factores particulares y específicos como: ambiente de trabajo, actividades implicadas directamente con la aparición del síndrome burnout como directos e indirectos, pero sobre todo revisar las características personales de cada sujeto de forma más profunda, con la utilización de otras técnicas de investigación.

RECOMENDACIONES

- A los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, se les recomienda tomar programas que les permita equilibrar su carga laboral y su vida personal para desarrollar un desempeño personal, profesional de acuerdo con parámetros saludables a nivel psicológico.
- El Departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica S.A, considere los resultados de los riesgos que se derivan por Burnout para prevenir accidentes graves en el momento de trabajar con alta y media tensión, mediante el programa de riesgos psicosociales incluir actividades como: técnicas de relajación y meditación, talleres motivacionales, terapias terapéuticas, entre otras.
- Considerar el porcentaje de la población que pertenece a la predicción positiva de despersonalización y mirar profundamente, la vulnerabilidad para desarrollar Síndrome de Burnout, con tendencia a la inestabilidad emocional.

BIBLIOGRAFÍA

Allport, G. (2015). *Pattern and growth in personality*. Oxford: Holt.

Amutio, A., Ayestaran, S. & Smith, J. (2018). *Evaluación del Burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 235-252. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316495006>

Anicama, J. (1974). *Rasgos Básicos de la personalidad de la población de Lima: Un enfoque experimental, estandarización del inventario de Eysenck y Eysenck –EPI* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.

Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

Arana, A. & Mallea, K. (2014). *Dimensiones de la personalidad y síndrome de Burnout en internos de medicina* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4746>

Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Nueva Jersey: Prentice Hall.

Buzzetti, B. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI)*, en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf

- Clemente, S. (2018). *La teoría de personalidad de Eysenck*. La mente es maravillosa.
- Cloninger, S. (2002). *Teorías de la personalidad*. México: Pearson
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Erlbaum, Hillsdale.
- Cornejo, J. (2018). *Temperamentos de personalidad según el modelo de Eysenck y nivel de síndrome de Burnout en personal de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central "Coronel Luis Arias Schreiber"* (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2156/ TESIS_ Jorge% 20Luis% 20Cornejo% 20Yarlequ%C3%A9.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2156/TESIS_Jorge%20Luis%20Cornejo%20Yarlequ%C3%A9.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Chahua, W. (2018). *Nivel de síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1453>
- Espinoza, K. (2018). *Síndrome de Burnout en el marco del buen desempeño docente en la Institución Educativa Josefa Carrillo y Albornoz, del distrito de Lurigancho*. 2015 (Tesis de maestría). ¿Recuperado de [http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1759/ TM% 20CE- Ge% 203552% 20E1% 20% 20Espinoza% 20de% 20la% 20Sota. pdf? sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1759/TM%20CE-Ge%203552%20E1%20Espinoza%20de%20la%20Sota.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Forbes, R. (2011). *Síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI (160), 1-4. Recuperado de [http:// www. cegesti. org/ exitoempresarial/ publicaciones/ publicacion_ 160_ 160811_ es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

- García, V. (2017). *Estudio comparativo entre atención primaria y atención hospitalaria del nivel de Burnout según la variable de personalidad, ansiedad y depresión, del personal sanitario (médicos y enfermeras)* (Tesis doctoral). Recuperado de [https:// dialnet. unirioja. es/ servlet/ tesis? codigo=180909](https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=180909)
- García, L., Pérez, J. & Tobeña, A. (2019). *Fiabilidad y validez de la versión castellana del E.P.I.* (Eysenck Personality Inventory) *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 11, núm. 3, 1979, pp. 393-402 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia
- E.P.I (Eysenck Personality Inventory). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11(3), 393-402. Recuperado de [http:// www. redalyc. org/ articulo. oa? id= 80511307](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511307)
- George, D. & Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. (4. ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. México D.F.: Pirámide
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals*. *Quaderni di Psicología del Lavoro*, 5, 407-414.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P., Peiró, J. & Valcárcel, P. (1996). *Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de Burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería*. *Revista de Psicología Social Aplicada*,

6(2), 43-63. Recuperado de [https:// www. researchgate. net/ publication/ 263235821](https://www.researchgate.net/publication/263235821)

Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. & Braga, F. (2009). *Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español*. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2). Recuperado de [http:// scielo. isciii. es/ scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-)

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana.

Holland, J. (1966). *The psychology of vocational choice*. Waltham, MA: Blaisdell.
Hull, C. (1943). *Principles of behavior*. New York: Appleton

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014*. Recuperado de [https:// www. inei. gob. pe/ media/ Menu Recursivo/ publicaciones_ digitales/ Est/ Lib1192/ libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)

Jirón, J. (2017). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y su relación con rasgos de la personalidad en una institución pública de la provincia de Loja durante el año 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http:// dspace. utpl. edu. ec/ bitstream/ 20. 500. 11962/ 20975/ 1/ Jir% C3% B3n% 20Jim% C3](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20975/1/Jir%C3%B3n%20Jim%C3)

Juaneda, E. (2009). *Retos de las organizaciones del Tercer Sector Social en el welfare-mix: implantación de la calidad y compromiso organizativo* (Tesis doctoral). Recuperado de [https:// dialnet. unirioja. es/ servlet/ tesis? codigo=20245](https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20245)

Kobasa, S., Salvatore, M. & Kahn, S. (1982). *Hardiness and Health: A Prospective Study*.

