



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

## FACULTAD DE PSICOLOGIA

*Relación entre los cinco factores de  
Personalidad (Big five) y desgaste ocupacional  
(Burnout), en una muestra de trabajadores del  
sector público.*

## TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Licenciado en Psicología

Presentan:

Karina Hernández Meza  
Erika Gabriela Medrano Camacho

DIRECTOR DE TESIS:  
DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO



México, D.F

2010



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**

**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

---

---

## **A GRADECIMIENTOS:**

*Quizá para ti que lees esto 3 años es mucho tiempo, para mi 3 años es el tiempo que se ha detenido mi vida y mis sueños, por una enfermedad.*

*Terminar este proyecto y que tu lo estés leyendo, es el cierre de una de las cosas que la vida me había impedido terminar, pero gracias a Dios principalmente, a mi familia, mis doctores, a mis amigos y mi pareja que han sido lo más importante para mi recuperación, hoy puedo terminar con este sueño, que se quedo atascado por un problema que no estaba en nuestras manos resolver.*

*A toda mi familia, especialmente a mi tía Raquel, a mis seis súper hermanos, a mis papas, en especial a mi madre que es mi fuerza, porque nunca me dejó sola, ya sea en una cama o un sillón o en una silla o en el piso, siempre está conmigo, te amo mama profundamente. Gracias a todos son mi fuerza de espíritu y lo que me ayuda a enfrentarlo todo, separan que los quiero con todo mi corazón por qué no se puede querer más.*

*A Marcos, que si puedo decir que existe un ángel estoy segura de que eres tú, por aguantar conmigo siempre y nunca abandonarme bajo ninguna circunstancia, sin doblarte, siempre vamos a estar juntos, te amo y te voy a amar siempre.*

*A una persona muy importante que de no ser por su ayuda, coraje, ímpetu y amistad incondicional, hizo este sueño posible, gracias Karina porque has sabido esperar por mi eres mi amiga del alma, te quiero muchísimo, Gracias!!!.*

*Por último a todas las personas que ayudaron a que este trabajo se lograra, a la Lic. Patricia Ayala Fuentes pieza muy importante, que nos abrió tantas puertas. A los maestros que nos apoyaron cuando tuvimos que retomar la investigación después de tanto tiempo, a todos mil Gracias.*

*Y para ti que lees esta tesis, que para mi representa una prueba de vida, recuerda que las cosas después de todo pueden salir bien.*

**GRACIAS!!!!!!**

**ERIKA**

---

## **AGRADECIMIENTOS:**

*A Diosito por ser el motor de mi vida, por no dejar que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante, por estar junto a mi amiga Erika concluyendo este proyecto a pesar de los obstáculos que pudieron haber y que por ti se han superado. Gracias Señor porque hiciste realidad este sueño, por todo el amor con el que me rodeas y porque mi vida está en tus manos. Esta tesis es para ti.*

*Para las personas más importantes de mi vida que sin su apoyo no lo hubiera logrado, ellos son mis padres que gracias a su esfuerzo y cariño incondicional pude terminar esta etapa tan importante de mi vida.*

*Mamá gracias por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntas, por los regalos que me merecía y que no entendía. Gracias mamá por estar al pendiente de toda mi vida.*

*Gracias por todo Papá, por tu apoyo, por tu cariño, por darme una carrera para mi futuro, este trabajo es el fruto de tus años de trabajo, por ser la cabeza y motor de esta hermosa familia que Dios me ha regalado.*

*A mis hermanitos: Alma, Iván y Luis gracias por apoyarme siempre, por su amor, por que han sido motor para salir adelante, gracias por compartir sus vidas por todas las charlas y aventuras vividas, pero sobre todo, gracias por estar en otro momento tan importante en mi vida, ilos quiero mucho! .*

*Héctor solo quiero darte las gracias por todo el apoyo que me has dado para continuar y cumplir mis sueños en especial este trabajo y por tu paciencia, por enseñarme que el amor lo puede todo e impulsarme a seguir y no rendirme, doy gracias por que ahora estés conmigo en este día tan importante para mí.*

*Con mucho cariño doy gracias a mi Amiga y Compañera de tesis Erika Medrano Camacho, Por haberme tenido paciencia, amor y compresión durante el desarrollo de esta tesis, Gracias por ser un ejemplo de vida, de lucha, de no dejarse vencer, gracias por haberte vuelto mi mejor amiga, eres mi hermana del alma, sabes que aquí estoy y que ahora puedo decir iLO LOGRAMOS!.*

*A nuestro director Dr. Felipe Uribe por todo el apoyo recibido al retomar la investigación, por sus conocimientos, por la entrega y compromiso que tiene con la educación.*

*A nuestros sinodales por darnos su apoyo para poder concluir este proyecto y por el tiempo que han dedicado para leerlo.*

*Gracias a todas y cada una de las personas que participaron en la investigación realizada, ya que invirtieron su tiempo y conocimientos para ayudarnos a completar este proyecto de tesis, en especial a la Lic. Patricia Ayala, un ángel más que Diosito nos mando, gracias Lic. Paty por todo su apoyo incondicional.*

*Por último, quiero agradecer a todas aquellas personas que sin esperar nada a cambio compartieron amistad, pláticas, conocimientos, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida . A todos aquellos quiero darles las gracias por formar parte de mi, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.*

KARINA

---

## INDÍCE

Resumen.....	2
Introducción.....	3
I. PERSONALIDAD.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Teorías de la Personalidad.....	7
1.3 Teorías Factorialistas.....	15
1.4 El Modelo de los 5 Factores de Personalidad.....	20
1.5 Modelo de los Cinco Factores de la Personalidad en México (5FM).....	21
1.6 Estructura Burocrática y Personalidad.....	24
2. ESTRÉS.....	27
2.1 Antecedentes del Estrés.....	28
2.2 Definición de Estrés.....	29
2.3 Fases del Estrés.....	31
2.4 Tipos de Estrés.....	32
2.5 Características Personales y Diferencias Individuales.....	34
2.6 Estrés Laboral.....	36
3. SINDROME DE BURNOUT.....	47
3.1 Antecedentes.....	48
3.2 Definición.....	49
3.3 Denominaciones del Burnout.....	51
3.4 Demarcación Conceptual: Diferencias entre el Burnout y otros Conceptos	52
3.5 Perspectivas y Modelos del Síndrome de Burnout.....	54
3.6 Modelos de Desarrollo del Síndrome de Burnout.....	56
3.7 Factores que Predisponen el desarrollo del Síndrome de Burnout y Características Sociodemográficas.....	59
3.8 Consecuencias.....	66
3.9 Burnout y Personalidad.....	68
4. MÉTODO.....	73
4.1 Justificación.....	73
4.2 Objetivo General.....	74
4.3 Hipótesis.....	74
4.4 Definición de Variables.....	74
4.5 Diseño de Investigación.....	75
4.6 Muestra.....	76
4.7 Instrumentos.....	76
4.8 Procedimiento.....	76
5. RESULTADOS.....	78
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	110
REFERENCIAS.....	115
ANEXOS.....	124

## RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de encontrar la relación que hay entre personalidad y desgaste ocupacional (Burnout) en trabajadores del sector público pertenecientes al Tribunal Superior de Justicia de Distrito Federal (TSJDF). Además de identificar las variables sociodemográficas que se relacionen con este padecimiento.

Para esta investigación se llevó a cabo la aplicación de las pruebas psicométricas de “Los cinco factores mexicanos de personalidad” de Uribe Prado (1997) y la “Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional” EMEDO que mide los cinco factores de Burnout de Uribe Prado (2006) a una muestra no probabilística de 173 trabajadores de distintas áreas del TSJDF.

La información recabada en la captura se sometió al análisis estadístico correspondiente para identificar si existieron diferencias significativas entre los factores de personalidad y Burnout y el resto de las variables a través de estadística descriptiva, ANOVAS y correlaciones; se encontró, que las personas extrovertidas son menos propensas a padecer Burnout, al igual que las personas de menor antigüedad en la organización tienen. Las personas que no tienen personas a cargo se muestran más insatisfechas y muestran niveles más altos de despersonalización en la organización, presentan mayor agotamiento y parecen más insatisfechos.

Por otro lado el factor 1 de Personalidad Extroversión mostró una relación negativamente significativa con Agotamiento, Despersonalización, problemas psicosomáticos y Apoyo social.

También se hallaron diferencias en el factor 5 de personalidad (Apertura a la experiencia) está relacionada con los cinco factores de Burnout los cuales se describen a continuación: las personas que son imaginativas, curiosas, creativas e intelectuales, presentan mayor agotamiento, están más insatisfechos y presentan mayores problemas psicosomáticos como problemas de sueño, dolor, problemas gastrointestinales, depresión, ansiedad y problemas sexuales.

## **INTRODUCCIÓN**

En la sociedad, los procesos laborales hacen que el más del 50% del personal que trabaja ocupe un puesto en el sector de servicio, lo que trae como consecuencia nuevas formas de patologías laborales y problemáticas de diversas índoles. Uno de los problemas más complejos es el problema de estrés y su relación con el medio ambiente social.

Ramos (2006) menciona que el tener un alto nivel de estrés constituye un camino seguro a las enfermedades psicosomáticas (infartos, úlceras, gastritis, colitis, diabetes, cáncer) como también un nivel mínimo que mata los anhelos y mantiene un actitud de pasividad y de indolencia ante la vida.

En los últimos años muchos trabajadores tienen empleos donde se ven sometidos continuamente a condiciones con altas implicaciones emocionales y con demandas que les exigen reaccionar y adaptarse rápidamente a las situaciones estresantes.

De esta manera ha crecido el interés en las condiciones de trabajo y en sus efectos sobre la salud en general, dentro de los cuales se encuentra el Síndrome de Burnout, apareció cuando Freudenberger (1974) usó el término para referirse a un estado físico y emocional reducido por las condiciones de trabajo; considerado como uno de los principales efectos negativos en la salud de los trabajadores, señalado en un informe sobre la salud en el mundo elaborado por la OMS en el año 2000 (Gil-Monte, 2002). Las consecuencias del Burnout tienen implicaciones significativas y prácticas: ausentismo, cambio de trabajo, problemas de productividad, disminución en la calidad de trabajo e insatisfacción, por mencionar algunas.

El término “Burnout” es utilizado en la mayor parte de la literatura para referirse al Desgaste Ocupacional.

El Burnout se define como una respuesta al estrés crónico en la que intervienen actitudes, sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hasta el mismo rol profesional, así como agotamiento emocional (Acosta, 2006).

Las personas que interactúan, tratando y solucionando problemas de otras personas con técnicas y cualidades exigidas dentro de empresas u organizaciones que evalúan logros obtenidos, son potencialmente poseedores del síndrome.

El Síndrome de Burnout es un problema psicosocial relevante, los trabajadores que lo padecen pierden la motivación por el trabajo, su rendimiento laboral es bajo y se deteriora su salud física (Hernández, 2006).

Probablemente la característica más perniciosa de Burnout es que suele pasar desapercibido hasta que genera problemas serios. Los individuos simplemente dejan de disfrutar su trabajo, y comienza a bajar su productividad; en un momento, esto se convierte en ausentismo o errores en el trabajo. Cuando se trata de personal del área de servicios personales, estos errores pueden tener consecuencias muy importantes en otros (Uribe-Prado, 2008).

Puede decirse que el Burnout no solo afecta al trabajador, sino que dado que se trata de un problema en el que la ejecución laboral del profesional está dañada, la administración de sus servicios se ve afectada de manera importante, lo cual permite comprender la importancia de conocer más sobre este síndrome.

Las pocas investigaciones sobre Burnout en México confirman la presencia de éste en distintos niveles, pero se ha dejado de lado la delimitación de sus posibles causas o factores relacionados y sus consecuencias, así como su intervención.

La presente investigación pretende contribuir al desarrollo del conocimiento sobre este tema en la población mexicana, por lo cual el objetivo de la presente fue determinar el nivel de Burnout a través de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) la cual tiene cinco factores (Agotamiento, Despersonalización, Insatisfacción, Trastornos psicosomáticos y Apoyo social) y su relación con los cinco factores de personalidad (Sociabilidad expresiva, Aceptabilidad, Organización, Control emocional y Sensibilidad Intelectual) medida por la escala de los 5 Factores Mexicanos de la Personalidad 5 FM. Estas escalas están estandarizadas en México.

El presente trabajo comienza con el marco teórico, en el capítulo 1 “Personalidad” donde se abarcará una perspectiva histórica, los exponentes más importantes que han contribuido al estudio de esta, hasta llegar a la personalidad factorial y descripción de la misma.

El segundo capítulo “Estrés”, mencionará ampliamente los antecedentes de este, sus consecuencias, las variables con que se relaciona y enfocado principalmente al Estrés Laboral como antecesor del Síndrome de Burnout.

En el capítulo tres “Síndrome de Burnout”, se describe este síndrome, abordando sus antecedentes, definición, perspectivas teóricas, causas, consecuencias, sintomatología, y resultados de investigaciones relacionadas con personalidad. En la parte de Burnout y Personalidad se describirán algunas investigaciones donde se han hallado relaciones significativas entre Burnout y diferentes

rasgos de personalidad como es la personalidad tipo A, Locus de Control, personalidad resistente y especialmente las relaciones encontradas con los cinco factores de personalidad.

Posteriormente se desarrolló la metodología llevada a cabo paso a paso en la presente investigación y en la última parte se muestran los resultados obtenidos, en los cuales primero se encuentra la estadística descriptiva, continuando con la estadística inferencial en la que se realizaron análisis de varianza (one way), ANOVAS; así como las correlaciones de Pearson.

Para concluir con la discusión y conclusiones mencionando los aportes del presente trabajo así como sus limitaciones y sugerencias.

## CAPITULO I

### **“PERSONALIDAD”**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

Es impropio hablar formación de una persona; pero es apropiado referirse a la formación de la personalidad. Como personas, los hombres no difieren unos de otros, pues un hombre no puede ser más persona que otro, siendo todos, en esencia, animales racionales, que difieren entre si, por su personalidad (Vargas, 1977).

Persona y personalidad son términos, que son confundidos muchas veces uno con el otro, pero en el lenguaje psicológico cada uno tiene un significado diferente.

Boecio en el siglo VI, explica que al definir persona como “una sustancia individual de naturaleza racional”, constituye la distinción específica del hombre. Lo cual establece la diferencia entre lo que es racional y aquel que no lo es en naturaleza (Salinas, 2000, pp. 5).

Jung (1936), adoptó el término griego *personnae*, que significa máscara, para describir la cara que el hombre presenta ante la sociedad. Este rostro puede ser bastante diferente de sus sentimientos e intenciones reales (en Cueli y Redil, 1972).

Las dos palabras que relacionan su significado etimológico para dar significado a personalidad son el termino latino persona y el griego *prosopon*, designan la máscara que en el teatro antiguo indicaba el carácter o papel del individuo personificado en el actor.

Del término persona se deriva el vocablo personalidad, que por esta razón etimológica, significa todo cuanto caracteriza o distingue al individuo, consciente de sí mismo y responsable de sus actos (Vargas, 1977).

Antes de llegar a su definición de personalidad Allport (1966) consultó y discutió miles de proposiciones de varios autores en este campo. Finalmente, consolidó la siguiente: “Personalidad es la organización dinámica de los sistemas psicofísicos dentro del individuo que determinan su ajuste único al medio” (Allport 1966, pp. 66).

Para conocer sobre personalidad es importante mencionar su estudio dentro del campo de la Psicología.

De acuerdo con Cueli (1990), esta importancia se explica en función de varias razones: primero, permite entender en forma aproximada los motivos que llevan al hombre a actuar, opinar, sentir, ser, etc., en determinada manera.

Segundo, integra en un solo concepto los conocimientos que se pueden adquirir por separado de aquellas que podríamos considerar facetas, experimental y didácticamente abstraídas de una totalidad (la persona), como lo son la percepción, la motivación, el aprendizaje y otras.

El tercero aumenta la probabilidad de poder predecir con mayor exactitud la conducta de un individuo. Y por último, ayuda a conocer cómo se interrelacionan los diferentes factores que integran la personalidad.

En la actualidad diversas teorías intentan definir el concepto de personalidad y su estructura. De las cuales se citan algunos autores y sus diferentes enfoques, que han ayudado a la conceptualización del término personalidad.

## **1.2 TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD**

Para Cattell, 1965 (en Cueli y Redil, 1976) el estudio de la personalidad ha pasado por tres fases principales; a) la literaria y filosófica; considerada como un juego personal de inteligencia súbita y de creencias convencionales, que van desde el primer hombre pensante hasta la novelista y dramaturgo más recientes, b) la protoclínica, esta surge a través de los intentos de la medicina para la conducta anormal, enferma, y cuyo tema se basó en las generalizaciones psiquiátricas de hombres como Freud, Jung, Adler, etc., y c) la cuantitativa y experimental esta se inicio hasta principios del siglo XX y que ha comenzado a rendir frutos desde hace solo diez o quince años.

Se han establecido diferentes líneas de investigación de la personalidad, las cuales se dividen en las siguientes concepciones: Psicoanalítica, reflexológica-psicosocial, conductista, organísmica, constitucionalista, gestáltica, personologista, psicosocial, fenomenológica, existencialista y factorialista (Uribe, 1998).

Las teorías de la personalidad difieren mucho de enfoque y abarcan como ya se mencionó desde biológicos internos hasta los socioculturales. Entre las teorías que se concentran en las bases biológicas internas de la personalidad figuran algunas interpretaciones aparentemente incompatibles, tales como la constitucionalista y la psicoanalítica.

## BASES BIOLOGICAS INTERNAS

Las teorías que se basan en la constitución humana, hablan de la relación que existe entre personalidad y el aspecto externo del cuerpo.

Ernest Krestschmer elaboró una tipología constitucional, relacionó dos principales formas de trastornos mentales, la psicosis maníaco-depresiva y la esquizofrenia, con tipos somáticos propios del tipo lepsomo y el pícnico, los describió de la siguiente manera:

- El leptosómico es una persona de complejión delgada que parece más de la estatura que tienen en realidad; hombros estrechos y músculos delgados; sus manos son huesudas y delicadas; tiene pecho plano y costillas marcadas; su estomago es plano.
- El pícnico es de estatura mediana, rollizo, cara ancho y blanda sobre un cuello corto, un estomago que sobresale del pecho arqueado, el cual se va ensanchando hacia la parte inferior (Cohen, 1973).

Kretschmer sugiere que los estados psicóticos de la esquizofrenia y la maníaco depresión son parte del comportamiento normal y que existen estados intermedios que él llama esquizoide y cicloide. Con razón de esto se caracteriza el leptosómico o esquizoide como un ser tímido, irritable, reservado, social, sin humos, honesto, indiferente, apático y perezoso. El pícnico y cicloide es alegre, humorista, activo, social, amistoso, bondadoso, sencillo, tranquilo y sombrío.

## FREUD

La dinámica de la personalidad se define con los procesos de ajuste por medio de los cuales cada individuo hace frente a las exigencias de su medio; los procesos están compuestos de la mecánica que utilizan todas las personas a medida que se esfuerzan por adaptarse a los siempre cambiantes de los estímulos internos y externos (Esquivel, 2005).

Estos conocimientos de la dinámica de la personalidad provienen de las observaciones atentas y profundas y de las extensas obras psicoanalíticas de Sigmund Freud, que se enfrentó a una crítica cáustica en la construcción de un modelo de la mente que ha transformado todas las facetas de la Psicología (Riegel, 1981).

La teoría más inquietante sobre el desarrollo de la personalidad fue la del psicoanálisis de Sigmund Freud. A finales del siglo XIX y durante la primera mitad del siglo XX, esta teoría sostenía que los motivos sexuales influyen, si no en todas, sí en la mayoría de las conductas humanas. Aún más influyentes fueron sus consideraciones acerca de la sexualidad infantil (Cueli y Redil, 1972).

Freud concebía que la mente consistía de tres estructuras separadas pero independientes: *el ello, el yo y el superyó*. Estos se entrelazan con las etapas del desarrollo psicosexual del niño, éste es un proceso muy complicado (Cueli y Redil, 1972).

El Ello es por completo inconsciente y es la fuente de impulsos y pulsiones básicos; es el depósito biológico que subyace a todas las acciones. El ello opera en conformidad con el principio del placer y busca la gratificación y satisfacción inmediata (Hothersall, 1997).

Es el que contiene todo lo que se hereda y que está presente en el nacimiento, establece su constitución y, sobre todo, en sus instintos. La energía libidinal que surge de ello asume la forma de necesidades que demandan ser satisfechas. Opera con el principio de “toma el mayor placer posible y lo más pronto posible, sin fijarse en nada ni en nadie” (Cueli y Redil, 1972).

El Yo deriva su energía del ello, pero es instrumento de la razón y la cordura. Intenta reunir las demandas del ello con las limitaciones de la realidad, opera en el principio de la realidad. Alguna parte del yo es consciente y utiliza la memoria, la percepción del medio ambiente y ámbitos para desarrollar el papel de ejecutivo racional (Hothersall, 1997).

El yo sirve como tomador de decisiones y trata de negociar soluciones satisfactorias a demandas conflictivas que llegan por una parte del ello (yo quiero) y por la otra del medio o mundo verdadero (se puede conseguir con el mínimo esfuerzo). Para llevar a cabo el papel negociador, el yo prueba constantemente la clase y la fuerza de las necesidades que llegan del ello y al mismo tiempo valora las condiciones del medio. Desde esta valoración el yo debe negociar el compromiso entre el mejor compromiso entre el ello y el mundo exterior.

El Superyó, nace del yo como resultado del contacto del sujeto concón los valores e ideales tradicionales, durante la infancia, este contacto se acompaña de recompensas y castigos. El Superyó encarna el “principio moral o ideal” comprende de dos subsistemas, la conciencia que castiga a la persona desde su interior creando sentimientos de culpa, y el ideal que la recompensa produciendo sentimientos de orgullo e importancia (Riegel, 1981).

Freud consideraba que el yo servía a tres amos: al ello, con sus demandas de gratificación inmediata, de alivio y de atención; el superyó, con sus prohibiciones y restricciones; y la realidad del mundo en el que la persona vive (Hothersall, 1997).

Conforme el yo se desarrolla con el transcurso de los años, involucra técnicas o hábitos para acomodar las demandas conflictivas, y admite con franqueza la naturaleza de las demandas instintivas de fuerzas ambientales y de los mandatos del superyó, se propone entonces maneras razonables para encontrar una solución que satisfaga a cada fuente demandante en un grado aceptable. Pero el yo que es débil, infantil e inmaduro se equivoca al usar técnicas desviadas para ajustarse, denominadas por Freud *mecanismos de defensa* (Cueli y Redil, 1972).

Algunos de los mecanismos de defensa más importantes son: la “represión” este proceso es inconsciente, impide que se hagan conscientes las fantasías, representaciones, los pensamientos que están ligados a una pulsión y cuya satisfacción podría ser una fuente de conflicto por no cumplir los requerimientos del yo o del superyó; “racionalización” este mecanismo consiste en tratar de explicar o justificar, de una forma aparentemente lógica, coherente, congruente y socialmente aceptada, de la forma de actuar y de pensar, su propósito es neutralizar las cargas y las punciones para mantener alejados los efectos de la conciencia; “regresión” en este mecanismo una parte de la personalidad pierde el grado de desarrollo que había obtenido y regresa a un modo de funcionamiento de una etapa anterior de desarrollo; “proyección” en este mecanismo de defensa la persona pone en un objeto del exterior las cosas que el superyó considera inaceptables y que el yo no logra reprimir; “formación reactiva” esta es la actividad, por parte del yo, que actúa en un sentido opuesto al deseo o impulso reprimido, en tal forma que el deseo opuesto se constituye como el deseo o impulso original ; “sublimación” en esta un impulso abandona su objeto original pues, de acuerdo con el principio de realidad, su satisfacción del impulso no sería aceptada por el superyó y lo castigaría, entonces se busca otra salida a través del yo en la que concibe las exigencias del superyó, del principio de la realidad y de este socialmente aceptado (González y Rodríguez, 2002).

## ADLER

Alfred Adler hizo cambios en la estructura teórica de la conducta humana. Llegó a la conclusión de que la motivación real del hombre es su afán de superioridad. El creía que el hombre tenía desde el nacimiento, una conciencia social y que sólo se requiere que se despierte ésta para hacerlo responsable del bienestar de otros hombres, así como del suyo propio. Creyó que el animal humano poseía un interés social profundamente arraigado por sus congéneres (Cueli y Redil, 1972).

Sostiene que la personalidad depende en gran medida de las condiciones sociales y con ello minimiza la importancia de las fuerzas biológicas y considera las capacidades del individuo más como disposiciones generales que como instintos generales. La sociedad ayuda a actualizar estas disposiciones y los individuos bien desarrollados ayudan, a su vez, a ampliar sus metas de la sociedad.

Según la teoría de Adler, todos los procesos psicológicos están organizados en la misma forma que un tema o drama teatral. Todos los determinantes objetivos, tales como los factores biológicos y el pasado histórico, así como la opinión que tienen los individuos de sí mismos y sus interpretaciones del mundo adquieren una importancia relativa frente a su meta, son funcionales para su estilo de vida influyen en todos los procesos psicológicos. La parte desconocida de las metas representa el campo inconsciente de la personalidad, el cual no se transforma en una entidad separada, sino en parte del esfuerzo que él no entiende. Cuando no tiene muchas probabilidades de alcanzar su meta; el fracaso frecuente en esta empresa puede provocarle un sentimiento de inferioridad y trastornar gravemente su personalidad (Riegel, 1981).

Explica el desarrollo del complejo de inferioridad orgánica hasta la teoría, más amplia y comprensiva de que el hombre está esencialmente gobernado por un sentimiento de inferioridad, y se mueve en la vida con el propósito de lograr cosas nuevas y mejores, motivado por el deseo de sobreponerse a su debilidad básica (Cueli y Redil, 1972).

#### MURRAY

Su teoría presenta un respeto consistente por la importancia determinante de los factores biológicos; aprecia la complejidad individual del organismo humano. Muestra interés en postular la conducta, de tal manera que la investigación controlada sea un resultado natural de tal formulación (Cueli y Redil, 1972).

Murray sostiene que la personalidad debe ser analizada, no solo en su marco ambiental, sino también en su expansión a lo largo del tiempo. Cualquier comportamiento, pensamiento, deseo humano, depende de todo el pasado del desarrollo del individuo. Distingue tres unidades de expansión en el tiempo: procedimientos, series y duración (Riegel, 1981).

Cuando habla de procedimientos para indicar que el hombre está en constante cambio durante su vida, que es dinámico y no estático; que cualquier cosa que haga debe considerarse dentro de una secuencia de acciones.

Los procedimientos son intervalos cortos de tiempo de cualquier secuencia del comportamiento. Quedan delimitados por el inicio y la terminación de un patrón importante de comportamiento de las interacciones sujeto-objeto o sujeto-sujeto.

Idealmente, sugiere Murray que la duración de un procedimiento está determinada por: A) la iniciación, y por, B) el término de un patrón dinámicamente significativo de conducta.

Los procedimientos pueden ser internalizados (el sujeto razona el problema dentro de su mente) o externalizados (el sujeto se involucra en cualquier actividad externa en la que se lleva a cabo una acción abierta).

Las series son los procesos acumulados del hombre, con la provisión adicional de que una serie tiene una historia detrás de ella; debe llegar a una meta de características definidas o indefinidas; sus tres aspectos principales son: ordenación, programas y horarios. Estos tres aspectos están firmemente entrelazados en muchas actividades del hombre y no se pueden considerar como separados uno del otro (Cueli y Redil, 1972; Riegel, 1981).

## ALLPORT

Allport destaca la singularidad del individuo, el conocimiento de sus motivaciones y la unidad de los componentes estructurales y funcionales. Esta perspectiva, así como su noción de la discontinuidad entre comportamiento normal y anormal, comportamiento humano y animal, comportamiento adulto e infantil, refleja la desviación de Allport con la teoría psicoanalítica. Fundamentó su teoría en un análisis de la persona normal y madura, y de una etapa de su vida en la que se caracteriza por la conciencia, la anticipación y planificación del futuro. A fin de entender al ser humano maduro, necesario recabar información de sus actividades, metas y valores. El análisis de sus biografías, antecedentes y de las fluctuaciones de la personalidad a través del tiempo y su comportamiento (Riegel, 1981).

Este teórico está reflejado en la gran variedad de conceptos que él quiere aceptar y señala que juegan un papel importante en el estudio de la personalidad, estos conceptos son reflejos condicionados, hábitos, actitud, rasgos, persona. Aunque todos los conceptos ya mencionados son importantes para Allport su teoría se basa en los rasgos, que prestan a las actitudes e intenciones un estatus casi equivalente. Así, su teoría es llamada también Psicología de los rasgos; en ella los últimos ocupan la posición más importante de la construcción motivacional. Lo que la necesidad es para Murray, El instinto para Freud; el rasgo lo es para Allport (Cueli y Redil, 1972).

El rasgo es una tendencia determinante o una predisposición para responder. Allport (1937), lo define como "un sistema neuropsíquico (peculiar al individuo) generalizado y localizado, con la capacidad de convertir funcionalmente muchos estímulos en equivalentes y de iniciar y guiar formas similares de conducta expresiva y adaptativa" (en Cloninger, 2003, pp. 204).

## ROGERS

Rogers elaboró una teoría de personalidad, con el propósito de poner en disposición un medio que permitiera comprender, aunque solo de forma provisional, el organismo humano y la dinámica de su desarrollo, es decir, comprender mejor el fenómeno representado por la persona que solicita servicios terapéuticos (Cueli y Redil, 1972).

Rogers muestra una preferencia por el método ideográfico y extrae una interpretación en que el individuo global y la totalidad de las experiencias – el campo fenoménico- con conceptos fundamentales. Por medio de las interacciones con su medio distingue como suyo a una porción de campo en constante cambio. Ese yo representa un patrón flexible de percepciones organizadas. La persona lucha por integrar las experiencias preceptúales en el sistema estructural de su ser. Los valores pueden ligarse a sus experiencias y, por lo tanto, al yo (Riegel, 1981).

El Yo se desarrolla como consecuencia de la tendencia a la diferenciación, que constituye un aspecto de la tendencia actualizante, una parte de la experiencia del individuo se diferencia y se simboliza en la conciencia. Esta parte simbolizada corresponde a una conciencia del ser, de actuar como individuo, y puede describirse como experiencia del yo.

Por otra parte también puede ser resultado de la interacción entre el organismo y el medio, la conciencia de ser y de actuar como individuo aumenta y se organiza gradualmente para formar el concepto del yo que, como objeto de la percepción, forma parte del campo experimental (Cueli y Redil, 1972).

Al anotar repetidamente las auto observaciones de los clientes durante la terapia. Rogers les pedía que describieran lo que son, (su verdadero yo), lo que quieren ser (su yo ideal) y el concepto que los demás tienen de ellos. De esta manera se demostró que el éxito de la terapia se refleja en el grado en que estas diferentes formas de auto percepción convergen entre sí, durante el tratamiento (Riegel, 1981).

Rogers es el creador de la terapia centrada en el cliente, cuya característica principal es lo predecible del proceso terapéutico en el acercamiento del terapeuta al cliente.

El proceso consiste en una cadena de acontecimientos que es terapéutica y que actúa eficazmente en situaciones problema de los más diversos tipos. Esta cadena predecible de acontecimientos puede crearse a través del uso del lenguaje, como las tareas de la asesoría a través del lenguaje simbólico; como la terapia de juego, a través del juego disfrazado; como la terapia del drama o de muñecos. Es eficaz en el tratamiento de situaciones individuales y también en situaciones de grupos pequeños.

Rogers afirma que existe una primera fase de catarsis, la cual es sustituida por otra fase en la cual el discernimiento (insight: es conectar una vivencia, una conducta, un rasgo de personalidad o forma de ser, con su significado y/o su origen), se convierte en el elemento más importante, y ésta, a su vez, es sustituida por una fase caracterizada por un aumento en la selección y la acción positivas.

Este proceso se basa en la confianza de la capacidad del cliente, en el cual residen fuerzas constructivas cuyo valor y uniformidad han sido o bien totalmente ignoradas o subestimadas (Sahakian, 1992).

#### LEWIN

Este autor subraya las interacciones entre factores personales, internos y del medio ambiente externo, en su teoría, el comportamiento de una persona depende de las condiciones de coexistencia dentro de su espacio vital o campo psicológico.

El estudio del comportamiento debe empezar con la capacitación de la situación, luego se distinguen sus componentes, y por lo general se analizan dos variables: la persona y su medio ambiente. Esta no es sino una parte del mundo exterior que incluye solo aquellas variables que tienen algún efecto psicológico sobre el individuo. El espacio vital existe dentro de lo que Lewin llama máscara "marco exterior", que comprende todos aquellos componentes que no son pertinentes en la condición del individuo (Riegel, 1981).

El espacio vital es el universo del psicólogo; representa la totalidad de la realidad psicológica; contiene la totalidad de los posibles hechos que son capaces de determinar la conducta de un individuo; incluye todo lo que debe conocerse para entender la conducta concreta de un ser humano en un ambiente psicológico dado, en un momento dado (Cueli y Redil, 1972).

La estructura de la personalidad se caracteriza por su duración momentánea. Lewin tiene poco interés en la herencia o adquisición de los rasgos de personalidad los instintos o hábitos que para él no son más que expresiones de la manera de pensar aristotélica. Al minimizar la importancia de los antecedentes históricos y del desarrollo, Lewin considera engañosa cualquier escala de la edad, si se trata de entender a una persona.

Lewin toma en cuenta el carácter dinámico de los procesos psicológicos que definió con los conceptos de necesidad, energía, tensión, fuerza y valencia. La "energía psíquica" se libera cuando una persona sale de su estado de tensión, que surgió entre diferentes regiones y regresa a un estado de equilibrio. Por tanto, la "tensión" tiene la importante cualidad de provocar una nivelación entre diferentes regiones. "Equilibración" significa que la tensión nivelea a todas las regiones a menos que

sean fronteras que están firmes que impidan cualquier intercambio. La tensión nace de la necesidad. La tensión nace de la “necesidad”. Lewin utiliza este concepto de manera demasiado pluralista y rechaza terminantemente los esfuerzos de los estudiosos de más edad por sistematizar las necesidades y reducirlas a unas pocas categorías. Según Lewin hay tantas necesidades como deseos concretos.

Introduce dos conceptos para explicar las acciones motoras, estos son: la “valencia” es el valor de una región en el medio ambiente psicológico del sujeto y depende de sus necesidades. Y la “fuerza” que se coordina con una necesidad, pero se dirige hacia el medio ambiente psicológico (Riegel, 1981).

### **1.3 TEORÍAS FACTORIALISTAS**

En los últimos cien años se han establecido diversas líneas de investigación en el ámbito de la personalidad; que dieron como resultado una clasificación en once grandes líneas de estudio obteniendo las siguientes concepciones: psicoanalítica, reflexológica-psicosocial, conductista, organísmica, constucionalista, gestáltica, personologista, psicosocial, fenomenológica, existencialista y factorialista. Las conclusiones hacen referencia a la existencia de un gran número de definiciones y problemas epistemológicos que más que ayudar a unificar criterios colocan a la personalidad en una crisis teórica y desunificación conceptual (Uribe, 1998).

La Psicología, en este último siglo ha sido portadora de teorías e instrumentos de medición en el ámbito de la personalidad. Sin embargo su fortaleza radica en la vinculación de teorías y modelos y estadística factorial en un contexto de investigación. A esta concepción se le ha llamado factorialista (Cueli y Redil, 1972, en Uribe, 1998).

La esencia de estas teorías es que por lo general poseen un conjunto de variables o factores cuidadosamente especificados que se toman como subyacentes y explicativos de la compleja conducta humana. Estas variables se han derivado en gran escala del estudio con muchos sujetos y al usar una gran cantidad de medidas que permiten una calificación rápida y sencilla (Cueli y Redil, 1972).

### **DEFINICIÓN DE FACTOR**

De acuerdo a Royce (1963), define un factor como “un constructo, definido operativamente por sus saturaciones factoriales” (en Salinas, 2000, pp. 20-21).

Kerlinger (1975), menciona que un factor es un constructo, una entidad hipotética, en la que supuestamente se basan pruebas, escalas, reactivos y medidas de cualquier tipo.

Eysenck (1953) describe factor como “una proposición condensada de relaciones (lineales), generan entre sí un conjunto de variables...”. Esta descripción, puede ser empleada, dependiendo del uso particular que se le dé al análisis factorial. El cual puede ser de tres aspectos: siendo los factores descriptivos, sugiriendo hipótesis y apoyado o desmintiendo hipótesis; siendo los dos últimos usos de análisis factorial, los más importantes en el estudio de la personalidad (en Salinas, 2000, pp.20)

El análisis factorial es útil en lo que respecta a brevedad y sencillez científica, reduciendo la multiplicidad de pruebas y medidas, hasta lograr una sencillez notable, indicando que las pruebas o medidas pertenecen al mismo grupo, cuales miden prácticamente la misma cosa y, en qué grado lo hacen. Por tanto reduce el número de variables que el deberá tratar el científico, y lo ayuda a localizar e identificar unidades o propiedades fundamentales en que se basan las pruebas y medidas (Kerlinger, 1975).

El análisis factorial intenta explicar desde el punto de vista estadístico las diferencias en rasgos existentes entre los individuos, más que la organización mental dentro de cualquier individuo (Cueli y Redil, 1972).

Cattell introdujo el uso del análisis factorial, un instrumento estadístico que aplica a la evaluación de la personalidad un método matemático muy complejo. Su intención era valerse de cuestionarios y datos de calificación para descubrir empíricamente las estructuras naturales de la personalidad de la gente (Cattell, 1965, en Langenbach y Liebert, 1999).

## EYSENCK

Eysenck (1953), define personalidad como “la organización, más o menos fija y duradera de la conducta, del temperamento, del intelecto y la realidad física del ser humano, que determinan su adaptación concreta al medio ambiente” (en Salinas, 2000, pp. 24-25).

Utiliza el análisis factorial para determinar las dimensiones básicas de la personalidad, destaca los rasgos como respuestas habituales que tienen tendencia a ir juntas. A nivel más elevado de organización, sin embargo, a pesar de que Eysenck utiliza el término tipo, es importante admitir que de hecho representa una dimensión bipolar, con una extremidad baja y una alta, y la gente puede situarse a lo largo de varios puntos entre estos dos extremos (Lawrence, 1998).

A través de un largo proceso de investigación Eysenck consigue identificar tres grandes dimensiones o tipos, cada uno de los cuales se conceptualiza como un conjunto de rasgos correlacionados (Lluís-Font, 2004).

Las tres dimensiones básicas de la personalidad de acuerdo a Eysenck son: Introversión-extraversión, Neuroticismo y Psicoticismo. También reconocía la importancia del factor de estilo de respuesta de deseabilidad social, que se formuló como escala de validez o de mentira en su propio inventario de personalidad (Langenbach y Liebert, 1999).

Las iniciales E (Extraversión), N (Neuroticismo) y P (Psicoticismo) se utilizan para señalar estas tres dimensiones del tipo y el acrónimo PEN se utiliza para referirse al modelo tridimensional de la personalidad (Lawrence, 1998).

El término extroversión, que se refiere a las diferencias de sociabilidad e impulsividad, el extrovertido es sociable, le gustan las fiestas, tienen muchos amigos necesita excitación y actúa impulsivamente (Lawrence, 1998). En una palabra el extrovertido es un personaje excitante, amistoso y de trato fácil, la persona que divierte en las fiestas. Por su parte el introvertido es sobrio, reservado, pasivo, reflexivo y controlado. Es menos sociable y más apacible (Langenbach y Liebert, 1999).

El neuroticismo significa rasgo de padecer trastornos neuróticos y se refiere a un superfactor que discrimina adecuadamente entre neuróticos y normales. Para Eysenck es una dimensión unipolar que se extiende desde la normalidad representada por la estabilidad emocional en el polo bajo, hasta la inestabilidad emocional que se asocia al polo elevado. Los rasgos que covarian en esta superdimensión son: ansioso, deprimido, propensión a los sentimientos de culpa, baja autoestima, tenso irracional, tímido, triste y emotivo (Eysenck, 1990; en Lluís-Font, 2004).

Por último el psicoticismo comprende una disposición a la psicosis, así como algún grado de sociopatía. Quienes tienen psicoticismo elevado también suelen ser bastante impulsivos. De acuerdo con Eysenck, los individuos con psicoticismo se caracterizan por ser: solitarios, problemáticos, crueles, insensibles, buscan las sensaciones, son hostiles con los demás, agresivos, excéntricos, temerarios y son de trato social áspero (Langenbach y Liebert, 1999).

Estas dimensiones pueden ser medidas por medio de un instrumento de auto reporte denominado Cuestionario de Personalidad de Eysenck (EPQ), que se ha desarrollado como una medida de las diferencias individuales entre las tres dimensiones.

Es importante decir que el modelo de la personalidad de Eysenck, se desprenden dos puntos importantes; primero él cree que los tipos se relacionan con aspectos del funcionamiento del sistema nervioso, y el segundo en su análisis se encuentra una tercera dimensión de la personalidad, denominada psicotismo (Eyseck y Eysenck, 1976; en Moreno, 2003).

## GUILFORD

Guilford es quizá el psicólogo más conocido por su trabajo sobre estadísticas y métodos psicométricos. Sin embargo, sus análisis factoriales de los rasgos de la personalidad se remontan al comienzo de la década de 1930 (Hall y Linzey, 1974).

Su primer trabajo apareció en 1934, en el que se intentaba estudiar la extroversión elaborando elementos que fueran representativos de la típica descripción Jungiana, suministrándolos a un gran número de sujetos. A partir de esto surgieron cinco factores: introversión social, emocionalidad, masculinidad, ratimia o desenvoltura y, finalmente, introversión de pensamiento o reflexividad, junto con otros dos nuevos, la depresión (D), el mayor de estos factores, y alerta, los demás no pudieron ser interpretados. En un estudio posterior en contaron otros dos más: nerviosismo e impulsividad general (Guilford y Guilford, 1936; en Cattell, 1977).

El resultado de su investigación fue el inventario de personalidad llamado Guilford-Zimmerman Temperament Survey (Guilford y Zimmerman, 1949), que mide diez rasgos definidos desde el punto de vista factorial; la actividad general, apocado y ratimia (disposición a la alegría), dominio, sociabilidad, estabilidad emocional, objetividad, amistad, solicitud, relaciones personales y masculinidad (en Hall y Linzey, 1974).

Se puede observar una superposición entre su lista y la de Cattell. Las investigaciones empíricas en donde se administraron a los mismos sujetos el Cuestionario de los 16 factores de la personalidad (Cattell y Gibbons, 1968) y el inventario de Guilford-Zimmerman sugieren que los dos sistemas factoriales interceptan el mismo ámbito de la personalidad, pero la mayoría de los factores no se corresponden de manera absoluta (Hall y Linzey, 1974).

Este autor es considerado uno de los más originales en el campo de la investigación científica de la esfera de la personalidad, sin embargo, no prosiguió con su trabajo de la manera en lo que lo hizo Cattell y Eyseck, así como tampoco relacionó sus factores con mayor número de otras variables psicológicas (Cattell, 1977).

## CATELL

Uno de los investigadores más influyentes en el ámbito de la personalidad fue Raymond B. Cattell, quien realizó una descripción taxonómica de la lengua inglesa considerando todos los adjetivos existentes en diccionarios que pudieran describir el concepto de personalidad. Así también el estudio de la personalidad desde un punto de vista científico.

Para Cattell, una de las principales características del método científico en esencia es el requerimiento de la postulación de hipótesis, sea cual sea su complejidad y asume este presupuesto de la lógica en su estudio de la personalidad. Las teorías de este estilo tienen, en suma, desde el punto de vista científico, grandes errores, tales como la escasa recogida de datos, falta de cuantificación y un muestreo deficiente. Debido a estas deficiencias no había lugar para el análisis estadístico que demostraran que los hallazgos no eran producto de la casualidad.

Cattell ha descrito a la personalidad como nuestro comportamiento global, estando relacionado con todo lo que se hace, ya sea abiertamente, o de manera encubierta (1957).

De acuerdo con la aproximación basada en un criterio léxico, Catell (1947, 1965) tomó como un conjunto de 4500 nombres de rasgos, que fueron encontrados por Allport y Odber en 1938, los redujo 171, eliminando los sinónimos evidentes, posteriormente fueron entre correlacionados y se aislaron 36 conglomerados de correlaciones. Otros 10 rasgos fueron añadidos, algunos procedentes de la documentación psiquiátrica en torno a la normalidad, junto a otros que aparecieron en experimentos que se hicieron a lo largo de los años. Catell, en su obra, se refiere a estos 46 rasgos superficiales, como la esfera general reducida de la personalidad, y de este modo, él mismo sostiene que 46 rasgos superficiales abarcan por completo la esfera de la personalidad (Catell, 1977).

Después de la aplicación de una serie de análisis factoriales surge el diseño un instrumento de tipo bipolar conocido como el 16 pf (16 factores de la personalidad). Los factores de personalidad de Cattell, se deben entender como características, rasgos fundamentales, impulsos y tendencias permanentes o la esencial del carácter. Si se considera a las puntuaciones de las 16 dimensiones o escalas como las que interviene en la conducta del hombre (Cattell, 1957).

Dicho instrumento basa su modelo general en 16 factores que describían la personalidad (Uribe, 1998). Estos factores se describen como Factor A: expresividad emocional, Factor B: inteligencia, Factor c: Fuerza del yo, Factor e: dominancia, Factor F: impulsividad, Factor G: lealtad grupal,

Factor H: aptitud situacional, Factor I: emotividad, Factor L: credibilidad, Factor M: actitud cognitiva, Factor N: sutileza, Factor O: consecuencia, Factor Q1: posición social, Factor Q2: certeza individual, Factor Q3: autoestima, Factor Q4: estado de ansiedad (Cattell, Eber y Tatsuoka, 1980).

Un desarrollo particularmente valioso que aporta la teoría de Cattell, ha sido la comprobación de la universalidad de la estructura del factor, como evidencia de una estructura básica similar al rasgo original de personalidad entre culturas. Sus investigaciones han recorrido por lo menos quince países.

#### **1.4 EL MODELO DE LOS 5 FACTORES DE PERSONALIDAD**

El modelo de los cinco factores de personalidad se basó originalmente en una combinación del enfoque léxico y el enfoque estadístico. El enfoque léxico inició en la década de 1930, con el trabajo pionero de Allport y Odber (1936), quienes elaboraron una lista que consistía en 4500 rasgos, después esta lista fue usada por Cattell en (1943), quien redujo esta lista a 35 núcleos de rasgos de personalidad (Larsen y Buss, 2005).

En 1949 se publicó la primera evidencia que apoyaba el modelo de los cinco factores de la personalidad, cuando D. W. Fiske al analizar 22 variables desarrolladas por Cattell, informó que no había logrado reproducir la estructura de 16 factores y que lo había encontrado era la solución de cinco factores. Estos son Auto expresión confidencial, Adaptabilidad social, Conformidad, Control emocional, Investigación intelectual.

Tupes y Chistal (1961) hicieron la siguiente importante contribución a la taxonomía de los cinco factores. Examinaron la estructura factorial de las 22 descripciones simplificadas en ocho muestras y obtuvieron el modelo de los cinco factores: arrebato, afabilidad, escrupulosidad, estabilidad emocional y cultura (Larsen y Buss, 2005).

Norman (1963), propuso, siguiendo una estrategia ortodoxa del enfoque léxico, utilizando descriptores lingüísticos (adjetivos) cinco factores que identificó por medio de números romanos y unas etiquetas que son: I Surgencia-Extroversión; II Cordialidad, III Responsabilidad, IV Estabilidad/Neurotismo y V Cultura, Inteligencia o Apertura a la experiencia.

Para Golberg (1993) los cinco factores han sido denominados como “Big Five”, o “cinco grandes”, La taxonomía que este autor ha confirmado es muy similar a la encontrada por Norman, los adjetivos marcadores clave de los cinco factores son los siguientes:

I. Arrebato o extroversión: locuaz, extrovertido, assertivo, atrevido, franco frente a tímido, callado, introverso, retraído, inhibido.

II. Amabilidad: amabilidad, confianza, y calidez, contrastado con egoísmo y desconfianza.

III. Fiabilidad: organización, cuidado y confiabilidad, contrastado con descuido, negligencia, y desconfianza.

IV. Estabilidad emocional: nerviosismo, volubilidad y temperamentalidad.

V. Intelecto o apertura a la excelencia: imaginación, curiosidad y creatividad, contrastado con superficialidad e imperceptibilidad.

El último factor es el que más desacuerdos ha ocasionado, lo que se debe a las diferencias entre los estudios que lo miden. Diferentes investigadores han etiquetado en forma variada a este quinto factor como cultura, intelecto, intelectualidad, imaginación, apertura a la experiencia, e incluso inteligencia fluida y sensibilidad de la mente.

Saucier (1996) menciona que una causa importante de esas variables es que los investigadores empiezan con diferentes reactivos para hacer un análisis factorial, aquellos que con la estrategia léxica y usan adjetivos como reactivos de manera típica aprueban el intelecto como el significado y etiqueta del quinto factor (en Larsen y Buss, 2005).

Para Golberg, el optimismo respecto al modelo se ha visto corroborado por la validación práctica. Recientes hallazgos demuestran que en la medición de la personalidad proporcionan un sustancial incremento en la validez predictiva sobre mediciones cognitivas en una variedad de criterios relacionados con los puestos de trabajo (Uribe, 2000).

## **1.5 MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD EN MÉXICO (5FM).**

En México, las investigaciones han demostrado que los instrumentos o conceptos que son desarrollados en otros países se adecuan a nuestro medio, por lo cual se ha necesitado hacer adecuaciones al cuestionario de los 5 factores para poder ser utilizados.

En México, existe en el mercado un instrumento conocido como el Big Five, su limitante es que esta versión fue realizada en España, después de haber sido elaborada en Italia. La estandarización española puede tener validez para la población con la que fue realizada, sin embargo, es aventurado y poco confiable utilizarla en México debido a que los autores italianos realizaron una

traducción del idioma inglés al italiano, después aprobada en España y después aplicada de manera mecánica en México (Salinas, 2000).

En México Rodríguez de Díaz y Díaz Guerrero (1997) realizaron una investigación donde compararon el modelo de los cinco factores con algunos constructos encontrados en instrumentos mexicanos. En este estudio los autores investigaron si el modelo de los cinco grandes factores norteamericanos de personalidad explicaba los rasgos mexicanos de abnegación y no de asertividad; así como si se reproducían conservando el mismo orden.

Fue un estudio exploratorio de diseño 2X2 en el que la muestra quedó constituida por trescientos estudiantes de segundo y tercer grado de preparatoria: la mitad hombres y la mitad mujeres; mitad de escuela privada y mitad de escuela pública; de la ciudad de México, en los cuales se investigaron las 5 grandes escalas y los inventarios de abnegación y no asertividad; pero solo el primer factor (Extroversión-introversión) de los cinco grandes se replicó. Este es el rasgo que tiene mayor presencia tanto en los estudios de Eysenck como en los cinco grandes aparece frecuentemente y lo clasifican como número 1. Sin embargo, en el estudio De la Rosa y Díaz Living (1991) apareció en México en tercer lugar.

Uribe Prado (1997), después de una investigación teórica de modelos en el terreno de la personalidad y conociendo la fortaleza internacional del modelo de los cinco factores de personalidad decidió llevar a cabo una primera investigación con dicho modelo buscando los siguientes objetivos:

- Conocer el equivalente semántico de los 5 factores en la cultura mexicana, crear un instrumento semánticamente válido para México (5FM).
- Realizar investigación básica con este instrumento, cumpliendo con todos los requisitos psicométricos pertinentes.
- Promover la creación de instrumentos mexicanos con teorías fortalecidas en el terreno internacional de psicología, cuyo sustento sea el de la investigación científica.
- Proporcionar a las organizaciones mexicanas instrumentos de medición que no sean producto de traducciones mecánicas ni de inventos teóricos (Uribe, 1997).

Se llevó a cabo una investigación en el terreno del significado de redes semánticas Naturales, y encontró la conceptualización de los Cinco Factores con un lenguaje acorde a los mexicanos, que son:

**Factor 1**

**Sociabilidad expresiva:** Diferentes formas de expresión que las personas tienen o llevan a cabo al relacionarse con los demás, graduándose entre las dimensiones, afectiva, cognitiva y conductual.

**Factor 2**

**Aceptabilidad Normativa:** Características por medio de las cuales se describe a una persona que es aceptada o rechazada por otros. Dichas características generan actitudes positivas o negativas, según sea el caso.

**Factor 3**

**Organización Propositiva:** son las formas y los estilos de dirección que una persona adopta al desarrollar una relación, actividad o tarea, resaltando conceptos de actitud, eficiencia y calidad.

**Factor 4**

**Control Emocional:** Es el grado de estabilidad emocional observada en una persona al expresar actos, ideas y pensamientos.

**Factor 5**

**Sensibilidad Intelectual:** es la capacidad, habilidad, forma, estilo y grado de sensibilidad intelectual con el que una persona percibe y expresa experiencias y/o problemas.

El orden en que se presentaron se presenta en la tabla 1.

Tabla 1.

Orden de los cinco factores mexicanos

<b>Factor</b>	<b>Orden teórico</b>	<b>Orden mexicano</b>
<b>Sociabilidad expresiva</b>	1	1
<b>Aceptabilidad Normativa</b>	2	5
<b>Organización Propositiva</b>	3	4
<b>Control Emocional</b>	4	2
<b>Sensibilidad Emocional</b>	5	3

Una vez culminada la investigación y adaptados los conceptos del modelo, elaboró un primer instrumento para la exploración de los cinco factores en las siguientes áreas: social, educativa, laboral, familiar, cada área contienen ocho preguntas o reactivos correspondientes a cada factor, por lo que cada área contiene 40 preguntas, de tal manera que el instrumento incluye 160 reactivos, además de 16 reactivos distribuidos en las 4 áreas, para saber si la persona que contesta el cuestionario miente (Uribe, 1997).

Después de lo ya mencionado, Uribe llevó a cabo un análisis de reactivos de donde se eligieron aquellos que resultaron con índices de confiabilidad significativa, con un total de 85 ítems incluyendo el factor de credibilidad (Uribe, 1997).

El cuestionario ha sido utilizado con diversas muestras probando su validez con relación a los cinco factores, otras variables de personalidad y variables sociodemográficas.

### **1.6 ESTRUCTURA BUROCRATICA Y PERSONALIDAD**

Un área donde normalmente los seres humanos sucumbimos ante la manipulación es la burocracia. En muchos de los países modernos y en unos más que en otros, la maquinaria institucional es un opresor gigantesco. La mayoría de las instituciones no sirven demasiado bien al público, sino que le utilizan de diversas formas altamente despersonalizadas.

Las estructuras sociales se organizan mediante patrones de actividad claramente definidos en los cuales, idealmente, toda serie de acciones está funcionalmente relacionada con el propósito de la organización. En tal organización hay una serie de impulsos, de estados jerárquicos, a los que son inherentes un cierto número de obligaciones y de privilegios estrictamente definidos por reglas específicas y limitadas.

El propio Weber consideró a la burocracia como un tipo de poder y no como un sistema social. Un tipo de poder ejercido desde el Estado por medio de su "clase en el poder", la clase dominante.

El análisis clásico de la burocracia es el de Max Weber, donde se refiere a esta como una división clara de actividades integradas que son consideradas como deberes inherentes al empleo. Un sistema de controles diferentes y sanciones es establecido en el reglamento. Dentro de la estructura de autoridad jerárquicamente ordenada, las actividades están gobernadas por reglas generales abstractas, claramente definidas, que excluyen la necesidad de expedición de instrucciones específicas para cada caso específico.

La estructura burocrática ejerce presión constante sobre los empleados para que sean metódicos, prudentes y disciplinados. Si la burocracia opera con éxito, debe lograr un elevado grado de honestidad en la conducta, un grado no común de conformidad con patrones de acción prescritos (Max Weber, 1964).

Para Robert K. Merton la burocracia deviene inflexible a causa de una serie de consecuencias imprevistas que se derivan de su propia estructura. Una de estas consecuencias es la aparición de la

personalidad burocrática, no todos los burócratas tienen personalidad burocrática, esta es un subproducto disfuncional del crecimiento de la burocracia.

La burocracia ejerce presión constante sobre el funcionario para que sea "metódico, prudente, disciplinado". Exige sentimientos vigorosos de:

- Devoción por sus deberes
- Sentido de limitación de la autoridad y la competencia
- Ejecución metódica de actividades rutinarias (Merton, 1960).

La división del trabajo, o sea, la distribución de funciones, actividades y tareas, es absolutamente impersonal, se habla de "puestos" y de "funciones", no de personas. Las personas son ocupantes de cargos y no individuos dotados de anhelos, emociones, etc. Asimismo, el poder de cada «persona» también es impersonal, puesto que se deriva del cargo que desempeña. En consecuencia, también es impersonal la obediencia prestada al superior. Se obedece al «superior», no en atención a la "persona", sino al puesto que ésta ocupa. De esta manera, burocrática es la expresión: "Las personas van y vienen, las instituciones permanecen". Es decir, la organización burocrática privilegia la impersonalidad en adecuación a garantizar dos cuestiones: 1) su permanencia en el tiempo y 2) la estandarización del trabajo en dos áreas: la estandarización de rutinas y de desempeño. De rutinas porque todo el trabajo, en el puesto y nivel que corresponda, "debe" realizarse de igual manera; y estandarización de desempeño porque no importando quien lo realice, de todos modos debe hacerse (Weber, 1964).

La disciplina puede ser efectiva en una burocracia solamente cuando el patrón está apoyado por fuertes sentimientos que vinculan dedicación al deber, un sutil sentido de la limitación de la propia autoridad y competencia, y una ejecución metódica de las actividades de rutina. La eficacia de la estructura social depende finalmente, de inculcar a los grupos participantes actitudes y sentimientos adecuados.

La autoridad tiene el poder de control que deriva de un estado reconocido inherente al empleo y no a la persona que desempeña el papel oficial. La acción oficial del ordinario aparece dentro del marco de reglas preexistentes de la organización.

Un rasgo muy importante de la estructura burocrática está acentuado en la *despersonalización*. El patrón de personalidad del burócrata está centrado sobre esta norma de impersonalidad. Tanto esta como la tendencia de crear categorías que se desarrolla por el papel dominante de reglas generales y abstractas, tienden a producir conflictos en los contacto de los burócratas con el público o la clientela. Puesto que los funcionarios reducen al mínimo las relaciones personales y recurren a la categorización, las peculiaridades de los casos individuales son a menudo ignoradas. La conducta estereotipada no está adaptada a las exigencias de los problemas individuales. El trato impersonal

de los asuntos, que son a la vez de gran importancia personal para el cliente, da origen a los cargos de “*arrogancia*” y de “*altanería*” que se hacen a los burócratas.

En la organización pública, la tensión resulta aumentada en razón de la discrepancia entre ideología y hecho: “el personal gubernamental es mantenido para servir al pueblo”, pero de hecho son por lo general subordinados y la liberación de la tensión a veces solamente puede obtenerlas pensando a otros agentes para el servicio necesario. Las relaciones altamente personalizadas y la abolición de reglas formales (expedientes) por la maquina, a menudo satisfacen las necesidades individuales de los “*Clientes*” mejor que los mecanismos formalizados de la burocracia gubernamental.

Esta tensión es en parte atribuirle a la confusión del estado de burócrata y cliente; el cliente puede considerarse socialmente superior al empleado, el que por el momento es dominante. Así, con respecto a las relaciones entre empleados y clientes, una fuente estructural de conflictos es la presión del trato formal e impersonal cuando el cliente desea consideración personalizada individual y entonces el conflicto se deriva en la introducción de actitudes impropias (Kluckhoan y Murray, 1975).

## CAPÍTULO II

### **“ESTRÉS”**

Grandes asesinos han aparecido a lo largo de la historia de la humanidad. La peste y la lepra en la Edad Media, la sífilis en el Renacimiento. Hoy, un nuevo asesino: a cada instante asecha al ser humano, ha surgido en el mundo en estas últimas décadas aplastando a personas de todos los estratos sociales y económicos. Deja su marca de accidente, enfermedad y muerte en las grandes urbes, en los distintos grupos sociales, en las familias, en las grandes empresas, en las organizaciones medianas y pequeñas. Muy pocos son los afortunados que logran sobrevivir a esta turbulencia vertiginosa, amenazante y de pronósticos a veces catastróficos. Este nuevo asesino es el estrés: “grado de reacción del organismo ante toda presión” percibida como amenazante para la conservación de la propia homeostasis (Ramos, 2006).

En la actualidad las exigencias del entorno han aumentado, esto ha provocado que el ritmo de vida sea más acelerado, y que se presente el desarrollo de consecuencias como el estrés que es un hecho habitual en la vida diaria.

No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que se deba adaptar el ser humano ocasiona estrés. Los sucesos valorados como negativos: daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos valorados como positivos: ascender en el trabajo, trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades.

Las experiencias estresoras provienen de dos fuentes básicas: del entorno y del cuerpo. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, (por ejemplo ruidos, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc.). Las fisiológicas se refieren al organismo (enfermedades, accidentes, trastornos, etc.).

Las amenazas exteriores producen en el cuerpo cambios estresantes. Así la forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, viene determinada por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que llegan son interpretados como amenazantes. Este proceso se traduce en una serie de cambios físicos observables. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada al cerebro para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales (en Martin, 2003).

En el presente capítulo se analizará los antecedentes del estrés, sus causas, su desarrollo, sus consecuencias, y también se hablará del estrés laboral como precedente del Síndrome de Burnout.

## 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS

El estrés encausado en los diferentes ámbitos del conocimiento ha sido bastante estudiado durante el siglo XX, se han generado una serie perspectivas teóricas que han propiciado su investigación. Se han podido integrar los aspectos fisiológicos y socioculturales en teorías que ofrecen perspectivas para los investigadores de nuevas generaciones.

A partir de la década de los 80's, el uso del término estrés se ha popularizado sin que la mayoría de las personas tengan claro en qué consiste el mismo; al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

El término estrés es de uso común y se le emplea para hacer referencia a una gama muy amplia de experiencias, por ejemplo, nerviosismo, tensión, cansancio, agobio, inquietud y otras sensaciones o vivencias similares. También se aplica a ciertas circunstancias o situaciones responsables de estas emociones, como una cantidad excesiva de trabajo, la desmesurada presión que se puede sufrir en cualquier situación comprometida (León, 2004).

De acuerdo a Slipak (1991) la palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Al final del siglo XVII se plantea el término estrés con un acento técnico, debido a que el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) lo utiliza por analogía con el uso de la misma palabra en el campo de la ingeniería. A través de su "ley de elasticidad" explica y proporciona el concepto de carga, postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, generando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés. El concepto de estrés es entendido aquí como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste. Ante esta demanda, el cuerpo necesitaría "energía" proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes. Por ello, los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa. Esto cobra particular relevancia cuando en el siglo XVIII los médicos plantean que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos (Cooper, 2004).

Hasta mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieu interieur* (medio interior).

Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés (en Cruz, 1998).

Desde una perspectiva histórica la palabra “estrés”, de origen latino ha sufrido diversos cambios en su acepción y así se plantea que ya desde el siglo XIX se le utilizaba para denotar aquellas fuerzas externas, presión o tensión a que son sometidos personas u objetos, resistiendo sus efectos (Fontana, 1992).

Cannon (1920), descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, y desarrolló el concepto de reacción de lucha o huida, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en la liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas desempeñan un papel esencial.

El estrés, por tanto, es para Cannon todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida (en Ramírez, 2005).

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye (Ramírez, 2005).

En 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, (1956) hijo de un médico cirujano, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia. Esto llamó mucho la atención a Selye, (1956), quien lo denominó el "Síndrome de estar enfermo" (Oblitas, 2004).

## 2.2 DEFINICION DE ESTRÉS

Hans Selye (1956), desarrolló experimentos de ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye, denominó "estrés biológico", consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultado de cambios fisiológicos consecuencia de un prolongado estrés y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que

requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. Desde entonces, el estrés ha involucrado, en sus investigaciones, la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas cada vez más avanzadas (Oblitas, 2004).

Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "*la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior*", es decir, es un estado fisiológico en el que se presenta un ritmo acelerado, una respiración rápida y una mayor tensión muscular que altera el funcionamiento homeostático de una persona. Menciona también que el estrés no solo implica cambios fisiológicos sino también reacciones motoras y conductuales inquietantes, informes de emoción alterada y disfunciones cognitivas. Propuso el nombre de "estresores" a los agentes que producen estrés (en Martin, 2003).

Ivancevich y Matterson (1992), postulan que "el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas".

Fontana (1992), adopta la siguiente definición: "*El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo*".

En 1979, Thomas Colmes definió al estrés como un acontecimiento o estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así, como estímulo, el estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria, exige del individuo un cambio en su modo de vida actual (Ramírez, 2005).

Rosenzweig (1972), denomina "stress", a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera (en Romero, 2007).

La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión, como en el caso siguiente: en el que si una persona tiene hambre y se ve privada de comer por la presencia de un visitante inoportuno ocurre frustración y el visitante constituye el elemento de presión que aumenta la tensión de la persona.

En un análisis de la delimitación conceptual del término estrés, Peiró (1993), ha distinguido dos tipos de definiciones. Por una parte sitúa aquellas que se centran en la discrepancia entre las demandas internas o externas planteadas al individuo y sus capacidades para afrontarlas, considerando la apreciación que el sujeto hace de esas discrepancias. De otro lado sitúa las definiciones que atienden a las discrepancias entre el ambiente y las preferencias de los individuos sobre el mismo.

La definición de Lazarus y Folkman (1984) se centra en la relación entre la persona y el ambiente del lugar por ella apreciado como gravoso, es decir, con demandas personales superiores a sus recursos (en Diego, 1996).

En la actualidad, el planteamiento de Selye, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

El tema del estrés encausado en los diferentes ámbitos del conocimiento ha sido bastante estudiado durante el siglo veinte, se han generado una serie perspectivas teóricas que han propiciado su investigación. Se han podido integrar los aspectos fisiológicos y socioculturales en teorías que ofrecen perspectivas para los investigadores de nuevas generaciones.

### **2.3 FASES DEL ESTRÉS**

En la descripción de la enfermedad, Selye (1976) identifica por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

**1) Reacción de Alarma:**

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen substancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas substancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

**2) Estado de Resistencia:**

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

### 3) Fase de Agotamiento:

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

Pero si la sobrecarga se mantiene, el sistema de control hormonal se colapsa por completo.

Por otro lado, Lazarus en 1996 (en Guillén y Guil, 2000) propone un modelo en el que el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el individuo e introduce una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva. Distingue en la respuesta al estrés en tres procesos:

- La evaluación primaria: el proceso de percepción de una situación amenazante e implica dos componentes: la cognición y la emoción.
- La evaluación secundaria: se refiere al proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial-evaluación.
- El afrontamiento: es el proceso de ejecutar esa respuesta.

## 2.4 TIPOS DE ESTRÉS

Selye en 1974, hizo una distinción entre “eustres” y “distress”, que se referían, respectivamente, al estrés constructivo y al estrés destructivo

Eustrés.

Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

El eustrés es asimismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital.

Se puede comprender que el Eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

### Distrés

Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

## FACTORES DEL ESTRÉS Y ESTRESORES

Los factores de estrés que refiere González (1991) (en Oblitas, 2004), se definen tres tipos de factores, a saber:

**Factores internos de estrés.** Incluyen las variables del propio sujeto directamente relacionadas con la respuesta de estrés.

- **Química prenatal.** Se refiere al medio ambiente interno que rodea al feto durante la gestación.
- **Química postnatal.** Es lo que sucede en el interior del individuo después del nacimiento, como por ejemplo cambios hormonales que producen los caracteres sexuales secundarios durante la pubertad. Estos eventos determinados desde la formación del producto, pero no pueden ser desarrollados hasta transcurrido cierto periodo de tiempo.

**Factores externos de estrés.** Estos hacen referencia a los estresores medioambientales que pueden sobrecargar los mecanismos de defensa y la regulación homeostática o de ajuste del individuo.

- **Sensación constante.** Esta comprende todos aquellos aspectos ambientales que permanecen relativamente iguales para todos los miembros de una especie.
- **Sensación variable.** Como su nombre lo dice, va a variar de individuo a otro y hace que las personas difieran en su susceptibilidad al estrés.

**Factores moduladores.** Están constituidos por variables tanto del medio ambiente como del propio individuo que no están en relación directa con la respuesta de estrés, pero que actúan como condicionadores, moduladores o modificadores de la interacción entre los factores externos e internos de estrés (González ,1991; en Oblitas, 2004).

## ESTRESORES

Un estresor es el estimulo que provoca la respuesta al estrés, es un agente externo perturbador; el estresor no es más que un conjunto de situaciones físicas, psicológicas o sociales que tienen un carácter de estimulo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona (Ivancevich y Matteson, 1989).

Los estresores pueden adquirir diferentes significados para las personas, mientras que para algunos pueden provocar situaciones estresantes, para otros parecer ser fuente de motivación. El estrés surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo (Pinelo, 2002).

## **2.5 CARÁCTERÍSTICAS PERSONALES Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES.**

Las actuales concepciones del estrés resaltan la *percepción* de los estresores como factor clave en el desencadenamiento del proceso. La valoración que hace el individuo del estresor dependerá de variables personales, de su estilo de afrontamiento, de los resultados y consecuencias que la situación tiene para el individuo (Peiró, 1993).

Los efectos, sintomatología y consecuencias del estrés son diferentes según los distintos sujetos. Existen diferencias en los rasgos de personalidad (tipo A, tipo B, neuroticismo-extraversión), en las respuestas fisiológicas, en los patrones de conductas y en los estilos de afrontamiento o coping. En el proceso de estrés, estas características individuales van a interactuar con los factores ambientales de forma dinámica.

Payne (1988) señaló algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés y las agrupó en tres categorías: genéticas (constitución física, reactividad, sexo e inteligencia), adquiridas (clase social, edad y educación) y disposicionales (personalidad tipo A, extraversion-introversión, personalidad resistente, estilos de afrontamiento, etc.).

Ivancevich y Matteson (1987) diferenciaron las variables biológicas y demográficas de las cognitivas y afectivas (nivel de necesidad, autoestima, tolerancia a la ambigüedad, locus de control y tipo de personalidad). Estas diferencias se basan en que la primeras modulan la relación percibida de estrés y sus consecuencias, mientras que las segundas actúan como moduladores entre los estresores y el estrés percibido y entre este último y las consecuencias (Peiró, 1993).

La edad es un factor importante debido a que considerando que cada etapa de la vida posee su particular vulnerabilidad y mecanismos de respuesta y por ende, efectos hacia el estrés, Buendía (1998) menciona la existencia de una tendencia a considerarla inversamente relacionada con el estrés laboral, es decir que entre mayor edad, mayor experiencia vital y mayor capacidad para hacer uso de los recursos de afrontamiento; la edad modera las relaciones entre percepciones de trabajo y resultados afectivos.

Los factores culturales que asocian al género femenino al cuidado y formación educativa, hacen a las mujeres más propensas a sufrir niveles más altos de estrés debido al riesgo permanente de herir o lastimar a los demás, en comparación con los hombres (Sutherland y Cooper, 1992 y Furnhem, 2001).

El estado civil juega un papel importante como estresor potencial, ya que para Sutherland y Cooper (1992), lo jóvenes solteros presentan menos consternación en la toma de decisiones dentro del trabajo y en el desarrollo del mismo. A su vez, los adultos solteros sienten que las organizaciones dan preferencia a los jóvenes que cuentan con una estabilidad familiar.

El estudio de las características individuales tiene su importancia por el hecho de que éstas determinarán en mayor o menor grado la vulnerabilidad de los estresores y repercutirán al mismo tiempo en la calidad de vida y en las consecuencias para la salud física y emocional. En este sentido, han sido muy estudiados los riesgos de sufrir accidentes laborales y enfermedades cardiovasculares en relación con el tipo de puesto de trabajo. Así los trabajadores de “cuello blanco” (altos cargos, directivos, yuppies) presentan mayor vulnerabilidad a sufrir trastornos cardiovasculares mientras que los de “mono azul” (obreros en general) son propensos a sufrir accidentes laborales.

La característica personal más estudiada ha sido el *Patrón o estilo conductual tipo A*. Fue identificado por Friedman y Rosenman (1959), quienes encontraron características comunes de conducta en las personas con enfermedades coronarias y que son consideradas consecuencias del estrés. Entre las características atribuidas al patrón tipo A destacan entre otras la competitividad, la impaciencia, el habla rápida y recortada y el compromiso excesivo con el trabajo. Este patrón es opuesto al tipo B. Los sujetos pertenecientes a este tipo suelen ser definidos como relajados y acomodaticios, exentos por tanto de sufrir estrés (en Friedman y Rosenman, 1970).

Los rasgos *extraversión* y *neuroticismo* también han sido estudiados en relación con el estrés. Ambos parecen estar implicados y favorecer la percepción de los estímulos como más amenazantes y ansiógenos. Los sujetos que presentan el rasgo neuroticismo parecen estar más predispuestos al estrés y a la ansiedad así como a sufrir desarreglos somáticos (jaquecas, insomnio, dolor de espalda, trastornos digestivos, etc.).

Una característica personal estudiada y que actúa como modulador o reductor del estrés es la *personalidad resistente* (hardy personality). Kobasa (1982, menciona que se trataba de un estilo de personalidad que es fuente de resistencia al estrés, una constelación de tres atributos; compromiso (tendencia a implicarse en las distintas situaciones de la vida), control (influencia activa de la persona en los distintos acontecimientos y sucesos) y reto (búsqueda de cambios, experiencias nuevas, ver la situación estresante como reto y no como amenaza). Estos atributos van a permitir unas estrategias de afrontamiento o de coping eficaces.

Otra característica personal estudiada ha sido el *locus de control*, que actúa también como moduladora de los efectos del estrés. Es una característica relativamente estable (Rotter, 1966. en Kobasa 1982) y se refiere a las creencias de que los eventos de la vida son controlados por las propias acciones (locus interno) o por acontecimientos externos (locus externo). Los sujetos con locus interno asumen que las decisiones, las acciones y los esfuerzos individuales influirán en las consecuencias, lo que provocará expectativas de afrontamiento para enfrentarse al problema de un modo más eficaz que los locus externos, que creen que la suerte, el azar y el destino les determinan. Estos últimos sujetos son más propensos a la indefensión y al desamparo.

## 2.6 ESTRÉS LABORAL

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo, como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida de los sujetos, provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos.

Por ello, la importancia del estrés, su estudio ha ido aumentando día con día, tanto en los aspectos fisiológicos y psicológicos, así como también los efectos de las maneras en que se produce y las relaciones interpersonales en el ambiente laboral.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicológicos y sociales, inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. El mercado global está forzando a las organizaciones actualizar su eficacia y a evitar pérdidas asociadas con la salud y seguridad (Warr, 2000).

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicosomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral (Rowshan, 1997).

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos, derivados directamente del trabajo, o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo, y desde luego, la calidad de las relaciones humanas destacando la necesidad de tomar en consideración la interacción persona-ambiente (Cherniss, 1980).

Por estos motivos, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales.

Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización, dependen además de los medios de producción, de las condiciones

de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores (Peiró y Salvador, 1993; Salvador y González-Bono, 1995).

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo, suelen estar relacionadas con la situación social y demográfica del trabajador, con el ambiente y condiciones en que desarrolla su actividad laboral y, con su propia disposición y características personales (Schaufeli, Maslach y Marek, 1993).

## **MODELOS DE ESTRÉS LABORAL**

Dentro de los modelos de análisis psicosocial del trabajo, conocidos también como modelos de estrés, se encuentran algunos, cuyas evidencias empíricas se han extendido en varios países del mundo.

- Modelo Demanda/Control elaborado por Karasek, 1991,1998 (en Juárez-García, 2007), se reconoce como el modelo psicosocial del trabajo más utilizado y con mayores evidencias empíricas de su relación con la salud. Este modelo supone que la combinación de altas demandas psicológicas (carga de trabajo) y un escaso control (autonomía y utilización de habilidades) producen alto estrés.
- Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist y Meter, el cual hace referencia a la falta de reciprocidad entre costos y ganancias, supone que la experiencia estresante deriva de un desequilibrio entre un elevado esfuerzo y una baja recompensa, en combinación con un alto nivel de compromiso en el trabajo que actúa como una variable personal intrínseca. Este modelo ha demostrado su relación con diversas enfermedades, desordenes psiquiátricos y distintos problemas cardiovasculares (Escriba, 2002).
- Modelo de Ajuste Persona-Entorno de Caplan, el cual hace referencia al ajuste entre las características personales del trabajador y el entorno laboral a dos niveles: el ajuste objetivo y subjetivo. De esta manera, un pobre ajuste entre el trabajador y su ambiente a niveles subjetivo u objetivo, o incluso una discrepancia entre los dos tipos de ajuste producen tensión (estrés) y enfermedad (Ximénez, 1998).

- Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981), conocido también como “Síndrome de estar Quemado”, caracterizado por sentimientos de despersonalización, agotamiento y una baja auto eficacia laboral en los trabajadores. El Síndrome de Burnout como efecto nocivo del trabajo, tiene un potencial dañino a la salud y la calidad de vida del trabajador en general.

## **ESTRESORES LABORALES**

Existen varios tipos de estresores, de acuerdo con Luthans (1985); Ivancevich y Matteson (1989); Hellriegel, Slocum y Wodman (1999); Fontana (1992), los estresores individuales pueden clasificarse en:

1. Roles conflictivos. La combinación de lo que se espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización da como resultado un conjunto de fuerzas que pueden denominarse presión de rol. Una condición de roles en conflicto es cuando dos o más presiones de rol se encuentran conflictuadas entre sí.

Estos roles conflictivos pueden interferir en:

- La satisfacción laboral; consecuencia mejor documentada de roles conflictivos, es la disminución de la satisfacción en el trabajo.
- Kahn, 1964 (en Ivancevich y Matteson, 1989) encontró que no solamente los conflictos producen insatisfacción en el trabajo y ansiedad, sino también que en una situación de conflicto entre empleados, mientras más autoridad tienen el individuo o individuos, mayor resulta la insatisfacción.
- Salud física; los roles conflictivos a menudo se vinculan con la incidencia de enfermedades cardíacas, alta presión, altos índices de colesterol y obesidad, los cuales representan altos costos personales y organizacionales a mediano y largo plazo.
- Condición; otras dificultades asociadas al conflicto pueden ser causa de la disminución de la calidad en las decisiones tomadas y de la reducción de la creatividad.
- Emoción; otras dificultades asociadas al conflicto pueden ser causa de la disminución de la cantidad en las decisiones tomadas y de la reducción de la creatividad.

2. Ambigüedad del rol, las especificaciones confusas con respecto a las funciones a desempeñar, también hacen difícil asignar prioridades a las diversas tareas y el tiempo que se le da a cada una de ellas, son dos factores que son fuentes principales del estrés.

La ambigüedad de rol es una falta de:

- Claridad sobre el papel que se está desempeñando
- Claridad sobre los objetivos del trabajo y el
- Alcance de las responsabilidades en el trabajo individual.

3. Carga de trabajo, no es la carga de trabajo transitoria lo causante del problema, sino la que permanece durante un periodo prolongado que hace que el individuo se sienta sobrecargado gran parte del tiempo o todo el tiempo. (Ivancevich y Matteson, 1989).

La sobrecarga puede ser de dos tipos diferentes:

- a) Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo qué hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa.
- b) La sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan.

La sobrecarga resulta de la interacción de la persona con el medio ambiente; el nivel absoluto de trabajo que es necesario hacer (sobrecarga positiva), es mediado por las características del individuo (sobrecarga subjetiva o percibida). Esto es, lo que es demasiado para una persona puede ser percibido perfectamente razonable para otra.

4. Responsabilidad. Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo, pero para algunos, es mucho más probable que la responsabilidad sea más un estresor que para otros, Las diferencias individuales juegan un papel muy importante.

Diferentes tipos de responsabilidades, que funcionan aparentemente en forma distinta como estresores:

- La responsabilidad por persona. Los puestos que tienen responsabilidad por personas se prestan a la sobrecarga de trabajo y tal vez, a roles conflictivos y ambiguos. En las profesiones asistenciales y en posiciones ejecutivas y administrativas, casi diariamente se requieren tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y el bienestar de otras personas. (Fontana, 1992).

- La responsabilidad por las cosas, se refiere al caso en que un apersona es el principal responsable de equipos, presupuestos y similares.

5. Desarrollo de la profesión, estos estresores representan aquellos aspectos de la interacción del individuo con el medio ambiente organizacional que influyen sobre la percepción de dicha persona, sobre la calidad del proceso de su carrera.

Las variables concernientes al desarrollo de la carrera, pueden representar estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración para el individuo.

Esto puede ser cuando:

- Un empleado no tiene seguridad en el trabajo.
- Se preocupa por una disminución real o imaginaria sobre sus logros reales y los obtenidos.
- Siente que el progreso en cuestión de ascensos es inadecuado.
- Se encuentre generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros.
- Existe incongruencia o falta de equidad cuando se percibe una promoción insuficiente o excesiva.

Estos estresores pueden afectar potencialmente dentro del ámbito laboral a los individuos que se encuentran, entre los cuarenta y los cincuenta años.

Los conflictos intergrupales pueden perturbar la efectividad de los grupos y dar como resultado un estrés a largo plazo.

Ivancevich y Matteson (1989), categorizan a los estresores grupales en:

1) Falta de cohesión de grupo. La cohesión en el grupo puede ser un estresor positivo o negativo, Si la cohesión es una característica valiosa, su ausencia podría originar:

- Una baja en la moral
- Desempeño pobre
- Cambios fisiológicos, como el aumento de la presión sanguínea.

2) Apoyo social inadecuado, El apoyo social puede producir efectos en la salud física y en el bienestar psicológico. (Alvaro y Garrido, 1996; Smith y Mackie, 1997).

Dura y Garces (1991), definen el apoyo social como un efecto positivo de las relaciones sociales de la persona y mencionan dos tipos de apoyo social.

- El apoyo social objetivo, que puede conceptualizarse en función de la estructura y frecuencia de los vínculos que la persona establece con su medio y de su integración en la red social, esto se asocia a un mayor control social y un mayor seguimiento de conductas de salud.
- El apoyo social subjetivo, que se define como la satisfacción a la disponibilidad percibida de la ayuda instrumental, cognitiva y emocional del entorno social. El apoyo emocional subjetivo y el afrontamiento adaptativo disminuyen el impacto del estrés y por ende, posibles conductas inadaptativas de afrontamiento que agraven el problema.

Alvaro y Garrido (1996) destacan tres aspectos fundamentales del apoyo social:

- La existencia del apoyo social puede hacer que el hecho se evalúe como menos estresante.
  - El apoyo social puede disminuir las formas de afrontamiento negativas y reforzar las positivas, lo que permite regular la efectividad negativa y la ansiedad.
  - La mera presencia de otros disminuye el impacto fisiológico del estrés, pues en situaciones de estrés las personas buscan estar en compañía de otras personas que estén en la misma situación, disminuyendo su reacción al estrés.
- 3) Conflictos intergrupales. Para Gibbsón, Ivancevich y Donelly (1979) el conflicto es la acción antagónica entre dos o más grupos. Conflicto y estrés son comunes cuando coinciden individuos y grupos pequeños. (Ivancevich y Matterson, 1989)

Para organizarse un grupo debe coordinar sus acciones dentro de sí mismo y con los otros grupos y al hacer esto, debe limitar la libertad de algunos de sus miembros. También existen personas que tienen mayor destreza, prestigio y estatus, lo que da como resultado diferencias de autoridad entre los miembros del grupo y entre los grupos. (Vázquez, 2001)

Otros estresores que aparecen inevitablemente en una organización son precisamente los organizacionales, estos son:

- 1) Clima organizacional. Hellriegel y Locum, 1974 (en Ivancevich y Matterson, 1989), mencionan que las organizaciones difieren no sólo en estructura física, sino también en las actitudes y conducta que producen en los empleados.

Fontana (1992) Clasifica otros factores que hacen referencia al clima organizacional, los cuales dependen de las capacidades y percepción del empleado hacia su trabajo:

- Expectativas personales elevada e irrealizables.
- Desacuerdos frecuentes.
- Comunicación deficiente.
- Liderazgo inadecuado.
- Incapacidad de terminar una tarea.
- Respaldo insuficiente.
- Prospectos de posición, salario y promoción escasos.
- Rituales y procedimientos innecesarios.
- Incertidumbre e inseguridad.

- 2) Estructura organizacional, este aspecto de la relación de la estructura organizacional y su impacto sobre el estrés raras veces ha sido estudiado. En algunos estudios que se han realizado en personal de ventas indican que los vendedores en las estructuras más simples tenían mayor satisfacción en el empleo, experimentaban menor estrés y desempeñaban su trabajo en forma más efectiva que los vendedores de estructuras mediana y alta (Ivancevich y Matteson, 1989).
- 3) El territorio de la organización, este término ha sido utilizado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona.
- 4) Características de la tarea. Fontana (1992) destaca la importancia de las características de una tarea que pueden ser causas de estrés:
  - Toma de decisiones.
  - Enfrentamiento insuficiente.
  - Incapacidad para ayudar o actuar con eficiencia.
  - Turnos de trabajo.

El ambiente en el que laboramos puede afectar a que determinados espesores evoque o no una respuesta de estrés. Estos estresores que se encuentran en el ambiente que nos rodean pueden ser: la iluminación, el ruido, la temperatura, la carga de trabajo, la responsabilidad que tenga y el desarrollo de la carrera (Vázquez, 2001).

Por último hay otro tipo de estresores que ocurren fuera de la organización que pueden afectar al trabajador en su buen funcionamiento de la organización misma, entre estos pueden estar: la

familia, el trayecto que recorre el trabajador para llegar a su trabajo, las condiciones económicas y financieras de trabajador y los estresores residenciales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Acosta (2006), nos da una lista resumiendo los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral:

A) Desempeño Profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

B) Dirección:

- Liderazgo inadecuado
- Motivación deficiente
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Remuneración desigual
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento por la sociedad y por la empresa
- Ausencia de incentivos

C) Organización y Función:

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

D) Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente

- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción laboral

**E) Medio Ambiente de Trabajo:**

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido
- Exposición al riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

**F) Jornada Laboral:**

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

**G) Empresa y Entorno Social:**

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

El estrés en el trabajo es uno de los problemas de salud más comunes en países como EU. El segundo estudio europeo en Condiciones Laborales indicó que el 28% de obreros informó que su trabajo le causa tensión. En Japón la proporción de obreros que informan serias ansiedades o estrés respecto a su vida laboral aumentó de 53% en 1982 a 63% en 1997. En países en vías de desarrollo aumenta la preocupación con respecto al impacto del estrés en la salud del trabajo. Por ejemplo, un aumento en el riesgo de la relación trabajo-enfermedades y se han observado accidentes en Sur-Este de países asiáticos que han experimentado una industrialización rápida (Warr, 2000).

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida. Por ello, independientemente de la naturaleza del trabajo se hace necesaria la construcción de estrategias de afrontamiento, cognitivas y conductuales para afrontar los factores laborales identificados como amenazantes, para atenuar los efectos negativos de las exigencias de su trabajo (Rivera, 2002).

En la actualidad no cabe duda que el estrés laboral trae importantes consecuencias en el ámbito individual y organizacional. El deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable (Peiró y Prieto, 1996).

## CAPÍTULO 3

### **“SINDROME DE BURNOUT”**

En la actualidad se ha dado mayor importancia al estudio de la calidad de vida de los trabajadores del sector de servicios, estos profesionales se ven sometidos continuamente a condiciones laborales de alta implicación emocional, a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente a las experiencias de estrés, que de no afrontarse adecuadamente pueden llevarlos a padecer el síndrome de “Burnout” o “Desgaste Ocupacional”; este consiste en general, en un estado de decaimiento físico, mental y emocional.

En los últimos años se han llevado a cabo en todo el mundo numerosas investigaciones encaminadas al diagnóstico del desgaste ocupacional o Burnout (Chacón y Grau, 2004).

Las profesiones asistenciales son aquellas que implican relaciones directas de trabajadores con otras personas que demandan su asistencia (sanidad, educación, justicia, servicios sociales, etc.), son especialmente sensibles a generar Burnout. Hay que recordar que en estas profesiones la integración trabajadores-usuarios se centra en los problemas, físicos, psíquicos o sociales.

Dado que la solución de dichos problemas no es fácil, los trabajadores encuentran muchas veces en situaciones conflictivas o frustrantes. Estas fuentes de estrés, al mantenerse en el tiempo, pueden dar lugar fácilmente al desgaste ocupacional y podrían tener repercusiones muy negativas tanto en los trabajadores como en los usuarios (Maslach y Jackson, 1986; en Ferrando y Pérez, 1996).

### **3.1 ANTECEDENTES**

El primer antecedente histórico del Burnout se encuentra posiblemente en el estudio de Schwartz y Hill (1953) que describían un sentimiento de baja moral y distanciamiento de los pacientes en enfermeras que trabajaban en hospital psiquiátrico. Este estudio a pesar de carecer del rigor científico, tiene un valor heurístico de gran utilidad a la hora de realizar la conceptualización de Burnout como proceso (Alarcón, 2001).

La etiqueta de Burnout aparece en 1974 cuando Herber Freudenberg, llama la atención sobre un conjunto de manifestaciones clínicas que aparecen en las personas que trabajan en las profesiones de servicio (profesores, enfermeras, doctores, trabajadores sociales, etc.) y que se manifiestan por un deterioro de la atención profesional a los usuarios de estos servicios.

Freudenberg, menciona que este síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento, como consecuencia de trabajar intensamente y sin tomar en consideración sus propias necesidades; este proceso comienza a manifestarse alrededor de un año después de trabajar. En estos inicios, aparecían tanto síntomas mentales como físicos que se caracterizaban, fundamentalmente, por un particular estado mental de agotamiento y donde la dedicación, el compromiso laboral y el interés de los trabajadores por los pacientes o clientes se agota, dando lugar a la apatía (Hernández y Olmedo, 2004).

Freudenberg junto con Cristina Maslach y Ayala Pines, psicólogas de la Universidad de Berkeley, fueron quienes popularizaron el concepto en la década de los setentas, y comenzaron su estudio y legitimizaron su estatus como asunto social. Sin embargo, estas dos últimas autoras son psicólogas sociales, por lo tanto su enfoque en el estudio del Burnout es mas psicosocial, orientado hacia la investigación, a diferencia de Freudenberg, el cual siendo psicoanalista, contempló un modelo de Burnout enfatizado a la psicología del individuo y focalizado en las capacidades y vulnerabilidades del individuo en situaciones estresantes (Stavans, 1998).

No será hasta los años ochenta cuando se produzca un aumento considerable de las investigaciones sobre Burnout. El término Burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach (Maslach, 1982, 1999; en Moriana, 2004).

### **3.2 DEFINICION**

Freudenberger (1974) planteó que el síndrome de burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y perdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo. Posteriormente en 1975 concluye que “este estado sería el resultado de gastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables” (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Burke (1987) entiende que el síndrome de Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (en Izazaga 2008 ).

Ramos (1999) subraya que el síndrome surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias (en Izazaga 2008 ).

Por su parte Cherniss en 1980 lo define como “un proceso que pretende cambios negativos en las actitudes y la conducta del profesional que brinda un servicio a seres humanos, en respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante”. Para Edelwich y Brodsky (1980) es “una pérdida progresiva del idealismo, energía y el propósito, experimentado por la gente que se dedica a profesiones de ayuda, como resultado de su trabajo”.

Jones (1980), lo entiende como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que conlleva el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto profesional, rencor, dureza, pérdida de interés por las personas hacia las que se trabaja” (Gil-Monte y Peiró, 1997, pp.50).

Ocurre a menudo en profesionales con largos años de trabajo a sus espaldas y en tareas a veces muy delicadas que requieren un alto grado de especialización y cuidado, en personas que antes encontraban el trabajo motivado, y llevadero, y que han pasado a odiarlo a sentirse quemados en él. Individuos que han comenzado su vida profesional con ilusión y con mucha vocación tienen la sensación de estar agotados y sienten que profesionalmente la situación lo ha sobrepasado (Martínez 2004).

El Burnout se presenta con cierta regularidad en profesionales de servicios humanos, aunque cabe destacar que actualmente se han encontrado evidencias de la presencia de este síndrome en profesionales no exclusivos de servicios humanos, como directivos, entrenadores, deportistas o incluso fuera del ámbito laboral (Gil-Monte, 2002; 2003).

Aunque se han dado diversas definiciones del Burnout (Richardsen y Burke, 1995; Cherniss, 1989; Golembiewski, 1983; Leiter, 1988), la más aceptada ha sido la proporcionada por Maslach y Jackson (1981) de acuerdo con la cual, se considera el Burnout un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro personal que ocurre entre individuos que realizan un trabajo cara a cara. (Schwarzer y Kleiber, 1996). Por tanto, el Burnout comprendería los sentimientos que son experimentados por las personas cuyos trabajos tienen como característica esencial la exposición a situaciones sociales cargadas emocionalmente (Alarcón, 2001).

También Lázaro (2004) cita a Maslach y Jackson (1986) y nos dice que ellas consideran el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y la falta de realización personal, como tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

En esta definición pueden identificarse tres dimensiones que son las que constituyen al Burnout de acuerdo a estas autoras:

### **Agotamiento Emocional**

El agotamiento emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos (Gaines y Jermier, 1983).

### **Depersonalización**

La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el

trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

### **Logro Personal**

Mc Clelland y John Atkinson (1955) definen, en sus estudios, la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia.

Heckhausen (1967) los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje (en Ruble, 1984).

Sólo en personas con una alta motivación de logro, este obstáculo puede convertirse en un impulso de superación. La situación más favorable para el aprendizaje sería la dificultad intermedia de tareas moderadamente desafiantes. Esta actitud exige confianza en sí mismo para superar situaciones difíciles. Sin embargo el miedo al fracaso puede disminuir las expectativas del éxito, el bajo logro profesional o personal surge cuando las demandas que se le hacen al trabajador exceden su capacidad para atenderlas de forma competente.

Los profesionales se evalúan negativamente afectando la relación con las personas a las que atienden, así como su actitud y la habilidad para desarrollar su trabajo. La falta del logro personal, se manifiesta por una dolorosa desilusión e impotencia para darle sentido a sus actividades laborales, presentando respuestas negativas hacia su trabajo y hacia sí mismo, presentan baja autoestima, bajo rendimiento laboral, y evitan las relaciones personales y laborales, tienen sentimientos de fracaso personal y una generalizada insatisfacción.

Por tanto hay una definición tripartita (Schwarzer y Kleiber, 1996) en la que se considera el Burnout como un estado al que se llega como consecuencia de una situación de estrés crónico y que es medido /definido por el MBI (Maslach Burnout Inventori).

### **3.3 DENOMINACIONES DEL BURNOUT**

La denominación de los fenómenos es un referente fundamental para comprenderlos y caracterizarlos. Diferentes denominaciones para un mismo fenómeno, aunque se realice a través de sinónimos, pueden llevar a la idea que se trabaja sobre cosas diferentes y puede generar un debate de partida sobre cuál es la denominación más acertada. Este debate dificulta la investigación y la integración de conocimientos en un campo de estudio. De acuerdo con Gil-Monte (2003), este es el

caso del síndrome de quemarse por el trabajo. El Burnout de forma literal significa “estar agotado o quemado”. Se le conoce también como síndrome de desgaste, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome del desgaste ocupacional o síndrome de estrés laboral asistencial. Este autor, menciona que la revisión de la literatura, ofrece al menos diecisiete denominaciones diferentes en español para el fenómeno, en donde algunas de ellas presentan una gran similitud.

Considerando ese grado de similitud las denominaciones pueden ser clasificadas en tres grupos. Un primer grupo recogería las denominaciones que se toman como referencia para la denominación en español el término original anglosajón *Burnout*. En este grupo de denominaciones se habla de: síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de estar quemado en el trabajo, síndrome de quemarse en el trabajo, síndrome de estar quemado, síndrome del quemado, estar quemado y quemazón profesional (Gil-Monte, 2003).

Un segundo grupo recoge aquellas denominaciones que optan por una vía alternativa a la traducción literal. Son denominaciones que se caracterizan por tomar como referencia el contenido de la patología, en lugar de una traducción más o menos literal del término anglosajona, de manera que junto al término original emplean la denominación: desgaste psicológico por el trabajo, desgaste profesional, desgaste ocupacional, agotamiento profesional, agotamiento laboral y síndrome de cansancio emocional (Gil-Monte, 2003).

Un tercer grupo recogería aquellos estudios en los que se considera que el síndrome de quemarse por el trabajo es sinónimo de estrés laboral, y por lo tanto es posible denominarlo como: estrés crónico laboral asistencial, estrés profesional o estrés laboral (Gil-Monte, 2003).

### **3.4 DEMARCACION CONCEPTUAL: Diferencias entre el Burnout y otros constructos teóricos**

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997), un problema paralelo a la definición del Burnout es el su diferenciación con otros conceptos, entre los cuales, los que con más frecuencia se han confundido con Burnout son: ansiedad, insatisfacción laboral, fatiga, depresión y estrés. A continuación se presentan ciertas diferenciaciones entre los conceptos antes mencionados:

**Ansiedad.** Se refiere principalmente a un síndrome de aprehensión, tensión y malestar que experimenta una persona al anticipar un peligro, especialmente cuando el origen de este es desconocido, por lo que puede ser una parte de la respuesta al estrés y puede ser considerada un rasgo de personalidad, Cotton, 1990 (en Gil-Monte y Peiró, 1997.) El agotamiento emocional (una de las dimensiones que caracteriza al Burnout) para Leiter, 1990; ocurre cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades de una persona, y la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea las habilidades que requiere la situación (en Gil-Monte y Peiró, 1997).

Insatisfacción laboral. Este término guarda relación con el Burnout en cuanto que cuando una persona está quemada, se puede esperar que la satisfacción con el trabajo sea baja. Sin embargo en el síndrome de Burnout, además aparece una característica, la despersonalización, que no se da en la insatisfacción laboral. En este sentido, parece que la insatisfacción laboral tiene una relación mayor con la falta de logro personal, Firth y Britton, 1989; (en Alarcón, 2001), siendo el Burnout un constructo más amplio en el que podría estar insertada la insatisfacción laboral.

Fatiga. Si bien es cierto que en el síndrome de Burnout aparecen sentimientos de agotamiento, dos diferencias existen respecto a la fatiga: por un lado, la fatiga física no necesita mucho tiempo para la recuperación, y por otro lado, la fatiga producto de un esfuerzo físico es experimentada positivamente y está acompañada por sentimientos de logro y éxito. El Burnout, por el contrario, está acompañado por un profundo sentido de fracaso (Pines, 1982 en Alarcón, 2001).

Depresión. Uno de los conceptos que más dificultad ha generado en relación a su diferenciación con el síndrome de Burnout ha sido el de depresión. Esta dificultad viene dada fundamentalmente por la existencia de síntomas tales como cansancio, retracción social y sentimientos de fracaso. Sin embargo Leiter y Durup, 1994 (en Alarcón, 2001), realizando un análisis discriminante, llegan a la conclusión de que el Burnout y la depresión son dos constructos relacionados, pero independientes, de manera que mientras que el Burnout estaría relacionado con contextos específicos del trabajo, la depresión sería un fenómeno más global. La depresión por otra parte afectaría a la actividad global de la persona, mientras que el Burnout no interferiría necesariamente con otras áreas del funcionamiento de la persona.

Estrés. El error más frecuente consiste en considerar el estrés y Burnout como sinónimos, o al menos, tratarlos como si fueran conceptos intercambiables; teóricamente estrés y Burnout son fenómenos diferentes, aunque en la práctica resultan difíciles de distinguir por que poseen un importante solapamiento entre ambos, ya que comparten un mismo efecto de debilitamiento personal y profesional sobre el organismo, un conjunto de síntomas psicosomáticos idénticos y algunas causas compartidas (Manassero, 2003).

De alguna manera podríamos indicar que todo sujeto con Burnout también padece estrés sin embargo, no todo sujeto que experimenta períodos de estrés llegara a desarrollar o a padecer Burnout (Ramírez, 2005).

Siguiendo a Brill (1984), el estrés se refiere a un proceso de adaptación temporal que va acompañado por síntomas mentales y físicos, es decir un individuo puede experimentar estrés y volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento otra vez; mientras que le Burnout se

refiere a una ruptura a la adaptación que va acompañada por un mal funcionamiento crónico en el trabajo, es decir, la persona va deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel estable de mal funcionamiento en el trabajo (Manassero, 2003).

Se considera el Burnout como la última fase del estrés crónico, en el modelo de Selye, se considera la tercera fase del estrés como la fase de agotamiento, existen algunas diferencias cualitativas que pueden diferenciar el Burnout del estrés, por ejemplo el hecho de que el estrés puede desaparecer tras un periodo adecuado de descanso y reposo el Burnout no declina con las vacaciones (Moreno, 1999).

El Burnout es una variable del estrés específicamente relacionada con la pérdida de los elementos cognitivos que valoran su trabajo; el Burnout aparece cuando se pierde el contexto de justificación de un esfuerzo o de una tarea, más que por el resultado de una carga pesada monótona o excesiva (Moreno, 1999).

En pocas palabras el estrés general es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el síndrome de Burnout solo tiene efectos negativos (Buendía, 2001).

No obstante, para diferenciar el Burnout de otros constructos no conviene olvidar la multidimensionalidad del mismo, y que surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral (Izazaga, 2008).

### **3.5 PERSPECTIVAS Y MODELOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

En este apartado se presentaran las perspectivas, y algunos modelos del Burnout, con la finalidad de explicar y analizarlo.

#### **PERSPECTIVA CLINICA**

Desde la perspectiva clínica, se entiende el Síndrome de Burnout como un estado mental negativo al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral. Esta aproximación, en línea con el modelo clásico de salud-enfermedad, es útil a efectos prácticos de diagnóstico, pero no para la comprensión del fenómeno ni para su tratamiento o prevención.

Entre los autores que estudian al Burnout desde este enfoque se encuentran, entre otros, Freudberger el cuál señala que el síndrome de Burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y perdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de

este contacto diario con el trabajo. Este estado sería el resultado de gastarse por la persistencia en lograr un conjunto de expectativas inalcanzables. Pines y Aroson (1989) los cuales conceptualizan al Burnout como un estado en el que se combinan agotamiento emocional, físico y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima, causado por un involucramiento continuo y constante en situaciones que son emocionalmente demandantes (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Esta aproximación al estudio del síndrome de Burnout, conlleva a problemas de diagnóstico debido a la ausencia de estudios que establezcan normas psicométricas en muestras aleatorias de profesionales o estudios que evalúen el fenómeno en muestras representativas de profesionales afectados (Gil-Monte y Peiró, 1997).

#### PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

Además de la perspectiva clínica, paralelamente la perspectiva psicosocial recomienda considerar el síndrome del Burnout como un proceso que se desarrolla debido a la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Esta aproximación es más útil para entender cómo se inicia y progresiona el síndrome y sus síntomas a lo largo de un proceso en el que el individuo va pasando por una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada.

Este proceso puede ser reversible si el individuo presenta estrategias de afrontamiento adecuadas para gestionar las situaciones de estrés laboral crónico; de lo contrario puede progresar hasta una situación irreversible que conlleva al abandono del trabajo e incluso de la profesión, y la que del individuo no puede salir sin la ayuda de un profesional especializado. Para el diagnóstico esta perspectiva aboga por una operacionalización multidimensional del síndrome.

Varios son los autores que han descrito el desarrollo del síndrome siguiendo esta aproximación, pero sin lugar a dudas el modelo del MBI (Maslach Burnout Inventory) es el que más literatura ha generado, pues combina la teoría con la evaluación, mientras que para el resto de modelos no se han elaborado instrumentos psicométricos que permitan evaluar el síndrome acorde a los síntomas descritos.

En sus trabajos iniciales Maslach (1982) lo define como un proceso que aparece debido a la falta de preparación de los profesionales de ayuda para afrontar el estrés emocional derivado del trabajo, lo que les lleva a perder el compromiso hacia el trabajo con el que iniciaron su profesión. Este proceso se caracteriza por la aparición de agotamiento emocional, que supone que los profesionales dejan de expresar sentimientos positivos, simpatía y respeto hacia los clientes o pacientes. Además, se desarrolla una percepción muy cínica y deshumanizada, los profesionales desarrollan la creencia

de que los clientes del servicio se merecen los problemas que tienen y les culpan por hacerse las víctimas. Por último, aparece un deterioro en la calidad del servicio que esos profesionales ofrecen. Con esta definición, Maslach da a conocer que, en el proceso de desarrollo del síndrome de Burnout, el desarrollo de agotamiento emocional es un síntoma que parece a la aparición del trato deshumanizado y frió que se da a los clientes.

A raíz de la elaboración del MBI\_HSS (Maslach y Jackson, 1981), la autora modifica parcialmente su definición del síndrome y pasa a describirlo como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Maslach refiere que el proceso se inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y, por último, la baja realización personal en el trabajo (Maslach, 1982). Esta secuencia ha sido probada en numerosos estudios y no ha obtenido un apoyo empírico concluyente. Debido a ello se han propuesto secuencias recientes de relación antecedentes-consecuencias entre esas dimensiones y, por tanto, modelos alternativos para explicar el proceso síndrome del Burnout según el MBI (Gil-Monte. 1999; Golembiewski, Munzenrider, 1988; Lee y Ashforth, 1990).

### **3.6 MODELOS DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

En la perspectiva psicológica es posible ubicar diferencias al valorar en qué orden inician y se desarrollan los síntomas que integran el síndrome. Las principales diferencias se encuentran en la identificación del síntoma que se presenta como primera respuesta al estrés laboral percibido, en la secuencia progresiva del síndrome y en la explicación de los mecanismos cognitivos que emplean los sujetos en el proceso de desgaste. De acuerdo con Gil-Monte Y Peiró (en Sandoval, 2000), los autores y los modelos más significativos sobre el Burnout son los siguientes:

1) Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

El primer síntoma del síndrome del Burnout es el desarrollo de actitudes de personalización, después se experimenta la baja realización personal en el trabajo ya más largo el agotamiento emocional. Al tratar a las personas como objetos, los empleados empeoran sus sentimientos de realización personal en el trabajo para desarrollar el síndrome, los profesionales no tienen que cruzar necesariamente por todas las fases. Así las fases por las que pasa el sujeto se puede identificar entre un proceso agudo y un proceso clínico.

2) Modelo de Leiter y Maslach (1988)

A partir de la presencia de estresores laborales los empleados generan sentimientos de agotamiento emocional que después da paso a la actitud de despersonalización hacia las personas que deben

atender, teniendo como consecuencias la pérdida de compromiso personal de implicación del trabajo.

Para este modelo, las actitudes de despersonalización son una variable mediadora entre los sentimientos de agotamiento emocional y los de baja realización personal en el trabajo, Leiter y Maslach piensan que los sentimientos de agotamiento emocional son el momento central del síndrome del Burnout.

### 3) Modelos de Leiter (1993)

Los sentimientos de agotamiento emocional se presentan como la respuesta inicial del individuo ante los estresores del entorno laboral y cuando se incrementan y se vuelven crónicos los profesionales desarrollan actitudes de despersonalización como una forma de tratar con ellos. A diferencia del modelo anterior, este señala que los sentimientos de despersonalización no median relación entre agotamiento emocional y realización personal en el trabajo.

### 4) Modelo de Gil-Monte Y Peiró y Valcárel (1995)

El síndrome de Burnout inició el desarrollo de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo, relacionados constantemente con los altos sentimientos de agotamiento emocional. La despersonalización que sigue es considerada una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal y agotamiento emocional. Desde este enfoque se integra el papel de las cogniciones y las emociones con variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral y las respuestas de los empleados.

### 5) Modelo de Maslach

Maslach (1982) ha realizado investigaciones extensas acerca del síndrome de Burnout. Comenzó a encontrar un patrón en la información recolectada de estudios de 200 profesionistas dedicados al servicio asistencial (Maslach, 1976) los síntomas que encontró en relación al Burnout fueron cinismo, rigidez, alejamiento, actitud despectiva al referirse a las personas a las que da su servicio, enfermedades psicosomáticas y problemas familiares. Al publicar estos hallazgos, recibió propuestas de diferentes profesionistas, lo que le llevó a pensar que el Burnout es un fenómeno con alta ocurrencia.

En 1977 publicó un artículo en conjunto con Pines, en el que se reportaron los resultados de una encuesta aplicada a 83 miembros del personal de diferentes guarderías. Los resultados mostraron que el número de niños tenía un impacto en la reacción del personal hacia ellos y hacia su trabajo, que el tiempo en horas de contacto con los niños estaba asociado con tensión y actitudes negativas y que los períodos de descanso ayudaban a prevenir el Burnout.

Maslach (1976) había hipotetizado que el Burnout está relacionado con el deseo de dejar el trabajo y el que sufre de este síndrome tiene deseo de tener menos contacto con gente.

Así mismo, predijo que el síndrome de Burnout provocaría un daño en las relaciones interpersonales en general.

A través de sus investigaciones, incluyendo entrevistas, observaciones, aplicación de cuestionarios y la creación del Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach conceptualizó el síndrome del Trabajador Quemado Burnout a través de tres dimensiones. Agotamiento Emocional, Despersonalización y Satisfacción o Logro Personal.

Maslach (1982) explica los tres elementos del síndrome como progresivos y son agotamiento laboral, despersonalización y baja realización personal.

1. Agotamiento emocional.- Comienza cuando la persona, al trabajar en el área de servicio asistencial, se involucra demasiado emocionalmente y con frecuencia se siente abrumado por la demanda emocional impuesta por otras personas. La respuesta a esta situación puede ser un agotamiento emocional, y por lo tanto una parte del síndrome de Burnout. En este estado, la persona no tiene la energía para hacer frente a otro día, sus recursos emocionales están vacíos y no tiene una fuente para abastecerlos. Cuando el agotamiento emocional ocurre, la persona siente que ya no puede dar más de sí mismo. Una manera de manejar este peso emocional es el no involucrarse con los demás, sino distanciarse de ellos; reducir el contacto con la gente al mínimo indispensable y consecuentemente convertirse en un burócrata apegado a las reglas. El profesionista que se encuentra en esta fase del Burnout cataloga a la gente, dando una misma respuesta a grupos de personas, olvidándose del trato individual, manteniendo relaciones frías y distantes con sus pacientes o clientes.

El desarrollo de esta respuesta alejada, insensible y hasta inhumana es el segundo aspecto del Burnout.

2. Despersonalización.- Bajo esta actitud, se ve a los otros a través de un cristal, dice Cristina Maslach (1982), juzgándolos y hasta esperando lo peor de ellos. Esta relación negativa se manifiesta de diferentes maneras. El profesional puede volverse cínico o burlón, o rehusarse a ser educado con aquellos que buscan su ayuda, cuidado o servicio solicitado, o bien, darlo de manera inapropiada. Este distanciamiento puede funcionar como una protección cuando se combina con una preocupación genuina por los demás, que es la deseada en los profesionistas dedicados al Servicio Asistencial. No obstante, tener una preocupación y al mismo tiempo mantenerse al margen es una combinación difícil de lograr. El armazón de

distanciamiento puede proteger al profesional de la presión que surge al trabajar de manera cercana con otros, pero puede también no permitir que se presente cualquier sentimiento, dañando la calidad humana en la relación de ayuda (Maslach y Jackson, 1981). Cuando una persona siente presión de demandas externas, la reacción más común es de alejarse y desear o pedir que nadie le moleste; irónicamente, dice Maslach (1982), los sentimientos negativos y la actitud agresiva son frecuentemente dirigidas a los que mas importantes son en nuestras vidas y consecuentemente, la persona que se encuentra en este estado puede agravar las cosas ya que se dirige de una manera tan poco deseable no solo ante sus pacientes sino ante todos, que su aislamiento se agudiza. Tener sentimientos negativos acerca de otros puede progresar hasta incluir a uno mismo. El profesionista puede sentir angustia o culpa por la manera tan inhumana que ha tratado a sus pacientes y/o cliente; es entonces cuando está en juego el tercer aspecto del Síndrome de Burnout un logro personal reducido.

3. Baja realización personal.- La persona que se encuentra en estado de Burnout duda de su capacidad de relacionarse con sus pacientes o clientes, al considerarse una persona fría y distanciada con una baja en su autoestima, se puede llegar a la depresión y algunos acudirán a terapia por lo que creen son problemas personales, otros intentaran buscar otro trabajo en el cual no exista un acercamiento con la vida interna del otro.

### **3.7 FACTORES QUE PREDISPONEN EL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

Comenta Alarcón (2001) que los autores no establecen una causa única para que se dé el Burnout, ni siquiera una sola dimensión, sino que apela a una multicausalidad tanto de factores externos e internos que mediatizan la aparición del síndrome. El Burnout es concebido como un proceso de estrés laboral específico de las personas que trabajan en la relación de ayuda, de manera que se produce una interacción entre las demandas que generan las distintas situaciones (naturaleza del medio) y los recursos disponibles del sujeto (características del sujeto).

Al respecto Edelwich y Brodsky (1980) consideran que el síndrome de Burnout tiene como característica esencial la pérdida progresiva de idealismo. Mencionan estos autores, aunque el Burnout no está limitado al trabajo en el servicio asistencial, no tiene la misma ocurrencia ni las mismas implicaciones sociales como las de este tipo de trabajo. Esta rama laboral, opinan tiene de entrada fuentes frustrantes que pueden eventualmente conducir a trabajadores dedicados a sentirse apáticos ya realizar su tarea inefficientemente (en Ramírez, 1994).

Sus observaciones incluyen factores que predisponen el desarrollo del Síndrome de Burnout como:

1. Aspiraciones nobles y un elevado entusiasmo inicial. Edelwich y Brodsky (1980) plantean que la gente que trabaja en el área de servicio asistencia es señalado con motivación inicial para ingresar a esta área el deseo de ayudar; ambición que puede generalmente no tener límite, pensar que el mundo real se encuentra en armonía con dichas aspiraciones es la semilla del síndrome Burnout. Cuando el profesional no logra alcanzar las metas altas que al principio de su carrera idealiza poder realizar, comienza a sentirse desalentado.
2. Falta de criterio para medir los logros. La brecha entre las expectativas iniciales y los logros actuales en los Servicios Asistenciales pueden provocar una decepción y en consecuencia se da la frustración de no poder definir claramente lo que constituye una meta. En otro tipo de trabajos, el profesionista puede saber con claridad si su trabajo está teniendo un resultado efectivo.

En virtud de que no se puede medir la relación de ayuda este profesionista muchas veces no cuenta con la posibilidad de demostrar a los demás ni así mismo de manera concreta los logros que ha obtenido en su trabajo al considerar que sus expectativas de éxito son generalmente irreales y altas, y que aparte de no alcanzarlas, no puede medirlas, es entendible que esto pueda ocasionarle una pérdida de idealismo.

3. Factores institucionales. Existen factores en las organizaciones dedicadas al Servicio Asistencia que de entrada son frustrantes para los profesionales y que ocasionan una pérdida de idealismo con que empezaron a trabajar, por lo tanto, aumenta la posibilidad de desarrollar Síndrome Burnout; dichos factores son:
  - a) Remuneración baja. Los sueldos bajos son una queja común entre los profesionistas dedicados a esta labor. La consulta privada puede llegar a ser muy lucrativa, sin embargo, la mayoría de estos profesionistas comienzan su carrera en instituciones públicas donde el sueldo es bajo. Cuando se comparan con el nivel de vida que pueden tener otros profesionistas, se puede provocar decepción y frustración.
  - b) Escalamiento administrativo. Generalmente, se busca mejorar el puesto mientras se va desarrollando la carrera profesional, sin embargo, para estos profesionales, ascender en la escalera organizacional implica alejarse de prestar ayuda a la gente e involucrarse en el área administrativa. Muy seguido el profesionista en esta situación extraña a sus pacientes, alumnos compañeros de trabajo.

- c) Discriminación sexual. Los estereotipos sexuales influencian en la asignación de tareas, responsabilidades y en las conductas esperadas. Los médicos y cirujanos son generalmente hombres, las enfermeras y profesoras mujeres, etc. En el área de Servicio Asistencial frecuentemente la mujer tiene el trabajo jerárquicamente inferior al del hombre lo que implica otra fuente de posible frustración para este género.
- d) Financiamiento y apoyo institucional inadecuado. En instituciones donde el objetivo es prestar ayuda, es más frecuente que el financiamiento este dirigido por políticas sin tomar en cuenta las sugerencias del profesionista que está en contacto directo con las necesidades de los pacientes. El personal que se encuentra en la parte inferior de la pirámide del poder ve como sus recomendaciones no son tomadas en cuenta y como sus decisiones no son consideradas. Esto es un hecho en cualquier institución de tipo jerárquica.
- e) Uso ineficiente de recursos. El personal que por primera vez presta su servicio tiene la noción de que todos los necesitados reciben la misma atención, pero muchas veces se encuentra ante una realidad muy distinta en la mayoría de las instituciones y como puede ser la manera en que se decide quién y cómo debe recibir atención, esto es, si un paciente probablemente no vaya a responder al tratamiento, no hay que perder el tiempo con él. Esto se aprende en los primeros días de práctica y resulta una experiencia muy difícil para quienes entran con gran entusiasmo y deseo de ayudar al prójimo.

Aunque Edelwich y Brodsky (1980) recalcan que la importancia de los factores institucionales mencionados proporciona una frustración que choca con el idealismo característico del perfeccionista, consideran que las causas van más allá de un sueldo, jerarquías organizacionales o jornadas largas de trabajo. Subrayan que la persona que tiene la vocación de ayudar a otros se expone a sus propias vulnerabilidades, ya que al enfrentarse con el sufrimiento y los problemas del otro, se ve forzado a examinar sus propias heridas y por tanto es susceptible de estar bajo tensión emocional que para Maslach, es un factor más importante de entre los que predisponen el síndrome de Burnout.

Por su parte Maslach, Jackson y Leiter (1997) proponen seis factores:

- 1) Sobrecarga de trabajo: se refiere a la nueva tendencia de las organizaciones de recortar el personal, logrando de esta forma que un número menor de personas realicen un número mayor de trabajo. Esta situación crea una crisis que afecta de tres formas el laborar: lo vuelve más intenso, hace que se requiera más horas de actividad y lo vuelve más complejo.

- 2) Falta de control laboral: la capacidad de establecer prioridades, seleccionar formas de laborar y tomar decisiones es central para todo profesional. Las políticas que intervienen con esta capacidad reducen la autonomía individual y el involucramiento en el trabajo.
- 3) Insuficiencia en las recompensas: las personas esperan que el trabajo les de recompensas monetarias, de prestigio y seguridad. Pero se proporciona cada vez menos estas características, a pesar de que la gente labora más para lograrlas. También se da la pérdida de recompensas intrínsecas como el disfrutar del trabajo, ganar experiencia, etc.
- 4) Pérdida del sentimiento de comunidad: se presenta a través de la pérdida de seguridad en el trabajo y al concentrarse las empresas de manera excesiva en ganancias a corto plazo, que excluyen las consideraciones para sus empleados. Esta atmósfera fragmenta las relaciones personales que son los componentes básicas de la comunidad en una organización, también se disminuye el trabajo en equipo.
- 5) Ausencia de justicias: se considera un lugar como justo cuando existen tres elementos: confianza, apertura y respeto; elementos básicos para la armonía laboral. En su lucha por sobrevivir las instituciones toman decisiones que indican poca preocupación por el bienestar de los trabajadores: dedican sus recursos al bienestar financiero a corto plazo más que a construir un sentimiento de comunidad dentro de la organización, los trabajadores no confían que las decisiones sean tomadas para su beneficio, etc. Todo esto contribuye directamente a la aparición del Burnout.
- 6) Conflicto con los valores laborales: la crisis en el trabajo es de muchas formas un gran conflicto de valores. Un sistema de supervivencia a corto plazo y centrado en las ganancias, va en contra de los valores que muchos de los empleados tienen con respecto a su trabajo.

## CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFIAS Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT.

Factores laborales, socioculturales y personales o individuales.

1. Porter, Lawler y Hackman (1975) mencionan que existen factores laborales que pueden crear motivación en el trabajo y son de dos tipos:
  - a) Factores intrínsecos. Son los factores relacionados directamente con el contenido, del trabajo y el desarrollo del mismo.
  - b) Factores extrínsecos. Se refieren al medio físico social y organizacional así como los aspectos económicos que se relacionan de forma directa con el trabajo.
2. Hay que tener en cuenta los importantes cambios socioculturales que se han producido en las últimas décadas ya que juegan un papel importante en la aparición del síndrome. Los avances científicos y tecnológicos, el consecuente envejecimiento de la población y la multiplicación de las patologías crónicas e invalidantes, en una sociedad donde impera el consumismo y la satisfacción sin límites. Todo esto influye en la frustración y desencanto sistemático que sufren muchos profesionales en relación con su trabajo.
3. En cuanto a los factores personales o individuales, los sujetos predispuestos a desarrollar el síndrome se caracterizan por ser motivados pero meticulosos, entusiastas, entregados a su trabajo y que se identifican en forma exagerada con los receptores de su atención, tiene una personalidad de tipo emocional y esto es algo que con frecuencia encontramos entre los individuos que empiezan a trabajar en profesiones humanitarias. Por otro lado, hay una influencia clara de los sucesos vitales estresantes.

Bhagat (1998), menciona que hay una relación positiva entre estos y la disminución de la afectividad en el trabajo, así como la adaptación al mismo. Tanto los sucesos agradables como los desagradables pueden producir altos niveles de estrés, haciendo al individuo más vulnerable al desarrollo del Burnout (en Moreno, 2006).

## CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

En investigaciones realizadas se ha encontrado que existen diferencias en cuanto al nivel de Burnout y algunas características sociodemográficas que serán expuestas a continuación como más representativas se encuentran la edad, el sexo, profesión, estado civil, número de hijos y antigüedad en el puesto.

**EDAD:** Para la variable edad, aunque los resultados no son tampoco concluyentes, un alto porcentaje de estudios obtienen que a mayor edad los sujetos expresan menos Burnout. En algunos de esos estudios, se estratificó en intervalos y se obtuvieron relaciones significativas entre ambas

variables siendo en general los índices de Burnout bajos entre los 20-25 años, altos desde los 25 hasta los 40 años y mínimos a partir de los 40 años aproximadamente (Farber, 1984).

Sin embargo, Franco (1997) concluyó que el Burnout es mayor cuando los trabajadores son jóvenes ya que la gente joven generalmente tiene menos experiencia que la gente mayor, es decir, estos últimos son los “Sobrevivientes”, los que han manejado tempranamente el síndrome de Burnout y se quedan para continuar haciéndolo bien en sus carreras.

Otros estudios han mostrado la influencia de la edad en el proceso de Burnout; de hecho, se le considera como la variable demográfica que más consistentemente se ha asociado con el desgaste profesional (Maslach, 2001). En efecto, parece que existe una relación inversa entre la edad y los niveles de Burnout a menor edad mayor Burnout.

Grau et al. (2009), en su investigación también mencionan que a mayor edad hay una probabilidad menor de padecer Burnout.

Es cierto que los profesionales que llegan a la madurez en su profesión pueden desarrollar una variedad de conductas y modelos actitudinales para reducir la probabilidad de presentar el síndrome de Burnout, lo que explicaría las diferencias significativas obtenidas.

Sin embargo hay opiniones contradictorias a la hora de establecer una relación entre la edad o antigüedad profesional y el desarrollo del síndrome de Burnout. Para algunos autores la relación es inversa o negativa, a mas años de ejercicio menor grado de Burnout (Cherniss, 1980).

**SEXO:** Es otra variable con un papel controvertido. Para Maslach y Jackson (1981), las mujeres sobrellevan mejor los conflictos laborales que los hombres, en relación con las profesiones de riesgo, el síndrome se produce en profesiones de ayuda en las que se presentan servicios humanos directos y de gran trascendencia para el individuo que lo demanda.

La doble jornada es en la actualidad una realidad social que se ha venido produciendo por diferentes fenómenos históricos, sociales, culturales y económicos, que han ocasionado que la mujer se vaya incorporando cada vez en mayor medida a la fuerza de trabajo remunerada.

En el momento actual son numerosos los autores que han destacado que la doble jornada favorece un conflicto de roles debido a que las mujeres se enfrentan con múltiples responsabilidades, tanto en la familia como en el trabajo, afectando con ello no solamente su estabilidad personal sino también familiar y social. Algunas mujeres reprimen sus iniciativas, renuncian a sus aspiraciones y terminan siendo dependientes e inseguras respecto a sus capacidades.

Torres (2001), menciona que se debe considerar en el factor de género dos situaciones muy importantes. Una primera relacionada con el rol de la mujer como un rol múltiple. La mujer moderna está integrada ahora al mercado laboral, sin que esto la exima de una jornada doméstica en la que atiende una serie de necesidades de familia, que bien pueden ser de naturaleza complicada e inclusive violenta. Además, es casi un hecho social que la mujer no tenga derecho a tener un tiempo o espacio propio ya que su función parece ser la entrega a los demás.

Además, en las parejas en que ambos tienen un trabajo remunerado, la satisfacción marital suele depender de la socialización de sus experiencias y de las actitudes cotidianas hacia los roles masculinos y femeninos.

En algunos estudios se han encontrado a las mujeres con calificaciones más altas en desgaste emocional; a veces los hombres tienen más elevada su puntuación en la despersonalización (Maslach et al., 2001).

Grau et al., (2009), nos presentan en su investigación que las mujeres presentan valores superiores en la dimensión agotamiento emocional y inferiores en realización personal, con un porcentaje global de Burnout mayor que los hombres, pero con menores niveles de despersonalización.

**NIVEL DE ESTUDIOS:** Respecto del nivel de estudios, hay un escaso número de trabajos centrados en analizar su relación con el desgaste profesional, pero, en general, los resultados apoyan la prevalencia de mayores niveles de Burnout en quienes han alcanzado un nivel elevado de estudios (Maslach y cols., 2001), en tanto que muchas investigaciones no aportan resultados concluyentes.

Cuevas en 1997 nos dice que son los trabajadores con un nivel de estudio más bajo los que puntúan más alto en despersonalización en comparación con los restantes grupos (Olmedo, 2001).

**ESTADO CIVIL:** Es otra variable que también parece ejercer influencia en la dimensión de despersonalización; los trabajadores solteros y divorciados puntúan más alto en el componente de despersonalización (Golembiewski, 1988).

Seltzer y Numerof (1988), afirman que, entre los casados el síndrome de Burnout es menor, justificando que las personas que cuentan con apoyo social tienen una menor necesidad de poner en marca estrategias como la despersonalización para hacer frente a las emociones negativas causadas por el estrés (Olmedo, 2001).

Se han encontrado una tendencia de los solteros a presentar puntuaciones más altas que los casados y los divorciados (Grau et al., 2009; Uribe et al., 2008; Izazaga, 2008; Maslach et al., 2001).

### 3.8 CONSECUENCIAS

Maslach (1982) opina que la persona que padece de Burnout es propensa a padecer problemas de salud, deterioro psicológico, pérdida de la autoestima y una creciente insatisfacción con el trabajo. Además puede dañarse a los pacientes o clientes, quienes reciben una menor calidad en el servicio y son tratados con mayor frecuencia de manera inhumana; asimismo se afecta a la institución, quien tiene que luchar con problemas de ausentismo.

También puede causar a la familia del individuo que presenta el síndrome, aumentándose los conflictos domésticos y encontrando un abismo emocional entre el individuo y los miembros de su familia.

Cherniss (1980) encuentra que este síndrome se caracteriza por manifestaciones asociadas que se dividen en cuatro grupos somáticos:

1. **Psicosomáticas.** Entre ellos se encuentran las cefaleas, dolores osteomusculares de espalda y cuello, molestias gastrointestinales, úlceras, problemas diarreicos, disminución de peso, sensación crónica de cansancio, insomnio, hipertensión arterial, asma y alteraciones menstruales, alergias, susceptibilidad a infecciones, hemorroides, irregularidades cardíacas, una imposibilidad de combatir un catarro que lleva meses y fatiga física.
2. **Conductuales.** Se describe una serie de conductas anómalas que pueden aparecer en el Burnout: absentismo laboral, dependencia del alcohol y de otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares, conductas violentas y conductas de alto riesgo como la conducción temerario o aficiones suicidas.
3. **Emocionales.** El más característico de ellos es el distanciamiento afectivo con los clientes que se han de atender. El sujeto puede volverse irritable o impaciente y receloso hasta el punto de manifestar rasgos paranoides en su relación con los clientes, compañeros o jefes. Además, aparece ansiedad, que conlleva a una disminución de la concentración y del rendimiento del trabajo.
4. **Defensivas.** Utilizados por el sujeto para poder aceptar sus sentimientos. Niega las emociones anteriormente descritas y que le resultan desagradables. Desplazando sentimientos hacia otras situaciones o cosas que no tenga que ver con el trato con el cliente. También puede utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que resulta menos desagradable o el uso del cinismo o el menoscenso hacia aquellas personas para las que trabaja (Cherniss, 1980; en Robles, 1995).

Por otro lado Sneider y Corey en 1989, menciona que la persona que sufre de este síndrome se caracteriza por un fuerte sentimiento de impotencia y actitud negativa frente a sí mismo, el otro y el trabajo. Así mismo, tiene como consecuencia sentimientos depresivos, deseos de aislamiento, reducción en la productividad y dificultad para hacer frente o manejar diferentes situaciones en su trabajo. En su investigación Kahill (1988) encontró también que la depresión es el síntoma más vinculado al Burnout (Seider y Corey, 1989 & Kahill, 1988; en Ramírez, 1994).

Por su parte Farber (1985) afirma que el Burnout no es un proceso que comienza con el estrés, sino con la pérdida de compromiso y propósito moral en el trabajo. El desarrollo del síndrome de agotamiento, aunque es progresivo, es dinámico, por lo que no ocurre siempre en el mismo orden o con la misma intensidad y cada persona vive este proceso de manera diferente, así como también sus causas pueden ser variadas (Ramírez, 1994).

Spainol y Caputo (en Robles, 1995) proponen una serie de pasos del proceso de Burnout, relacionado con la intensidad y duración de los síntomas.

Primero. Los signos y síntomas de Burnout son ocasionales y de poca duración. A través de distracciones tales como descanso, relajación, ejercicio o pasatiempos, la persona puede recuperar su nivel de entusiasmo hacia el trabajo.

Segundo. Los síntomas se hacen más constantes, de mayor duración y es más difícil sobreponerse a ellos. Los métodos normalmente utilizados para relajarse parecen ser poco efectivos, después de haber dormido toda la noche la persona despierta cansada; aun después del fin de semana se siente agotada y tensa.

La preocupación por la efectividad laboral se vuelve un hecho central, al mismo tiempo que el individuo empieza a mostrarse negativo y frió con los pacientes y compañeros. Se empiezan a notar cambios en el humor profesional.

Tercero. Los síntomas son continuos; aparecen problemas físicos o psicológicos que persisten. Las dudas sobre la competencia personal acosan al profesional, quien se siente deprimido o molesto, sin lograr explicarse que le pasa y porque le pasa. La persona se aísla, tiene pocas relaciones interpersonales y considera seriamente la posibilidad de renunciar o cambiar de profesión. Los problemas familiares se intensifican.

Gil-Monte y Peiró (1997) presentan una taxonomía sobre los principales síntomas encontrados en la literatura para los que se han obtenido una evidencia correlacional con respecto al Burnout.

Estos autores mencionan que este impacto afecta a varios niveles: Si se estudia las consecuencias que tiene el individuo, el Burnout tendrá efectos sobre la salud (manifestaciones psicosomáticas) y

sobre las relaciones interpersonales extralaborares, mientras que si se realiza un estudio de las consecuencias sobre la organización, el Burnout afecta generando una baja satisfacción laboral, con una propensión del individuo a abandonar la organización, con absentismo laboral y con un deterioro de la calidad de servicio de las organizaciones.

### **3.9 BURNOUT Y PERSONALIDAD**

A lo largo de dos décadas, varios estudios han indicado la posibilidad de que la personalidad juega un papel importante en el estudio del Burnout. Schaufeli y Enzmann (1998) contó más de 100 estudios en la literatura de Burnout que incluyen uno o dos constructos de una lista de variables de nivel bajo de personalidad, ejemplo de estas variables de personalidad son la personalidad resistente (hardiness), el locus de control, comportamiento tipo A, los estilos atribucionales y las variables que se refieren al sí mismo (autoconfianza, autoestima y autoeficacia) (Bakker, Van Der Zee y Lewwig, 2006).

Un concepto reiterado en la literatura es el denominado patrón de conducta “tipo A”, que tomó auge en 1974 debido a los trabajos realizados por a partir de estudios epidemiológicos sobre el riesgo de las enfermedades cardiovasculares (Morales, 1999).

#### **PATRÓN DE CONDUCTA TIPO “A”**

Friedman en 1980, dice que la personalidad como un factor mediador del Burnout ha sido estudiada más ampliamente desde la perspectiva del llamado patrón de conducta tipo A, posiblemente porque es con el cual se han encontrado más relaciones significativas con el Burnout (en Alarcón, 2001).

El patrón de conducta tipo A se caracteriza por un comportamiento agresivo, competitivo, hostil, obsesionado por el tiempo, con necesidad de obtener muchos resultados en poco tiempo pero desde un punto de vista poco realista, viviendo en un estado continua competición.

Fredman y Rosenman en 1975, emprendieron una investigación longitudinal más ambiciosa de la conducta tipo A y las enfermedades cardíacas, identificaron más de 3500 varones, Los varones que mostraron la conducta tipo A al comienzo del estudio tenían varias veces más probabilidades de haber sufrido problemas cardíacos al terminar la investigación que quienes mostraban un patrón de conducta más despreocupada y relajada, llamada tipo B (en Langenbach y Liebert, 1999).

El patrón de conducta tipo A está considerado un factor de riesgo de enfermedades cardiovasculares en individuos inicialmente saludables.

En algunos estudios (Burke y Greenglass, 1995) aparecen relaciones significativas entre agotamiento emocional y despersonalización con la velocidad y falta de paciencia. Por otra parte, Lavanco (1997) encuentra como puntuaciones del patrón de conducta tipo A en enfermeras, fueron correlacionadas positivamente con puntuaciones de Burnout y negativamente con satisfacción en el trabajo (Alarcón, 2001).

Nagy y Davis (1985) encuentran que el patrón de conducta tipo A se encuentra relacionado directamente con agotamiento emocional y despersonalización. Mientras era baja su correlación con realización personal, relaciones que estaban mediatisadas por sus efectos sobre las redes de apoyo social en el trabajo o por su mayor exposición a estresores y el fuerte compromiso con el trabajo, que reducía las posibilidades de conductas que aumentaran la resistencia al desgaste, como relajación, ejercicios físicos, vacaciones, distracciones y otras (Chacón y Grau, 2004).

Para Munley (1985), resulta claro que los individuos más dedicados y entusiastas en relación con el cometido del trabajo y la ejecución al comienzo de su vida profesional tiene mayor probabilidad de desarrollar Burnout (Alarcón, 2001).

## **LOCUS DE CONTROL**

El locus de control se presenta como una característica relativamente estable (Rotter, 1966) que actúa como modulador de la respuesta al estrés. (Hernández y Olmedo, 2004). Esto alude a la creencia de que los eventos vitales y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones (locus interno), o por fuerzas externas, como otras personas suerte o destino (locus externo) (Chacón y Grau, 2004).

Las personas con locus de control interno asumen que las decisiones y acciones personales influyen en sus consecuencias. (Hernández y Olmedo, 2004) Diferentes estudios señalan que los profesionales con locus de control externo son más propensos al Burnout, especialmente al la subescala de realización personal (Chacón y Grau, 2004).

En el plano profesional, las personas con locus de control externo presentan mayor insatisfacción laboral, más estrés y se “queman” más. Frente a esto las personas con locus de control interno presentan mayores sentimientos de realización personal, menor percepción de sobrecarga, ambigüedad da rol, miedo al éxito y menos tradicionales en su concepción de los roles sexuales (Robinson y Skaire, 1986; en Hernández y Olmedo 2004).

Gil-Monte y Peiró (1997), refiere que los sujetos con locus de control interno perciben más control de las situaciones y a que sus expectativas de afrontamiento son más diversas, por lo que buscan

mayor información y apoyo social, mientras que los sujetos con locus de control externo son más propensos al desamparo y al afrontamiento centrado en la emoción. Sobre la despersonalización, el apoyo social facilitaría que la persona evalúe de forma adecuada su entorno social, así como sus actitudes hacia los demás. Esto puede explicar cómo el apoyo social puede desencadenar o facilitar los efectos del síndrome de Burnout (Gil-Monte y Peiró 1997).

Hernández y Olmedo (2004) encontraron relaciones positivas entre el factor despersonalización y el factor de locus de control externo que hace referencia a la no aceptación de responsabilidad sobre los propios actos como forma de conservar en todo momento el concepto positivo del sí mismo, en el plano laboral las personas con locus de control externo presentan mayor insatisfacción laboral, mayor despersonalización y más Burnout.

### **VARIABLES DE PERSONALIDAD ASOCIADAS AL SÍ MISMO**

La autoconfianza, al autoestima y la autoeficacia tienen especial relevancia en el desarrollo del proceso del Burnout. La gente tiende a desarrollar actitudes hacia sí misma y estas actitudes pueden influir en su bienestar personal y su conducta.

La autoconfianza alude a la evaluación de las capacidades generales y la autoeficacia a la evaluación de capacidades específicas, la autoestima se refiere más bien a la valoración del aprecio propio. La distorsión de las primeras solo afecta a la autoestima cuando se refieren actividades con un alto valor para el individuo (Chacón y Grau, 2004).

Lee y Ashforth (1990) y Gil-Monte y Peiró (1997) encontraron que las expectativas de eficacia y en particular la autoconfianza se relacionan con las tres dimensiones de Burnout, especialmente con una mayor realización personal en el trabajo y bajos sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización.

Pierce y Mohillo (1989) observaron que la autoconfianza discriminaba significativamente entre alto y bajo desgaste. Así también Sachaufeli y Peeters (1990) hallaron resultados similares para la autoestima, aunque se ha visto mayor correlación con el agotamiento emocional y menor con la realización personal; en otras palabras los individuos con alta autoestima experimenta bajos sentimientos de cansancio emocional, bajas actitudes de despersonalización y altos sentimientos de realización personal en el trabajo (Pierce y Mohillo, 1989 y Sachaufeli y Peeters, 1990 en Chacón y Grau, 2004).

### **PERSONALIDAD RESISTENTE (HARDINESS)**

La personalidad resistente se ha propuesto como un modulador que reduce la probabilidad de experimentar Burnout. Planteado inicialmente por Kobasa y Cols (1982), que conceptúa al individuo no como un portador de una serie de rasgos internos y estáticos, sino como alguien que forma continua y dinámica va construyendo su personalidad a través de sus acciones (Kobasa y Cols, 1982 en Chacón y Grau, 2004).

Tres conceptos de trasfondo teórico existencialista han sido especialmente relevantes al proponer este constructo: compromiso, control y desafío. Juntos, describen el estilo de la personalidad que actúa como un resguardo ante los acontecimientos estresantes y se resume en las tres dimensiones.

El compromiso se refiere a la capacidad para creer en la verdad, en la importancia e interés en el valor de lo que uno es y está haciendo por tanto, es la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida. El control alude a la tendencia a creer en uno mismo influye en los resultados de sus acciones. Busca explicaciones sobre el porqué de los hechos y enfatiza su responsabilidad y le resta importancia a las acciones de los otros y por último el desafío que es la creencia del cambio, más que la estabilidad, se puede percibir los cambios como una forma de desarrollarse más que como una amenaza.

En estudios sobre la personalidad resistente, Nowack (1986) estudió una muestra de 146 empleados universitarios y encontró los niveles más bajos de estrés y mayor de personalidad resistente exhibían significativamente Burnout, y obtuvo correlaciones significativas del índice global de resistencia con el síndrome de desgaste. Para este autor, la personalidad resistente ejerce un intenso efecto de modulación en la relación estrés-Burnout (en Chacón y Grau, 2004).

## **LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD Y EL BURNOUT.**

Muchos estudios han ayudado a identificar los factores de riesgo en las personas que desarrollan Burnout. En el caso de la personalidad los cinco factores nos pueden llevar a describir algunos rasgos de la personalidad que se pueden relacionar con el desarrollo del síndrome del Burnout.

Los cinco factores y sus polos opuestos son: (I) Extroversión-Introversión, (II) Amabilidad-hostilidad, (III) Conciencia-inconciencia, (IV) Estabilidad emocional-neuroticismo, (V) Intelecto o apertura a la experiencia-Carencia de intelecto o cerrado a la experiencia. La extroversión ha estado asociada con alta acción racional, pensamiento positivo, sustitución y disuasión, los individuos con puntuaciones altas en este factor utilizaban con frecuencia determinados estilos de afrontamiento tales como la reacción hostil, autoculpabilidad, pasividad, pasividad e indecisión (McCrae y Costa, 1986; en Hernández y Olmedo 2004).

Los extrovertidos muestran emociones positivas, alta frecuencia e interacciones personales intensivas así como también una alta necesidad de estimulación. La extroversión en general asociada con una tendencia optimista y una tendencia a buscar problemas, posiblemente los extrovertidos son temperamentales (Bakker, Van Der Zee y Lewwig, 2006).

Por lo consiguiente en algunas investigaciones se muestra una relación negativa entre extroversión y Burnout. Más específicamente, Eastburg, Willianson, Gorsuch, y Ridley (1994), así como varios investigadores, han encontrado que la extroversión es negativamente asociada con agotamiento emocional.

Lingard (2003) reporta que la extroversión social y las acciones extrovertidas son negativamente asociadas con despersonalización (Bakker, Van Der Zee y Lewwig, 2006). Buhler y Land (2003), mostraron contrario a lo que se puede observar en mucha literatura, que la extroversión es una protección psicológica y tiene una relación positiva entre extroversión y dos variables de Burnout (cansancio emocional y despersonalización), Dentro de una muestra de enfermeras de cuidados intensivos en un staff de enfermeras (Bakker, Van Der Zee y Lewwig, 2006).

However, Zellars y Hochwarter (2000) encontraron que en las dimensiones de los cinco factores de personalidad, solo el neuroticismo es significativo en la predicción del cansancio emocional.

Los individuos con puntuaciones altas en neuroticismo, con frecuencia experimentan emociones negativas como la irritabilidad y la depresión, toda una serie de sintomatología que parece estar asociada al “estar quemado”: fracaso, indefensión, desesperanza, desilusión, recelos, etc. (Maslach, 1982; Cherniss, 1980; Maslach y Pines, 1977, 1979). El neuroticismo parece interferir el uso de mecanismos de afrontamiento adaptativos y facilita el uso de mecanismos menos efectivos (McCrae y Costa, 1986 en Hernández y Olmedo 2004).

Hernández y Olmedo (2004) encontraron en su investigación que las personas que puntúan alto en neuroticismo presentan menor cansancio emocional y menor despersonalización.

Bakker, Van Der Zee y Lewwig (2006) se hizo un estudio en consejeros voluntarios y encontraron una relación positiva entre neuroticismo y Burnout. Así como también, Extroversión y Amabilidad correlacionaron positivamente con acoplamiento personal cuando los voluntarios confrontan experiencias estresantes.

## CAPITULO IV

### “MÉTODO”

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Estudiar si ¿Existe relación entre los cinco factores de personalidad (Uribe-Prado, 2002) y los factores de Burnout en trabajadores del sector público?.

#### **4.1. JUSTIFICACIÓN**

Debido a que es importante el servicio que se brinda en Instituciones Pùblicas y a que en la actualidad la demanda de estos servicios se incrementa día con día, los trabajadores se enfrentan continuamente a eventos estresores, que pueden exceder sus recursos personales.

El constante enfrentamiento a estos eventos estresores puede generar diferentes tipos de padecimientos, siendo uno de los más graves el síndrome de estar quemado (Burnout).

Este síndrome, está relacionado principalmente con el estrés laboral y va a tener repercusiones, no solo en el trabajador sino también en la organización. Los trabajadores quemados llevan a cabo comportamientos negativos hacia su organización o hacia parte de ella; el deterioro de las actitudes y conductas laborales repercute directamente sobre el empeoramiento de los servicios prestados a los usuarios, lo que puede traer consecuencias directas para el individuo y su organización.

En el mundo actual donde la demanda cada vez es mayor en la calidad de los servicios, ha provocado que las empresas demanden mayor trabajo a sus empleados; es importante que las organizaciones adopten medidas para que sus trabajadores puedan enfrentar éste padecimiento, para que la calidad de vida de estos mismos no se vea afectada y por tanto no afecte el funcionamiento de su organización.

Retomando la problemática mencionada anteriormente, el presente trabajo está dirigido a la investigación de este síndrome, enfocada principalmente a la relación con los cinco factores de personalidad como variables predictorias.

Debido a que esta problemática se está presentando con mayor frecuencia y que ha afectado en la actual calidad de los servicios que brinda el sector público y al propio individuo.

## 4.2. OBJETIVO GENERAL

Conocer si existe relación entre los cinco factores de personalidad y Burnout en una muestra de trabajadores del sector público.

### 4.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conocer la relación entre los cinco factores de personalidad y el Burnout
- Identificar en las variables la presencia de Burnout

## 4.3. HIPOTESIS

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre los cinco factores de personalidad y Burnout.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre los cinco factores de personalidad y Burnout.

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre las variables clasificadorias de personalidad y Burnout

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre las variables clasificadorias de personalidad y Burnout.

## 4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES

**V1:** Los cinco Factores de la Personalidad

### Definición Conceptual:

Personalidad como el comportamiento global, estando relacionado con todo lo que hacemos, ya sea abiertamente o de manera encubierta (Cattell, 1957).

### Definición Operacional:

Las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario de los cinco factores de personalidad

**VD:** El síndrome de Burnout.

**Definición Conceptual:**

Desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos, como salud, educación, administración pública, etc., debido a condiciones de trabajo con fuertes demandas sociales (Maslach, 1977).

**Definición Operacional:**

Respuesta al cuestionario de Burnout.

## VARIABLES CLASIFICATORIAS

**Sociodemográficas:**

**Definición conceptual:** características de la muestra que son integradas por los datos personales laborales y demográficos de las personas que contestan el cuestionario, como edad, sexo, hijos y número de hijos, tipo de puesto, tipo de trabajo, número de empleos, tipo de organización, personas a cargo, actividades en un día, horas libres, horas de hacer ejercicio, devoción por la religión, horas de trabajo, años de trabajar en la vida y número de empleos.

**Definición operacional**

**Sociodemográficas:** la opción que marcan los participantes en el formato que se les entrega, dependiendo los datos que sean solicitados para cada variable clasificatoria.

## 4.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Fue un estudio con un diseño no experimental, transversal, de tipo exploratorio, con investigación ex post-facto, y una muestra no probabilística accidental.

#### **4. 6. MUESTRA**

La muestra fue no probabilística accidental, de 173 sujetos, 34.70% hombres y el 65.30% mujeres, todos trabajadores de diferentes áreas del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

#### **4.7. INSTRUMENTOS**

Se utilizó la prueba psicométrica de los cinco factores mexicanos de Uribe Prado (2002), que consiste en un cuestionario de tipo cerrado, con 69 reactivos, con seis opciones de respuesta cada uno, los cuales se encuentran divididos en cuatro grandes áreas, (social, educativa, laboral y familiar), con una confiabilidad entre 60 y 81%.

Así como también la escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO, que mide cinco factores, (D. emocional, despersonalización, satisfacción, trastornos psicosomáticos, apoyo social, características demográficas), de Uribe Prado, García, Lozano, Archundia, Leos y Pizano (2006), Basado en el MBI de Maslach, en la versión de 130 reactivos, de los cuales noventa son cerrados y se presentan en tres series de enunciados, cada uno con seis opciones de respuesta, y las cuarenta preguntas restantes son abiertas las cuales proporcionan datos demográficos; esta escala presenta 91% de confiabilidad y 80 % de confiabilidad para los factores psicosomáticos y demográficos.

Cabe mencionar que posteriormente se realizó un estudio confirmatorio de la EMEDO, donde obtuvo una confiabilidad del 89% y la prueba se redujo a 110 reactivos.

#### **4.8. PROCEDIMIENTO**

Para la aplicación se asistió a diferentes instalaciones del Tribunal Superior de Justicia del D. F., en horarios de oficina de 9 am a 3 pm., la hora de aplicación variaba según el área en donde se llevaría a cabo.

Las aplicaciones se hicieron en un aula de la institución que disponían los titulares, para que las aplicaciones se llevaran a cabo con el menor número de interrupciones posibles, los sujetos a los que fueron aplicados los cuestionarios eran los que se encontraban disponibles en ese momento.

En la primera etapa se entregaba el cuestionario de los cinco factores de personalidad con sus respectivas hojas de respuesta a los sujetos se les daba un tiempo apropiado para contestar que

por lo regular era de 20 a 30 min. y cuando concluían entregaban el cuestionario y las hojas de respuesta llenas.

En la segunda etapa se les entregaba el cuestionario de Burnout y sus hojas de respuesta, de igual manera se les dio un tiempo pertinente y entregaban sus respuestas. Contaban con la presencia del aplicador en el aula durante todo el tiempo para resolver cualquier duda que se presentara.

Al término de esto se les daba una breve explicación de la investigación en la que estaban participando y el objetivo de los resultados de esta, por último se les agradecía su participación.

Para el análisis de resultados se utilizó la paquetería de SPSS, con dos tipos de estadística, la primera Descriptiva, (medidas de tendencia central, porcentajes, media, moda, etc.) y la segunda Inferencial, (correlación, ANOVA, confiabilidad y validez, etc.).

**CAPITULO V**  
**“RESULTADOS”**

### **Estadística Descriptiva**

Se realizo el análisis descriptivo de todas las variables sociodemográficas que se utilizaron en la investigación, para lo cual fue utilizado el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS. Se utilizó la distribución en términos de frecuencia, con el apoyo de la media y la desviación estándar.

La muestra estuvo conformada por 173 sujetos mayores de edad y quienes tenían una relación cara a cara con los usuarios.

Sexo. Del total de la muestra (173 sujetos), 60 fueron hombres y 113 mujeres, correspondientes al 34.7% y al 65.3% respectivamente (Tabla 2).

Tabla 2. Sexo de los sujetos de la muestra

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MASCULINO	60	34.70%
FEMENINO	113	65.30%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Estado Civil. En esta variable, se encontró que el 71.7% de los sujetos de la muestra está casado o vive en unión libre (con pareja) y el 28.3% está soltero (sin pareja) (Tabla 3).

Tabla 3. Estado Civil

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CON PAREJA	124	71.70%
SIN PAREJA	49	28.30%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Escolaridad. En esta variable se encontraron 5 categorías que van desde primaria hasta posgrado. La categoría de primaria registró el 1.2%, la de secundaria el 5.2%, la siguiente categoría fue la de bachillerato que tuvo el 27.7%, la categoría de licenciatura obtuvo el mayor porcentaje con el 55.5%, la categoría de postgrado tuvo el 5.8% y en la categoría de otro, donde se tomó en cuenta carreras técnicas obtuvo el 4.6% (Tabla 4).

Tabla 4. Escolaridad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	2	1.2%
Secundaria	9	5.2%
Bachillerato	48	27.7%
Licenciatura	96	55.5%
Posgrado	10	5.8%
Otro	8	4.6%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Hijos. En esta variable se cuestionó si tenían hijos los sujetos de la muestra, las categorías fueron Si y No. Obteniendo que el 61.8% reportó que Si tenía hijos y el 38.2% que No tenía hijos (Tabla 5).

Tabla 5. Hijos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	107	61.8%
NO	66	38.2%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Tipo de puesto. Esta variable se dividió en tres categorías: nivel operativo, nivel medio y nivel ejecutivo. El mayor porcentaje lo obtuvo el nivel operativo con el 48.6%, el nivel medio obtuvo el 45.7% y el nivel ejecutivo obtuvo el 5.7% de la muestra (Tabla 6).

Tabla 6. Tipo de Puesto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OPERATIVO	84	48.6%
MEDIO	79	45.7%
EJECUTIVO	10	5.7%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

A continuación se presenta la descripción por variable, utilizando la media y la desviación estándar con los factores de Burnout, así como también con los cinco factores de personalidad respectivamente, para describir la distribución de las puntuaciones.

Tabla 7. Descripción de variable sexo con los factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>MASCULINO</b>					
N	60	60	60	60	60
Media	2.4	1.8	1.9	1.4	3.5
D. E.	.66	.65	.82	.38	1.16
<b>FEMENINO</b>					
N	113	113	113	113	113
Media	2.4	1.8	1.9	1.7	3.3
D. E.	.72	.61	.80	.43	1.91

En la tabla 7, se observa que ambos sexos muestran similitudes en los factores agotamiento, despersonalización e insatisfacción. El sexo femenino muestra una puntuación mayor en padecimientos psicosomáticos, en cuanto a la necesidad de apoyo social la puntuación es ligeramente más alta para el sexo masculino en comparación con el sexo femenino.

Tabla 8. Descripción de la variable tipo de puesto y los factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>OPERATIVO</b>					
N	84	84	84	84	84
Media	2.4	1.9	2	1.6	3.2
D. E.	.65	.61	.91	.44	1.2
<b>MEDIO</b>					
N	80	80	80	80	80
Media	2.5	1.9	1.9	1.6	3.6
D. E.	.76	.65	.68	.41	1.1
<b>EJECUTIVO</b>					
N	9	9	9	9	9
Media	2.1	1.8	1.4	1.5	3.7
D. E.	.5	.57	.34	.53	1.3

En la Tabla 8. Se describe que las personas de nivel operativo presentan más agotamiento, así como mayor insatisfacción. En cuanto a las personas que pertenecen a un nivel ejecutivo necesitan más apoyo social, y entre más bajo es el nivel jerárquico del puesto las personas necesitan menos apoyo social. En las demás dimensiones las puntuaciones no muestran mucha diferencia entre grupos.

Tabla 9. Descripción de variable antigüedad y los factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>Años</b>					
<b>1 a 7</b>					
N	26	26	26	26	26
Media	2.4	1.8	1.8	1.6	3.6
D. E.	.7	.6	.7	.45	1.16
<b>8 a 11</b>					
N	24	24	24	24	24
Media	2.6	1.9	2.1	1.7	3.1
D. E.	.61	.59	.71	.33	1.12
<b>12 a 14</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	2.4	1.7	1.7	1.5	3.3
D. E.	.7	.44	.51	.38	1.06
<b>15 a 17</b>					
N	27	27	27	27	27
Media	2.4	1.9	1.9	1.6	3.8
D. E.	.67	.6	.78	.41	1.19
<b>18 a 23</b>					
N	24	24	24	24	24
Media	2.4	2.0	2.0	1.6	3.5
D. E.	.67	.61	.78	.41	1.19
<b>24 a 29</b>					
N	24	24	24	24	24
Media	2.4	1.8	1.9	1.6	2.8
D. E.	.64	.55	.96	.42	1.33
<b>30 a 42</b>					
N	20	20	20	20	20
Media	2.3	1.8	1.7	1.6	3.4
D. E.	.60	.66	.63	.46	1.54

En la tabla 9, se observa que las personas que tienen de 8 a 11 años trabajando, presentan mayor agotamiento y parecen más insatisfechos. Las personas que tienen entre 18 y 23 años trabajando muestra mayor despersonalización, en tanto que el grupo 1 que son los que tienen menor número de años trabajando y las personas que tienen de 15 a 17 años tienen mayor necesidad de apoyo social, comparándolos con los demás grupos.

Tabla 10. Descripción de variable ascensos y los factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Ajetamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>Años</b>					
<b>1</b>					
N	26	26	26	26	26
Media	2.7	2.0	2.2	1.6	3.6
D. E.	.50	.65	.92	.35	1.33
<b>2</b>					
N	43	43	43	43	43
Media	2.3	1.8	1.8	1.6	3.4
D. E.	.69	.61	.62	.52	1.15
<b>3</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	2.6	1.9	2.0	1.7	3.3
D. E.	.74	.59	.80	.43	.95
<b>4 a 5</b>					
N	21	21	21	21	21
Media	2.3	1.8	1.7	1.5	3.4
D. E.	.71	.66	.56	.39	1.28
<b>6 a 22</b>					
N	22	22	22	22	22
Media	2.1	1.7	1.8	1.4	3.2
D. E.	.62	.61	.97	.29	1.24

De la tabla 10, se describe que las personas que tienen entre 1 y 3 ascensos presentan más agotamiento, así como también las personas que han sido ascendidas una sola vez, muestran más despersonalización e insatisfacción y necesitan más apoyo social que los demás grupos, en cuanto a los sujetos que tienen de entre 6 y 22 ascensos tienen menos trastornos psicosomáticos.

Tabla 11. Descripción de variable ingresos y factores de Burnout

<b>GRUPO Cantidad</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>\$1971 a \$4500</b>					
N	28	28	28	28	28
Media	2.5	1.9	1.9	1.7	3.0
D. E.	.69	.66	.82	.52	1.15
<b>\$4501 a \$6000</b>					
N	29	29	29	29	29
Media	2.5	1.8	2.4	1.6	3.3
D. E.	.72	.67	1.16	1.31	1.34
<b>\$6001 a \$8000</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	2.6	1.8	2.0	1.7	3.0
D. E.	.89	.60	.76	.42	.99
<b>\$8001 a \$11500</b>					
N	22	22	22	22	22
Media	2.3	2.0	1.9	1.6	3.4
D. E.	.66	.61	.64	.41	1.33
<b>\$11501 a \$25000</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	2.3	1.7	1.6	1.7	3.6
D. E.	.59	.69	.44	.52	1.23
<b>\$25001 a \$62470</b>					
N	13	13	13	13	13
Media	2.0	1.9	1.2	1.4	3.8
D. E.	.53	.70	.23	.27	.78

Como se puede observar en la tabla 11, entre mayores sean los ingresos las personas tienen menor nivel de agotamiento, sin embargo las personas que gana de \$6001 a \$8000 pesos son las que puntúan más alto en este factor. Así como también presentan mayor despersonalización en comparación con los demás grupos, los sujetos que ganan de entre \$4501 y \$6000 están más insatisfechos, las personas con mayores recursos económicos necesitan mayor apoyo social.

Tabla 12. Descripción de la variable tipo de contrato y factores de Burnout

En la tabla 12, se puede observar que las personas que tienen contrato por obra determinada puntúan alto en el área de despersonalización en comparación a los demás grupos, en cuanto a la personas con contrato de tiempo indefinido muestran mayor insatisfacción, las demás dimensiones no muestran grandes diferencias entre sí.

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>OBRA DETERMINADA</b>					
N					
N	3	3	3	3	3
Media	2.4	2.1	1.3	1.7	3.1
D. E.	.62	.87	.39	.26	.69
<b>TIEMPO DETERMINADO</b>					
N	27	27	27	27	27
Media	2.3	1.7	1.6	1.6	3.4
D. E.	.79	.45	.61	.43	1.14
<b>TIEMPO INDEFINIDO</b>					
N	143	143	143	143	143
Media	2.4	1.9	2.0	1.6	3.4
D. E.	.69	.65	.82	.43	1.18

Tabla 13. Descripción de la variable personas a cargo y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N					
N	50	50	50	50	50
Media	2.4	1.7	1.6	1.5	3.5
D. E.	.70	.67	.53	.43	1.1
<b>NO</b>					
N					
N	123	123	123	123	123
Media	2.4	1.9	2	1.6	3.4
D. E.	.70	.60	.86	.43	1.22

En la tabla 13, se observa que los sujetos que no tienen personas a su cargo muestran mayor despersonalización e insatisfacción en comparación con los demás grupos, en las demás dimensiones hay diferencias importantes.

Tabla 14 Descripción de la variable Toma algún medicamento y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N	44	44	44	44	44
Media	2.5	1.8	1.8	1.7	3.4
D. E.	.59	.70	.58	.48	1.20
<b>NO</b>					
N	129	129	129	129	129
Media	2.4	1.9	1.9	1.5	3.3
D. E.	.73	.60	.86	.40	1.17

En la tabla 14, se presenta que las personas que toman medicamentos tienen puntuación más alta en el área de padecimientos psicosomáticos, las demás dimensiones no muestran grandes diferencias entre grupos.

Tabla 15. Descripción de la variable accidente y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N	28	28	28	28	28
Media	2.5	1.9	2.0	1.7	3.2
D. E.	.80	.69	.90	.47	1.28
<b>NO</b>					
N	145	145	145	145	145
Media	2.4	1.7	1.9	1.6	3.4
D. E.	.68	.61	.78	.42	1.16

La tabla 15, muestra que las personas que han tenido accidentes muestran mayor puntaje en la mayoría de las dimensiones, una diferencia importante que se puede observar es en el área de despersonalización, sin embargo las personas que no han sufrido ningún accidente necesitan mayor apoyo social.

Tabla 16. Descripción de la variable fumas y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N	58	58	58	58	58
Media	2.6	1.9	2.0	1.7	3.7
D. E.	.79	.67	.84	.52	1.16
<b>NO</b>					
N	115	115	115	115	115
Media	.23	1.8	1.8	1.6	3.3
D. E.	.63	.60	.78	.38	1.17

En la tabla 16, se observa que en todos los factores las personas que fuman puntúan más alto, especialmente en que tienen más agotamiento y necesitan más apoyo social.

Tabla 17. Descripción de la variable alcohol y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>NUNCA</b>					
N	38	38	38	38	38
Media	2.1	1.8	1.7	1.4	3.5
D. E.	.62	.54	.80	.30	1.26
<b>UNA VEZ AL AÑO</b>					
N	32	32	32	32	32
Media	2.2	2.0	1.8	1.5	3.4
D. E.	.56	.68	.71	.37	1.14
<b>DOS VECES AL AÑO</b>					
N	28	28	28	28	28
Media	2.6	1.8	1.9	1.7	3.1
D. E.	.70	.64	.60	.47	1.13
<b>UNA VEZ AL MES</b>					
N	55	55	55	55	55
Media	2.5	1.7	1.9	1.7	3.5
D. E.	.75	.69	.77	.49	1.22
<b>UNA VEZ A LA SEMANA</b>					
N	20	20	20	20	20
Media	2.7	1.9	2.5	1.6	3.3
D. E.	.69	.49	.99	.46	1.01

En la tabla 17, se muestra una diferencia en cuanto a que las personas que ingieren alcohol una vez por semana presentan mayor agotamiento e insatisfacción, las personas que ingieren alcohol una vez al año presentan mayor despersonalización. En cuanto a las personas que no toman y las que toman una vez al mes necesitan más apoyo social que los demás grupos.

Tabla 18. Descripción de la variable horas libres y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>Hrs.</b>					
<b>1-6</b>					
N	37	37	37	37	37
Media	2.5	1.8	1.6	1.7	3.2
D. E.	.68	.64	.57	.52	1.14
<b>7-10</b>					
N	36	36	36	36	36
Media	2.8	2.0	2.2	1.6	3.5
D. E.	.70	.67	.89	.38	1.19
<b>11-20</b>					
N	27	27	27	27	27
Media	2.6	1.9	2.0	1.7	3.8
D. E.	.71	.57	.74	.48	1.08
<b>21 a mas</b>					
N	40	40	40	40	40
Media	2.3	1.7	1.9	1.5	3.1
D. E.	.76	.52	.94	.41	1.23

En la tabla 18. Se observa que el grupo dos que se refiere de 7 a 10 horas libres tiene niveles más altos de agotamiento, así como en despersonalización y mayor nivel de insatisfacción, los grupos uno (de 1 a 6 hrs.) y tres (de 11 a 20 hrs.) presentan una puntuación alta en problemas psicosomáticos en comparación con los otros grupos. En cuanto a las personas del grupo tres (de 11 a 20 hrs.) presentan más necesidad de apoyo social.

Tabla 19. Descripción de la variable ejercicio y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N	92	92	92	92	92
Media	2.4	1.8	2.0	1.5	3.3
D. E.	.73	.60	.93	.39	1.18
<b>NO</b>					
N	81	81	81	81	81
Media	2.4	1.9	1.8	1.7	3.6
D. E.	.67	.65	.61	.45	1.16

Como se puede observar en la tabla 19. Las personas que hacen ejercicio están más insatisfechas y necesitan mayor apoyo social que las personas que no hacen ejercicio, sin en cambio estas padecen más problemas psicosomáticos.

Tabla 20. Descripción de la variable horas de ejercicio y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento Hrs.</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>.25 a 1 1/2</b>					
N	18	18	18	18	18
Media	2.4	2.0	2.1	1.5	3.0
D. E.	.78	.67	1.11	.37	1.02
<b>2 a 3</b>					
N	15	15	15	15	15
Media	2.3	1.7	1.7	1.6	3.4
D. E.	.60	.63	.71	.39	.99
<b>4 a 5</b>					
N	18	18	18	18	18
Media	2.4	1.7	2.1	1.6	3.1
D. E.	.69	.37	1.15	.33	1.23
<b>6 a más</b>					
N	44	44	44	44	44
Media	2.4	1.9	2.0	1.5	3.4
D. E.	.77	.65	.80	.43	1.26

En la tabla 20, el grupo que se ejercita menor tiempo presenta mayor despersonalización e insatisfacción, en cuanto a este último factor el grupo tres también puntúa alto, en cuanto en apoyo social se refiere los grupos 2 (2 a 3 hrs.) y 4 (6 a más hrs.) son los que necesitan mayor apoyo.

Tabla 21. Descripción de la variable religión y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>SI</b>					
N	117	117	117	117	117
Media	2.4	1.8	1.8	1.6	3.3
D. E.	.73	.60	.93	.39	1.18
<b>NO</b>					
N	81	81	81	81	81
Media	2.4	1.9	1.8	1.7	3.6
D. E.	.67	.65	.61	.45	1.16

Como se puede observar en la tabla 21. Las personas que no tienen religión necesitan mayor apoyo social, en las demás dimensiones no se encontraron grandes diferencias entre los grupos.

Tabla 22. Descripción de la variable grado de devoción y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
1					
N	43	43	43	43	43
Media	2.4	1.9	2.0	1.7	3.7
D. E.	.60	.64	.82	.46	1.11
2					
N	19	19	19	19	19
Media	2.6	1.9	2.0	1.7	3.9
D. E.	.65	.62	.74	.59	1.10
3					
N	32	32	32	32	32
Media	2.4	1.7	1.8	1.5	3.7
D. E.	.72	.58	.71	.33	1.02
4					
N	40	40	40	40	40
Media	2.4	1.8	1.9	1.6	3.3
D. E.	.75	.61	.89	.50	1.29
5					
N	15	15	15	15	15
Media	2.3	1.8	1.7	1.4	3.3
D. E.	.78	.59	.90	.33	.86
6					
N	16	16	16	16	16
Media	2.3	1.7	1.8	1.6	2.6
D. E.	.87	.61	.62	.40	1.30

En la tabla 22, se presenta que el grupo dos muestra mayor agotamiento, así como las personas que tienen mayor grado de devoción muestran menor despersonalización que los demás grupos, como por ejemplo el grupo 1 y 2 que son los que tienen más alto nivel de despersonalización, al igual que se muestran más insatisfechos y padecen más problemas psicosomáticos, pero en cambio el grupo dos es el que necesita mayor apoyo social.

Tabla 23. Descripción de la variable tarea profesional y factores de Burnout

<b>GRUPO</b>	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>insatisfacción</b>	<b>Psicosomático</b>	<b>Apoyo social</b>
<b>Humanidades y Artes</b>					
N	20	20	20	20	20
Media	2.2	1.7	1.7	1.5	2.9
D. E.	.67	.57	.88	.38	.94
<b>Ciencias sociales</b>					
N	119	119	119	119	119
Media	2.4	1.9	1.9	1.6	3.5
D. E.	.69	.61	.72	.45	1.15

<b>Ciencias biológicas y de la salud</b>					
N	7	7	7	7	7
Media	2.5	1.3	1.9	1.6	3.2
D. E.	.70	.23	.47	.37	1.18
<b>Ciencia física matemáticas</b>					
N	3	3	3	3	3
Media	2.2	2.0	2.0	1.9	2.2
D. E.	.35	.94	1.36	.66	.50
<b>Sin área o bachillerato</b>					
N	24	24	24	24	24
Media	2.8	2.0	2.2	1.7	3.4
D. E.	.74	.72	1.66	.41	1.37

En la tabla 23, se observa que las personas del área de ciencias sociales y las que no tienen área o solo estudiaron el bachillerato, tienen mayor necesidad mayor apoyo social. Las personas que pertenecen que estudiaron alguna carrera del área físico matemático muestran más padecimientos psicosomáticos, los sujetos que solo estudiaron el bachillerato o no tienen ninguna área se muestran más insatisfechos, agotadas y con mayor despersonalización. En este último factor también puntúan alto las personas del área físico matemático.

Tabla 24. Descripción de la variable sexo y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>MASCULINO</b>					
N	60	60	60	60	60
Media	3.9	2.7	4	3.3	3.2
D. E.	.39	.36	.46	.49	.36
<b>FEMENINO</b>					
N	113	113	113	113	113
Media	3.8	2.9	4.1	3.2	3.3
D. E.	.42	.43	.47	.52	.40

Como se puede observar en la tabla 24, los hombres muestran más extroversión que las mujeres aunque no hay mucha diferencia y tienen más estabilidad emocional, sin embargo las mujeres puntúan alto en el factor aceptabilidad y apertura a la experiencia.

Tabla 25. Descripción de la variable escolaridad y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>PRIMARIA</b>					
N	2	2	2	2	2
Media	4.0	2.7	3.5	3.3	2.9
D. E.	.49	.70	.47	1.06	.76
<b>SECUNDARIA</b>					
N	9	9	9	9	9
Media	3.9	3.0	4.3	3.3	3.3
D. E.	.34	.48	.49	.33	.50
<b>BACHILLERATO</b>					
N	48	48	48	48	48
Media	3.9	2.9	4.1	3.2	3.2
D. E.	.42	.44	.38	.48	.40
<b>LICENCIATURA</b>					
N	96	96	96	96	96
Media	3.8	2.8	3.9	3.1	3.2
D. E.	.41	.40	.49	.51	.38
<b>POSTGRADO</b>					
N	10	10	10	10	10
Media	4.0	2.8	3.9	3.4	3.0
D. E.	.22	.40	.40	.42	.24

En la tabla 25, se observa las personas que estudiaron hasta el nivel primaria así como las que tienen un postgrado, con las que se muestran más extrovertidas. En cuanto a las personas que estudiaron hasta el nivel secundaria son los que tienen más aceptabilidad, así como las personas que tienen un nivel de estudios hasta la secundaria son los que se muestran más conscientes y junto con las personas de nivel primaria son más estables emocionalmente, y más abiertos a la experiencia.

Tabla 26. Descripción de la variable actividades diarias y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>Número de act.</b>					
<b>1</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	3.9	2.9	4.1	3.1	3.3
D. E.	.47	.53	.40	.59	.38
<b>2</b>					
N	68	68	68	68	68
Media	3.8	2.8	3.9	3.1	3.1
D. E.	.39	.40	.55	.56	.40
<b>3</b>					
N	52	52	52	52	52
Media	3.9	2.9	4.1	3.4	3.2
D. E.	.32	.41	.43	.40	.39
<b>4</b>					
N	14	14	14	14	14
Media	3.7	2.9	3.9	3.1	3.1
D. E.	.52	.23	.35	.44	.35
<b>5 a 40</b>					
N	10	10	10	10	10
Media	3.8	2.7	4.1	3.2	3.2
D. E.	.33	.55	.26	.44	.46

Como se presenta en la tabla 26, las personas más extrovertidas son las que tienen entre 1 a 3 actividades diarias, sin embargo el grupo que tiene mayor número de actividades diarias son los que son menos aceptados, en cuanto a las personas que tienen 3 actividades diarias se muestra más estable emocionalmente y el grupo que tienen solo una actividad, muestran mayor apertura a la experiencia.

Tabla 27. Descripción de la variable años de trabajo y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Establecimiento emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>Años</b>					
<b>1 a 7</b>					
N	27	27	27	27	27
Media	3.7	2.9	4.0	3.1	3.2
D. E.	.35	.39	.47	.53	.32
<b>8 a 11</b>					
N	29	29	29	29	29
Media	3.8	3.0	4.0	3.1	3.2
D. E.	.37	.40	.33	.55	.38
<b>12 a 14</b>					
N	21	21	21	21	21
Media	3.7	2.8	3.9	3.2	3.3
D. E.	.48	.48	.50	.50	.41
<b>15 a 17</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	3.9	2.8	4.1	3.2	3.3
D. E.	.45	.43	.46	.44	.47
<b>18 a 23</b>					
N	28	28	28	28	28
Media	4.0	2.7	4.0	3.3	3.2
D. E.	.39	.35	.44	.52	.35
<b>24 a 29</b>					
N	23	23	23	23	23
Media	3.8	2.7	4.0	3.2	3.2
D. E.	.41	.42	.65	.57	.37
<b>30 a 42</b>					
N	19	19	19	19	19
Media	3.9	2.6	4.0	3.3	3.1
D. E.	.36	.41	.41	.45	.40

En la tabla 27, se observa que entre más años de trabajo tengan los sujetos se muestran más extrovertidos, en cambio las personas que tienen de 8 a 11 años de trabajo presentan mayor aceptabilidad. Las personas que tienen de 18 a 23 y de 30 a 42 años de trabajo son más estables

emocionalmente. En cuanto a las personas que tienen mayor número de años trabajando necesitan menor apoyo social comparado con los demás grupos.

Tabla 28. Descripción de la variable ascensos y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>1</b>					
N	26	26	26	26	26
Media	3.7	2.9	3.9	3.2	3.1
D. E.	.33	.48	.47	.42	.41
<b>2</b>					
N	43	43	43	43	43
Media	3.8	2.8	3.9	3.1	3.2
D. E.	.39	.37	.41	.48	.36
<b>3</b>					
N	25	25	25	25	25
Media	3.8	2.7	4.0	3.2	3.3
D. E.	.38	.37	.46	.56	.46
<b>4 a 5</b>					
N	21	21	21	21	21
Media	3.9	2.7	4.1	3.3	3.2
D. E.	.33	.35	.32	.46	.31
<b>6 a 22</b>					
N	22	22	22	22	22
Media	4.0	2.8	4.0	3.4	3.1
D. E.	.45	.40	.71	.50	.36

En la tabla 28, se observa que las personas que tienen de 6 a 22 ascensos son los más extrovertidos, conscientes y son más emocionalmente estables en comparación con los demás grupos, en cuanto a las personas que solo han sido ascendidas una vez son las que muestran ser más aceptables. Con respecto a las personas que han sido ascendidas 3 veces muestran mayor apertura a la experiencia.

Tabla 29. Descripción de la variable personas a cargo y los cinco factores de la personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>SI</b>					
N	50	50	50	50	50
Media	3.9	2.8	4.0	3.3	3.2
D. E.	.35	.41	.43	.51	.37
<b>NO</b>					
N	123	123	123	123	123
Media	3.8	2.8	4.0	3.1	3.2
D. E.	.43	.42	.48	.50	.40

En la tabla 29, se observan los sujetos que tienen personas a su cargo son más extrovertidos y más estables emocionalmente, que los sujetos que no tienen personas a su cargo. En los demás factores no hay diferencias importantes.

Tabla 30. Descripción de la variable intervención quirúrgica y los cinco factores de personalidad

<b>GRUPO</b>	<b>Extroversión</b>	<b>Aceptabilidad</b>	<b>Conciencia</b>	<b>Estabilidad emocional</b>	<b>Apertura a la experiencia</b>
<b>SI</b>					
N	100	100	100	100	100
Media	3.4	2.9	4.0	3.2	3.3
D. E.	.42	.41	.50	.54	.39
<b>NO</b>					
N	73	73	73	73	73
Media	3.8	2.8	4.0	3.2	3.1
D. E.	.39	.42	.42	.46	.37

Como se presenta en la tabla 30, las personas que no han sido intervenidas quirúrgicamente son más extrovertidos. En cuanto a las personas que si han sido intervenidos muestran más apertura a la experiencia.

### **Estadística Inferencial**

A continuación se presentan las tablas de análisis de varianza (one way), para conocer si hay diferencias estadísticamente significativas, en cuanto a sus medias y el nivel significativo (razón "F"), entre las variables, obteniendo como resultados los siguientes:

Tabla 31. Análisis de varianza (One way), para variable sexo y factores de Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.4	0.872	0.352
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.8	0.009	0.925
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.9	1.9	0.402	0.527
<b>F4 Psicosomático</b>	1.4	1.7	20.104	.000**
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.5	3.3	0.405	0.525

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 31, se encontró un nivel significativo de .01 en el factor 4, lo que significa que las mujeres muestran más problemas psicosomáticos que los hombres, pero aunque no es significativo si hay una diferencia alta en la necesidad de apoyo social que es mayor en hombres que en mujeres.

Tabla 32. Análisis de varianza (One Way), para la variable tipo de puesto y factores de Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>OPERATIVO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>EJECUTIVO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.5	2.1	1.419	0.245
<b>F2 Despersonalización</b>	1.9	1.9	1.8	0.126	0.882
<b>F3 Insatisfacción</b>	2	1.9	1.4	2.71	0.069
<b>F4 Psicosomático</b>	1.6	1.6	1.5	0.158	0.854
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.2	3.6	3.7	3.063	0.049*

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 32, se puede observar un nivel significativo de .05 en el factor cinco, lo que representa que entre más alto sea el nivel que los sujetos tengan dentro de la organización muestran mayor necesidad de apoyo social, en cuanto a los demás factores no muestran diferencias significativas pero se observa que entre menor sea el nivel del puesto hay mayor insatisfacción y agotamiento.

Tabla 33. Análisis de varianza (One Way), para la variable antigüedad y factores de Burnout

	1	2	3	4	5	6	7		
FACTORES	Media	F	Sig.						
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.6	2.4	2.4	2.4	2.4	2.3	1.018	0.452
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.9	1.7	1.9	2	1.8	1.8	1.138	0.298
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.8	2.1	1.7	1.9	2	1.9	1.7	1.332	0.132
<b>F4 Psicosomático</b>	1.6	1.7	1.5	1.6	1.6	1.6	1.6	0.667	0.909
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.6	3.1	3.3	3.8	3.5	2.8	3.4	1.581	0.038*

\*p<.05 \*\*p<.01

La tabla 33, muestra un nivel significativo de .05 en el factor cinco, lo que significa que la mayoría de los sujetos que mostraron niveles altos de necesidad de apoyo social son del grupo 4 en comparación con los demás grupos.

Tabla 34. Análisis de varianza (One Way), para la variable ascensos y factores de Burnout

	1	2	3	4	5	6	7		
FACTORES	Media	F	Sig.						
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.6	2.4	2.4	2.4	2.4	2.3	1.018	0.452
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.9	1.7	1.9	2	1.8	1.8	1.138	0.298
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.8	2.1	1.7	1.9	2	1.9	1.7	1.332	0.132
<b>F4 Psicosomático</b>	1.6	1.7	1.5	1.6	1.6	1.6	1.6	0.667	0.909
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.6	3.1	3.3	3.8	3.5	2.8	3.4	1.581	0.038*

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 34, se muestra un nivel de significancia de .05 en el factor 5, lo que significa que la mayor parte de los sujetos que más necesitan apoyo social pertenecen al grupo 4, aunque los demás factores no muestran diferencias significativas, se observa que las personas del grupo 2 están más agotadas y las del grupo 2 y 4 tienen mayor nivel de despersonalización e insatisfacción.

Tabla 35. Análisis de varianza (One Way), para la variable ingresos y factores de Burnout

	\$1971 a \$4500	\$4501 a \$6000	\$6001 a \$8000	\$8001 a \$11500	\$11501 a \$25000	\$25001 a \$62470		
FACTORES	Media	Media	Media	Media	Media	Media	F	Sig.
<b>F1 Agotamiento</b>	2.5	2.5	2.6	2.3	2.3	2.0	1.116	.320
<b>F2 Despersonalización</b>	1.9	1.8	1.8	2.0	1.7	1.9	.891	.680
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.9	2.4	2.0	1.9	1.6	1.2	.676	.946
<b>F4 Psicosomático</b>	1.7	1.6	1.7	1.6	1.7	1.4	1.744	.010**
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.0	3.3	3.0	3.4	3.6	3.8	.929	.615

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 35, se observa que hay un nivel de significancia de .01 en el factor cuatro, lo cual significa que cuando se tienen menos ingresos tienen mayores problemas psicosomáticos en comparación con los demás grupos.

Tabla 36. Análisis de varianza (One Way), para la variable tipo de contrato y factores de Burnout

	OBRA DETERMINADA	TIEMPO DETERMINADO	TIEMPO INDEFINIDO		
FACTORES	Media	Media	Media	F	Sig.
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.3	2.4	0.209	0.812
<b>F2 Despersonalización</b>	2.1	1.7	1.9	1.588	0.207
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.3	1.6	2	2.963	0.054*
<b>F4 Psicosomático</b>	1.7	1.6	1.6	0.131	0.878
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.1	3.4	3.4	0.098	0.907

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 36, se puede observar un nivel de significancia de .05, lo que significa que las personas que tienen un mejor contrato muestran más insatisfacción, aunque en las demás factores no son significativos, se encuentran diferencias en el factor dos despersonalización donde los sujetos con un contrato por obra determinada muestran más despersonalización y las personas que tienen mejor contrato necesitan mayor apoyo social.

Tabla 37. Análisis de varianza (One Way), para la variable personas a cargo y factores de Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.4	0.018	0.895
<b>F2 Despersonalización</b>	1.7	1.9	3.24	0.074
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.6	2	10.041	<b>0.002**</b>
<b>F4 Psicosomático</b>	1.5	1.6	0.549	0.46
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.5	3.4	0.199	0.656

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 37, se observa diferencias significativas, específicamente en el factor 3, de un nivel de .01, lo que significa las personas que no tienen personas a cargo se muestran más insatisfechos. Aunque no es significativo el factor dos también muestra diferencias por que los sujetos que no tienen personas a cargo muestran más despersonalización.

Tabla 38. Análisis de varianza (One Way), para la variable Medicamento y Factores Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>			1.79	0.183
	2.5	2.4		
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.9	0.011	0.916
<b>F3 Insatisfacción</b>			1.022	0.313
	1.8	1.9		
<b>F4 Psicosomático</b>			7.738	<b>0.006**</b>
	1.7	1.5		
<b>F5 Apoyo Social</b>			7.738	<b>0.006**</b>
	3.4	3.3		

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 38, se observan diferencias significativas de nivel .01 en el factor 4 problemas psicosomáticos y en el factor 5 apoyo social, lo que significa las personas que toman medicamentos tienen mayor numero de padecimientos psicosomáticos y necesitan más apoyo social.

Tabla 39. Análisis de varianza (One Way), para la variable fuma y factores de Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.6	0.23	6.119	<b>0.014**</b>
<b>F2 Despersonalización</b>	1.9	1.8	0.88	0.349
<b>F3 Insatisfacción</b>	2	1.8	1.896	0.17
<b>F4 Psicosomático</b>	1.7	1.6	4.073	<b>0.045*</b>
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.7	3.3	4.388	<b>0.038*</b>

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 39, se observan niveles de significancia el primero de .01 en el factor 1 agotamiento, lo que significa que la mayoría de las personas fuman y que estas muestran más agotamiento, la segunda diferencia es de un nivel de significancia de .05 en el factor 4 lo que significa que los sujetos que fuman tienen más padecimiento psicosomáticos y por ultimo hay un nivel de significancia de .05 en el factor 5 apoyo social lo que significa que los sujetos que fuman necesitan mayor apoyo social.

Tabla 40. Análisis de varianza (One Way), para la variable alcohol y factores de Burnout

<b>FACTORES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>UNA VEZ AL AÑO</b>	<b>DOS VECES AL AÑO</b>	<b>UNA VEZ AL MES</b>	<b>UNA VEZ A LA SEMANA</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.1	2.2	2.6	2.5	2.7	3.857	<b>0.005**</b>
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	2.0	1.8	1.7	1.9	0.435	0.783
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.7	1.8	1.9	1.9	2.5	4.031	<b>0.004*</b>
<b>F4 Psicosomático</b>	1.4	1.5	1.7	1.7	1.6	2.396	<b>0.052*</b>
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.5	3.4	3.1	3.5	3.3	0.797	0.529

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 41, se presenta una diferencia significativa de nivel de .01 en el factor 1 que es agotamiento lo que significa que las personas que toman alcohol una vez a la semana , muestran más agotamiento, en tanto, en el factor 3 también se observa diferencias significativas de .01 lo que representa que las personas que toman una vez a la semana están más insatisfechas y en el factor 4 se observa un nivel de significancia de .05 lo que significa que las personas que toman dos veces al año y una vez al mes tienen más padecimientos psicosomáticos.

Tabla 42. Análisis de varianza (One Way), para la variable horas libres y factores de Burnout

	<b>GRUPO 1-6 hrs.</b>	<b>GRUPO 7-10 hrs.</b>	<b>GRUPO 11-20 hrs.</b>	<b>GRUPO 21 o mas hrs.</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>		
<b>F1 Agotamiento</b>	2.5	2.8	2.6	2.3	1.529	<b>0.056*</b>
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	2.0	1.9	1.7	1.057	0.402
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.6	2.2	2.0	1.9	1.682	<b>0.026*</b>
<b>F4 Psicosomático</b>	1.7	1.6	1.7	1.5	1.19	0.252
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.2	3.5	3.8	3.1	1.385	0.111

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 42, se muestran diferencias significativas de nivel de .05 en el factor 1 de agotamiento lo que representa que las personas del grupo dos están más agotadas y en el factor 3 que es insatisfacción lo que significa que los sujetos más insatisfechos pertenecen al grupo 2.

Tabla 43. Análisis de varianza (One Way), para la variable ejercicio y factores de Burnout

	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.4	0.053	0.817
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.9	0.343	0.559
<b>F3 Insatisfacción</b>	2.0	1.8	2.341	0.128
<b>F4 Psicosomático</b>	1.5	1.7	9.393	<b>0.003**</b>
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.3	3.6	2.742	0.1

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

En la tabla 43, se observa un nivel de significancia de .01 en el factor 4 sobre padecimientos psicosomáticos, lo que se puede describir como: las personas que no hacen ejercicio padecen mayor número de padecimientos psicosomáticos en comparación con las personas que realizan ejercicio, en los demás factores no hay significancia pero se encontró diferencias como en el factor de insatisfacción en donde dice que las personas que hacen ejercicio se muestran más insatisfechas. Y por último que los sujetos que no hacen ejercicio necesitan mayor apoyo social.

Tabla 44. Análisis de varianza (One Way), para la variable Horas de ejercicio y factores de Burnout

	<b>GRUPO .25 a 1 1/2 hrs.</b>	<b>GRUPO 2 a 3 hrs.</b>	<b>GRUPO 4 a 5 hrs.</b>	<b>GRUPO 6 a mas hrs</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.3	2.4	2.4	0.631	0.841
<b>F2 Despersonalización</b>	2	1.7	1.7	1.9	1.203	0.287
<b>F3 Insatisfacción</b>	2.1	1.7	2.1	2	0.585	0.878
<b>F4 Psicosomático</b>	1.5	1.6	1.6	1.5	1.814	<b>0.047*</b>
<b>F5 Apoyo Social</b>	3	3.4	3.1	3.4	1.093	0.377

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 44, se encuentra significancia de nivel .05 en el factor 4, lo que significa que los sujetos que pertenecen a los grupos 2 y 3 padecen más problemas psicosomáticos

Tabla 45. Análisis de varianza (One Way), para la variable religión y factores de Burnout

	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Agotamiento</b>	2.4	2.4	0.763	0.636
<b>F2 Despersonalización</b>	1.8	1.9	1.235	0.282
<b>F3 Insatisfacción</b>	1.8	1.8	0.764	0.635
<b>F4 Psicosomático</b>	1.6	1.7	0.917	0.504
<b>F5 Apoyo Social</b>	3.3	3.6	1.978	<b>0.05*</b>

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 45, se puede observar una diferencia significativa de nivel de .05 en el factor 5, lo que indica que la mayoría de los sujetos no tienen religión y estos necesitan mayor apoyo social.

Tabla 46. Análisis de varianza (One Way), para la variable sexo y los cinco factores de personalidad

	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Extroversión</b>	3.9	3.8	0.866	0.353
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.7	2.9	11.31	<b>0.001**</b>
<b>F3 Conciencia</b>	4	4.1	1.768	0.185
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.3	3.2	2.422	0.121
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.2	3.3	3.54	0.062

\*p<.05 \*\*p<.01

De la tabla 46, se puede describir que hay un nivel de significancia de .01 en el factor 2 que es aceptabilidad, lo que quiere decir que hay mayor número de mujeres y que estas son más aceptadas socialmente, en los demás factores no hay diferencias significativas.

Tabla 47. Análisis de varianza (One Way), para la variable escolaridad y los cinco factores de personalidad

	<b>PRIMARIA</b>	<b>SECUNDARIA</b>	<b>BACHILLERATO</b>	<b>LICENCIA-TURA</b>	<b>POSTGRADO</b>	<b>OTRO</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Extroversión</b>	4	3.9	3.9	3.8	4	3.8	0.462	0.804
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.7	3	2.9	2.8	2.8	3	1.26	0.284
<b>F3 Conciencia</b>	3.5	4.3	4.1	3.9	3.9	4	2.234	<b>0.05*</b>
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.3	3.3	3.2	3.1	3.4	3.2	0.438	0.822
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	2.9	3.3	3.2	3.2	3	3.1	1.256	0.285

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 47, se observa una diferencia significativa de nivel .05 en el factor conciencia, lo que se puede describir, que el mayor número de personas que estudiaron entre el nivel secundaria y el bachillerato son más conscientes que los demás sujetos que podrían tener mayor nivel de estudios.

Tabla 48. Análisis de varianza (One Way), para la variable actividades diarias y los cinco factores de personalidad

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 a 40</b>		
<b>FACTORES</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<b>F1 Extroversión</b>	3.9	3.8	3.9	3.7	3.8	2.284	<b>0.03**</b>
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.9	2.8	2.9	2.9	2.7	1.553	0.153
<b>F3 Conciencia</b>	4.1	3.9	4.1	3.9	4.1	0.747	0.633
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.1	3.1	3.4	3.1	3.2	1.524	0.162
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.3	3.1	3.2	3.1	3.2	1.035	0.409

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 48, se encuentra un nivel de significancia de .01 en el factor uno extroversión, lo que se puede describir como: las personas con menos actividades diarias son más extrovertidas, principalmente las que tienen de 1 a 3 actividades diarias. En los demás grupos no hay significancia pero se puede encontrar diferencias como en el factor cuatro que se representa como las personas que tienen 3 actividades diarias presentan mayor estabilidad emocional.

Tabla 49. Análisis de varianza (One Way), para la variable años de trabajo y los cinco factores de personalidad

	1 a 7	8 a 11	12 a 14	15 a 17	18 a 23	24 a 29	30 a 42		
FACTORES	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	F	Sig.
<b>F1 Extroversión</b>	3.7	3.8	3.7	3.9	4	3.8	3.9	1.218	0.211
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.9	3	2.8	2.8	2.7	2.7	2.6	0.821	0.748
<b>F3 Conciencia</b>	4	4	3.9	4.1	4	4	4	1.23	0.201
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.1	3.1	3.2	3.2	3.3	3.2	3.3	1.168	0.261
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.2	3.2	3.3	3.3	3.2	3.2	3.1	2.162	<b>0.001**</b>

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 49, se observa un nivel de significancia de .01 en el factor 5 apertura a la experiencia lo que se describe como las personas que tienen de entre 12 a 17 años de trabajo en la vida son los que tienen más apertura a la experiencia. En los demás grupos no hay diferencias significativas.

Tabla 50. Análisis de varianza (One Way), para la variable ascensos y los cinco factores de personalidad

	1	2	3	4 a 5	6 a 22		
FACTORES	Media	Media	Media	Media	Media	F	Sig.
<b>F1 Extroversión</b>	3.7	3.8	3.8	3.9	4	1.883	<b>0.043*</b>
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.9	2.8	2.7	2.7	2.8	1.994	<b>0.03**</b>
<b>F3 Conciencia</b>	3.9	3.9	4	4.1	4	0.824	0.625
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.2	3.1	3.2	3.3	3.4	1.701	0.074
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.1	3.2	3.3	3.2	3.1	1.07	0.391

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 50, se observan diferencias significativas de nivel .05 en el factor 1 de extroversión, lo que representa que las personas que tienen mayor número de ascensos son los más extrovertidos. En cuanto al factor 2 aceptabilidad, se observa un nivel de significancia de .01 que representa que las personas que han sido ascendidas son más aceptables.

Tabla 51. Análisis de varianza (One Way), para la variable personas a cargo y los cinco factores de personalidad

<b>FACTORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	Media	Media		
<b>F1 Extroversión</b>	3.9	3.8	0.292	0.59
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.8	2.8	1.265	0.262
<b>F3 Conciencia</b>	4	4	0.128	0.721
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.3	3.1	5.438	0.021*
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.2	3.2	0.112	0.738

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 51, se puede observar que hay un nivel de significancia de .05 en el factor 4 que es estabilidad emocional, lo que significa que los sujetos que tienen personas a su cargo son más estables emocionalmente que los que no tienen personas a cargo. Aunque no es significativa hay una diferencia en el factor 1 extroversión, que indica que el grupo que tienen personas a cargo son más extrovertidos.

Tabla 52. Análisis de varianza (One Way), para la variable intervención quirúrgica y los cinco factores de personalidad

<b>FACTORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
	Media	Media		
<b>F1 Extroversión</b>	3.4	3.8	0.716	0.399
<b>F2 Aceptabilidad</b>	2.9	2.8	3.651	0.058*
<b>F3 Conciencia</b>	4	4	0.528	0.468
<b>F4 Estabilidad emocional</b>	3.2	3.2	0.447	0.505
<b>F5 Apertura a la experiencia</b>	3.3	3.1	6.96	0.009**

\*p<.05 \*\*p<.01

En la tabla 52, se encuentran diferencias significativas de nivel .05, en el factor 2 que es aceptabilidad, lo que significa que las personas que si han tenido intervenciones quirúrgicas son más aceptadas. En cuanto al factor 5 que es apertura a la experiencia hay un nivel de significancia de .01, lo que quiere decir, que las personas que han tenido alguna intervención quirúrgica son más abiertas a la experiencia.

## COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE ALFA-CRONBACH

Se realizó un análisis de confiabilidad de Alfa-Cronbach, el cual consiste en ver hasta qué punto los sujetos tienen un rendimiento consistente en las diversas partes del test (Hernández, 1998). Se efectuó para la prueba EMEDO y la prueba 5 FM. Este análisis se realizó primero por factor y después la prueba en general.

Tabla 53. Análisis de consistencia interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)

FACTOR	# Reactivos	Confiabilidad
F1 Agotamiento	19	Alpha=.7674
F2 Despersonalización	11	Alpha=.7690
F3 Insatisfacción	17	Alpha=.7644
F5 Apoyo Social	3	Alpha=.7710

El coeficiente de confiabilidad de la prueba es Alpha=.7678

Tabla 54. Análisis de consistencia interna de la Escala 5 FM

FACTOR	# Reactivos	Confiabilidad
F1 Extroversión	23	Alpha=.7656
F2 Aceptabilidad	11	Alpha=.7653
F3 Conciencia	9	Alpha=.7660
F4 Estabilidad emocional	12	Alpha=.7662
F5 Apertura a la experiencia	14	Alpha=.7653

El coeficiente de confiabilidad de la prueba es Alpha=.7678

**TABLA 55. CORRELACIONES ENTRE LOS FACTORES DE PERSONALIDAD Y LOS FACTORES DE BURNOUT**

	F1 Extroversión	F2 Aceptabilidad	F3 Conciencia	F4 Estabilidad emocional	F5 Apertura a la experiencia	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción	F4 Psicosomático	F5 Apoyo Social
F1 Extroversión	1									
F2 Aceptabilidad	0.105	1								
F3 Conciencia	.255**	0.129	1							
F4 Estabilidad emocional	0.460**	0.088	0.266**	1						
F5 Apertura a la experiencia	0.038	0.123	0.204**	0.029	1					
F1 Agotamiento	-0.297**	0.212**	-0.093	-0.127	0.333**	1				
F2 Despersonalización	-0.202**	-0.081	-0.320**	-0.145	-0.248**	0.321**	1			
F3 Insatisfacción	-0.106	0.099	-0.041	-0.008	0.263**	0.565**	0.348**	1		
F4 Psicosomático	-0.192*	0.178*	0.106	-0.114	0.418**	0.520**	0.164*	0.214**	1	
F5 Apoyo Social	-0.233**	-0.005	-0.072	-0.031	-0.309**	0.115	0.256**	0.049	0.021	1

\*\* Correlaciones significativas para  $p < 0.01$  (2 colas)

\* Correlaciones significativas para  $p < 0.05$  (2 colas)

N= 173

Se observa que en la tabla 55, en el factor 1 de Personalidad Extroversión tiene una relación significativa negativa con Agotamiento, Despersonalización, problemas psicosomáticos y Apoyo social.

Así mismo se encontró que en factor 5 de personalidad (Apertura a la experiencia) está relacionada con los cinco factores de Burnout los cuales se describen a continuación: las personas que son imaginativas, curiosas, creativas e intelectuales, presentan mayor agotamiento, están más insatisfechos y presentan mayores problemas psicosomáticos como problemas de sueño, dolor, problemas gastrointestinales, depresión, ansiedad y problemas sexuales.

Tabla 56. Correlaciones entre los factores de Burnout y Personalidad con variables Sociodemográficas.

	F1 Agotamiento	F3 Insatisfacción	F4 Psicosomático	F5 Apoyo Social	F1 Extroversión	F2 Aceptabilidad	F4 Estabilidad emocional	F5 Apertura a la experiencia
EDAD	-.193*							
AÑOS DE PAREJA		-.237**						.0177*
# HIJOS			-0.225*					
PUESTO				-.160*				.181*
ACT. DIARIAS					-.16*			
HRS DIARIAS			-.0180*					
AÑOS TRABAJO	-.197**				.150*		-.175*	
# EMPLEOS							-.173*	
ASCENSOS	-.18*					.256**		.192*
INGRESOS	-.228**		-.132**		.180*			-.215*
TIPO CONTRATO			.183*					
# CIGARROS				.270*				
ALCOHOL	.276**		.225**		.200**		-.155*	
HRS LIBRES								.177*
DEVOCION								
RELIGIOSA					-.243**			

\*\* Correlaciones significativas para  $p < 0.01$  (2 colas)

\* Correlaciones significativas para  $p < 0.05$  (2 colas)

N= 173

Se observa que el factor uno agotamiento está relacionado negativamente con cinco variables demográficas, lo que significa que a menor edad, a menor años de pareja, a menor años de trabajo, a menor número de ascensos y a menor número de ingresos se presenta mayor agotamiento.

También este factor se relaciona significativamente con la ingesta de alcohol, a mayor consumo de alcohol mayor agotamiento.

El factor 3 que es insatisfacción describe que las personas tienen un menor número de hijos, un menor puesto, menos horas diarias de trabajo y menos ingresos presentan mayor insatisfacción, así mismo a mayor ingesta de alcohol mayor insatisfacción.

En el factor psicosomático se observa que a mayor consumo de alcohol y cigarro se presentan mayores enfermedades.

En el factor de apoyo social se encontró que a mayor puesto y mayores ingresos necesitan más apoyo social, igualmente los que presentan menor devoción religiosa y tienen menos actividades necesitan más apoyo social.

En el factor extroversión se observa que a más años de trabajo y más número de ascensos tienen mayor extroversión.

Los que necesitan mayor aceptabilidad son los que han tenido menos años de trabajo y menor número de empleos.

Los que tienen más años de pareja, mayor número de ascensos, más horas libres presentan mayor estabilidad emocional que las demás personas.

En apertura a la experiencia se puede ver que a menores ingresos y a mayor ingesta de alcohol necesitan más apertura.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

En México se ha realizado pocas investigaciones sobre el síndrome de Burnout en servidores públicos, ya que la mayor parte de los estudios sobre este tema proviene de otros países y han utilizado instrumentos extranjeros, resulta difícil creer que el Burnout se manifiesta y se mide de la misma manera en diferentes países, debido a esto se utilizaron escalas estandarizadas para la población mexicana.

La presente investigación estaba dirigida a encontrar relación entre los factores de Burnout medido con el instrumento EMEDO (Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional) y los cinco factores de personalidad medido con el instrumento 5FM (5 Factores Mexicanos de la Personalidad). Como resultado del análisis estadístico realizado, se encontró que las relaciones del síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) y los cinco factores de personalidad (Big Five) son singulares. En algunos casos los resultados apoyan los argumentos teóricos existentes en la bibliografía acerca del tema, sin embargo en otros casos los resultados son contradictorios, finalmente las relaciones con respecto a algunas variables son inexistentes; a continuación se presentan estos resultados de forma más detallada.

Las personas que puntúan bajo en extroversión padecen mayor agotamiento, lo que nos indica que las personas introvertidas presentan una pérdida progresiva de energía, cansancio y fatiga; estos resultados confirman las investigaciones realizadas por Eastbrgg, Williamson, Gorsuch, y Ridley (1994), así como varios investigadores, que encontraron que la extroversión es negativamente asociada con agotamiento emocional.

También presentan niveles altos en Despersonalización, lo que nos indica que las personas introvertidas presentan irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Lingard (2003) reporta que la extroversión social y las acciones extrovertidas son negativamente asociadas con despersonalización. (Bakker, Van Der Zee y Lewwig, 2006).

Paralelamente se encontró, que las personas introvertidas presentan mayores padecimientos psicosomáticos como problemas de sueño, dolores, dolores musculares, depresión y ansiedad (ver tabla 55), así como mayor necesidad de apoyo social.

Las personas con facilidad para relacionarse, están más agotadas, por lo tanto pierden su energía progresivamente, están más desgastadas y fatigadas, presentan mayores problemas psicosomáticos

como trastornos de sueño, dolor, problemas gastrointestinales, depresión, ansiedad y problemas sexuales (ver tabla 55), que las personas con menor facilidad para relacionarse.

Las personas inconscientes presentan más despersonalización, son irritables y actúan de forma cínica con las personas que los rodean, así como también con las personas a las que les brindan servicio. Por tanto las personas conscientes tienen un mejor trato con las personas con las que interactúa.

Resalta el factor 5 de personalidad (Apertura a la experiencia) que está relacionado con los cinco factores de Burnout los cuales se describen a continuación: las personas que son imaginativas, curiosas, creativas e intelectuales, presentan mayor agotamiento, están más insatisfechos y presentan mayores problemas psicosomáticos como problemas de sueño, dolor, problemas gastrointestinales, depresión, ansiedad y problemas sexuales (ver tabla 55), lo que afirma lo que nos dice Maslach (2001): la persona que padece de Burnout es propensa a problemas de salud, deterioro psicológico, perdida de la autoestima y una creciente insatisfacción con el trabajo. Por lo contrario estas personas presentan menor despersonalización y necesitan menos apoyo social.

De acuerdo con However, Zellars y Hochwarter (2000) mencionan que en las dimensiones de los cinco factores de personalidad, solo el neuroticismo es significativo en la predicción del cansancio emocional. En el caso de la presente investigación esto no reportó diferencias estadísticamente significativas en este factor (en Baker, 2006).

En las relaciones encontradas entre los factores de Burnout y variables sociodemográficas encontramos que el factor 1 (Agotamiento) está asociado con edad. Las personas más jóvenes presentan mayor propensión a padecer agotamiento lo que coincide con lo que nos dice Pinelo (2002) que considera que la presencia del Burnout es mayor cuando los trabajadores son jóvenes, ya que la gente joven frecuentemente posee menor experiencia que la gente de más edad y esta última se llega a conformar con lo que le llegue a dar la organización, empresa o institución, debido a que a mayor edad ya no le es tan fácil conseguir trabajo o requieren conservar su trabajo para poder jubilarse.

Grau (2009), también concluyó que el Burnout cuando los trabajadores son jóvenes, ya que la gente joven generalmente tiene menos experiencia que la gente mayor.

Uribe (2008), indica que hay una asociación con los trabajadores jóvenes, los cuales se encuentran en el paradójico mundo laboral de la competitividad por sus puestos de trabajo y el éxito profesional, mismo que implica una serie de sacrificios impuestos por las condiciones de trabajo y reforzados por su logros a través de los años.

En cuanto a diferencias entre hombres y mujeres solo se demostró que las mujeres presentan mayores padecimientos psicosomáticos, esto verifica las investigaciones de Palomar de 1999 que nos dice que las mujeres se sienten más angustiadas por la presión de los roles familia-trabajo.

Las personas que tienen pareja son más estables y tienen mayor madurez psicológica al estar involucrados con otro, familiarizan con el manejo de problemas personales y conflictos emocionales. También el agotamiento está relacionado con los años de vida en pareja, a menor años de pareja mayor agotamiento (ver tabla 56) esto corrobora los resultados de diferentes investigaciones (Arias, 2009; Grau 2009; Uribe, 2008; Izazaga, 2008).

Además se encontró que las personas que tienen menores ingresos económicos presentan mayor insatisfacción y mayor agotamiento.

Es importante mencionar que los fumadores presentan mayor agotamiento y necesitan de mas apoyo social; a consecuencia de este consumo presentan mayores problemas psicosomáticos (ver tabla 39).

De igual forma las personas tienen una mayor ingesta de alcohol presentan mayor agotamiento, mayor insatisfacción, tienen un índice mayor de problemas psicosomáticos, apertura a la experiencia y se sienten menos aceptados; en comparación de los que consumen menor cantidad de alcohol (ver tabla 40).

Cabe recordar que los consecuentes que se derivan de la aparición del Burnout se manifiestan a nivel individual y organizacional. A nivel individual hay que señalar las consecuencias físicas: problemas de salud, cansancio, dolores musculares, trastornos de sueño; las consecuencias psicológicas: depresión, ansiedad, desmotivación; y las consecuencias socio-familiares: tendencia al aislamiento, irritabilidad, conflictos interpersonales de pareja y familiares, entre otras (Lázaro 2004). Las consecuencias físicas puede traer alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, etc., (Ramos, 2006).

Para verificar esto se hizo una correlación de los factores del Síndrome de Burnout y factores psicosomáticos donde los resultados demostraron que las personas más agotadas si presentan mayores problemas de sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, depresión y ansiedad (ver tabla 57).

Las consecuencias anteriores no solo repercuten al individuo de forma personal sino también en el desempeño en la organización donde trabaja, hay una reducción en la productividad y dificultad para hacer frente o manejar diferentes situaciones en su trabajo.

Borritz (2006), menciona que de acuerdo a la literatura, el Burnout incrementa el ausentismo y la probabilidad de dejar el empleo. Por lo que se refiere a esta última la capacidad de reemplazar, el supuesto para la estimación es que no tienen efectos en la productividad. Por su parte, el ausentismo puede medirse en términos del salario diario del personal que no asiste, ya sea que se pierda su producción o que haya que pagar un reemplazo (en Uribe 2008).

Las personas que presentaron despersonalización tienen trastornos de sueño, dolores de cabeza, así como depresión.

Las personas insatisfechas también presentan ansiedad, depresión, problemas gastrointestinales, trastorno de sueño y dolores de cabeza.

Después de esta investigación se concluye que la prueba 5 FM si existe relación entre los cinco factores de personalidad y el síndrome de Burnout, particularmente con el factor 5 Apertura a la experiencia y el factor 1 Extroversión.

Además que se observó mayor prevalencia de Burnout en personas con menor edad, quienes tienen menor número de hijos, pocos años de vivir en pareja, menos años trabajando, menores ingresos y menor puesto.

En las organizaciones se puede utilizar la prueba 5 FM que ayudara a conocer el perfil de los candidatos y a realizar el reclutamiento adecuado; pero no solo eso, sino también pueden saber quiénes son propensos a desarrollar Burnout y tomar diversas acciones como la intervención principal deba dirigirse a detectarlo a tiempo, para incentivar al individuo a cambiar de actividades o incluso de empleo, las organizaciones tienen que ver el impacto real de este síndrome y como impacta a su productividad.

Al verificar las consecuencias de este síndrome es importante que en posteriores investigaciones se desarrollen mecanismos y técnicas de afrontamiento para el síndrome de Burnout porque estas consecuencias pueden ser muy graves.

Pero no solamente investigar y desarrollar técnicas de afrontamiento para las personas que sufren este síndrome; si no también hay que desarrollar mecanismos para la prevención del mismo enfocados a las personas propensas a padecerlo, como profesionales de la salud es importante empezar con la cultura de la prevención, ya están las bases donde se verifican las consecuencias del Burnout en muchas investigaciones, ¿Por qué esperar hasta llegar a estas consecuencias, si existe la oportunidad de evitarlas?.

Es importante mencionar que la muestra de nuestra investigación fue de servidores públicos los cuales por las condiciones laborales y la cantidad de personas con una problemática que a diario solicitan sus servicios hacen que se presente un rasgo que resulta muy importante de la estructura

burocrática y esta acentuado en la despersonalización. El patrón de personalidad del burócrata está centrado sobre esta norma de impersonalidad, lo que tiende a producir conflictos en el contacto con el público.

Los profesionales que trabajan en el sector público están bajo la influencia de tres ámbitos: la esfera política, la de gestión y la de servicio. Las exigencias de los tres son distintas, mientras que en el primero se persigue la satisfacción pública y la equidad, en la esfera directiva la meta es alcanzar la eficacia y la eficiencia, y en la esfera de servicio la conexión con las necesidades percibidas por las personas atendidas. El equilibrio que tradicionalmente se mantenía entre estos tres ámbitos ha quedado roto en los últimos tiempos por el progresivo paso de los principios asociados a la gestión: economía, eficiencia y eficacia.

Puesto que los funcionarios reducen al mínimo las relaciones personales y recurren a la categorización, las peculiaridades de los casos individuales son a menudo ignoradas. La conducta estereotipada no está adaptada a las exigencias de los problemas individuales. El trato impersonal de los asuntos, que son a la vez de gran importancia personal, para el cliente, da origen a los cargos de “arrogancia” y de “altanería” que se hacen a los burócratas.

Por último, el desgaste ocupacional (Burnout), como bien lo señala Gil Monte (2006), puede ser la plaga silenciosa del Siglo XXI. La salud ocupacional también puede incrementar o disminuir las utilidades de las empresas.

No hay que olvidar que probablemente la característica más perniciosa del Burnout es que suele pasar desapercibido hasta que genera problemas serios. Los individuos simplemente dejan de disfrutar su trabajo, y comienza a bajar su productividad, en un momento esto se convierte en ausentismo o errores en el trabajo. Cuando se trata de individuos del área de servicios personales, estos errores pueden tener consecuencias importantes para sus usuarios de tal forma que tienen el poder de cambiar la vida por completo de dichos usuarios, como es el caso de la muestra de esta investigación.

## REFERENCIAS

- Acosta C.M. (2006). Síndrome de Burnout en los Maestros del CCH. Tesis Universidad Pedagógica de Durango. Maestría en Pedagogía.
- Alarcón, J. y Vaz, F. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social. Revista de psiquiatría de la facultad de medicina, Barcelona, 28 (6), pp. 358-381.
- Allport, G. (1966). Psicología de la personalidad. Buenos Aires: Paidos.
- Alvarado, J. L. y Garrido A. (1996). Psicología social aplicada. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Arias, F. y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento profesional (Burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. Ciencia y trabajo, 11 (31), pp. 172-176.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. y Lewig, A. K. (2006). The relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors, The Journal of Social Psychology, 146(1), pp. 31-50.
- Buendía, R. J. (1998). Estrés laboral y salud. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, R.J. (2001). Estrés, salud y empleo. Ediciones Pirámide.
- Campos, V.E. (2003). Perfil profesional de los estudiantes del conalep y su relación con el modelo de los cinco factores. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.
- Cattell, R. B. y Digman, J. M. (1964). A Theory of the Structure of Perturbations in Observer Ratings and Questionnaire Data in Personality Research, 9, pp. 341-358.
- Cattell, R.B. (1982). El análisis científico de la personalidad y la motivación. Madrid : Pirámide.
- Cattell, R. B. y Kline, P. (1997). El análisis científico de la personalidad y la motivación. Londres: Ediciones Pirámide.
- Chacón. R. M. y Grau A. J. (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermos que trabajan en hospitales oncológicos. Psicología y salud, 14 (1), pp. 67-78.
- Cherniss, C. (1980). Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: PRAEGER.

- Cloninger, S.C. (2003). Teorías de la Personalidad. México: Pearson Educación.
- Cohen, J. (1973). Psicodinámica de la Personalidad. Mexico: Trillas.
- Cooper, C. y Dewe, P. (2004). Stress. A brief history. Oxford: Blackwell.
- Cruz, O. F. (1998). Efectos de estrés en la mujer y su área laboral. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.
- Cueli, J. (1990). Teorías de la personalidad. México: Trillas.
- Cueli, J. y Reidil, L. (1972). Teorías de la Personalidad. México: Trillas.
- Cueli, J. y Reidil, L. (1976). Teorías de la Personalidad. México: Trillas.
- De la Rosa, J. y Diaz, L.R. (1991). Evaluación del autoconcepto: una escala multidimensional. Revista latinoamericana de Psicología, 23 (1), pp. 15-33.
- Diego, R. (1996) Prevención de riesgos y estrés laboral. Papeles del Psicólogo. Junio, 65. Disponible en el World Wide Web: en <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=720>
- Dura, E. y Garces, J. (1991). La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos. Revista de psicología social, 6(2), pp. 257-271.
- Eastburg, M., Williamson, M., Gorsuch, R., y Ridley, C. (1994). Social support, personality and burnout in nurses. Journal of applied social psychology, 24(14), pp. 1233-1250.
- Escriba, A. y Bernabé M. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. Un estudio con entrevistas semiestructuradas. Salud Pública, 76 (5), pp. 595-604.
- Esquivel, M.A. (2005). Construcción de una escala mexicana basada en los cinco factores de personalidad. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.
- Eyseck, H. J. (1994). Types of personality' a Factorial Study of 700 Neurotics, J. Ment. Sci., 90, 851-961.
- Ferrán, M. (2001). SPSS para Windows Análisis Estadístico. México: Mc Graw-Hill.

Ferrando, J. y Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach Burnout Inventory. *Psiquiatría*, 23 (1), pp. 11-18.

Fontana, D. (1992). Control del estrés. México: Manual moderno.

Franco, M. (1997). Manual integral de prevención: comparación del nivel del síndrome de Burnout en un grupo de médicos: enfermeras y paramédicos. Tesis de licenciatura. México: Universidad Iberoamericana

Friedman, M. y Rossenman, R. H. (1970). Type A behavior and your heart. Nueva York

Furnham, A. (2001). Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford-Alfaomega.

Gaines, J. y Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. Academy of Management Journal, 26, pp. 567-586.

Gil-Monte, P. R. (2002). El síndrome de quemarse por el trabajo: aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para su intervención. Disponible en el World Wide Web: <http://www.psicologiacientifica.com>

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 19, pp. 181-197.

Gil-monte, P.R., Nuñez, R.E., y Selva, S. Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. Revista interamericana de Psicología, 40 (2), pp. 227-232.

Gil-monter, P. R., y Peirò, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. Madrid: Síntesis.

Gil-monter, P. R., y Peirò, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. Psicothema, 11 (3), pp. 679-689.

Golembiewski, R. T. y Munzenrider, R. F. (1988). Phases of Burnout: Development in concepts and applications. New York: Praeger.

Gonzalez, N. J. y Rodríguez C. (2002). Teoría y Técnica de la Psicoterapia Psicoanalítica. México: Plaza y Valdez.

- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. y Braga, F. (2009). Influencia de los factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española Salud pública*, 83(2), pp. 215-130.
- Guillén, G. C. y Guil, B. R. (2000) *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. México: McGraw Hill.
- Hall