Journal of Personality and Social Psychology, 42(1), 168-177. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/232539170>

Llanque, P. (2014). *Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz*. *Revista de Psicología*, 12, 93-115. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22230322014000200006

Manzano, G. (2008). *Síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención*. *Intervención Psicológica*, 91, 23-31.

Mena, L. (2010). *El desgaste profesional en profesores universitarios: Un modelo predictivo*. Universidad de Granada. España: Editorial de la Universidad de Granada.

Marchena, J. (2011). *Población a riesgo de desarrollar Síndrome de Burnout y cuales sus factores de riesgo* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.academia.edu/36403918/>

Maslach, C. (2020). *Job burnout: new directions in research and intervention*. *Curr Dir Psychologic Science*, 12, 92-189.

Maslach, C. & Jackson, S. (2016). *Maslach Burn-out Inventory*. California: Consulting Psychologists Press.

Maslach C., Jackson, S. & Leiter, M. (2019). *Measuring Burnout*. In: Cartwright Susan, Cooper Cary. Oxford: The Oxford Handbook of Organizational Well-Being.

- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A. & Mayta, P. (2017). *Factores asociados con el síndrome de Burnout en médicos y enfermeras*, Perú 2014. Revista de la facultad de ciencias médicas de Córdoba, 74(4). Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/med/article/view/16344>
- Morán, R. (2004). *Educandos con desórdenes emocionales y conductuales*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Moreno, B., Morett, N., Rodríguez, A. & Morante, M. (2013). *La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de Burnout en una muestra de bomberos*. Revista Psicothema, 18(3), 413-418. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3231>
- Morris, C. (2000). *Psicología*. México D.F.: Prentice Hall.
- Ocaña, A. (2018). *Concepto de personalidad*. Recuperado de [https:// www.psicologia-online.com/concepto-de-personalidad-2137.html](https://www.psicologia-online.com/concepto-de-personalidad-2137.html)
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. Recuperado de [https:// www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en)
- Paine, W. (1982). *The Burnout Syndrome in Context*. Park Ridge, IL: London House Press.
- Pereda-Torales L, Márquez, F., Hoyos, M. & Yáñez, M. (2009). *Síndrome de Burnout en médicos y personal paramédico*. Salud Mental, 32(5), 399-404. Recuperado de [http:// www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000500006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000500006)

- Portocarrero, E. & Caballero, C. (2013). *Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de [https:// tesis. ucsm. edu. pe/ repositorio/ bitstream/handle/UCSM/3771/76.0213.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3771/76.0213.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Raigosa, D. & Marín, B. (2010). *Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados*. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023506010.pdf>
- Roth, E. & Pinto, B. (2010). *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la ciudad de La Paz. Ajayu*, 8(2), 62-100. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545466004>
- Sánchez, M. & Cuadras, C. (1972). *Adaptación española del cuestionario E.P.I. de Eysenck*. *Anuario de psicología*, 6, 31-59.
- Santiago, B., Valer, S., Urrunaga, D. & Benites, V. (2017). *Estrés percibido e intención de migrar al interior del país en médicos y enfermeros que residen en Lima: un análisis exploratorio de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD), 2015*. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*,
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [repositorio. ucv. edu. pe/ bitstream/ handle/ UCV/3414/Vizc](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3414/Vizc)

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario MBI

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Una vez a la semana
- (5) Varias veces a la semana
- (6) Todos los días

Por favor señale el número que considere más adecuado

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A. E. 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo | | | | | | X |
| A. E. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado | | | | | | X |
| A. E. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado | | | | | | X |
| R. P. 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender | | | | | | |
| D. 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales | | | | | | |
| A. E. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | | | | | | X |
| R. P. 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender | | | | | | |
| A. E. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | | | X |
| R. P. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo | | | | | | |
| D. 10. Siento que me he hecho más duro con la gente | | | | | | |
| D. 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente | | | | | | |
| R. P. 12. Me siento muy enérgico en mi trabajo | | | | | | |
| A. E. 13. Me siento frustrado por el trabajo | | | | | | X |
| A. E. 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | | | | | | X |
| D. 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente | | | | | | |
| A. E. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | | | | | | X |
| R. P. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo | | | | | | |
| R. P. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender | | | | | | |
| R. P. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | | | | | | |
| A. E. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | | | | | X |
| R. P. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | | | | | | |
| D. 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas | | | | | | |

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL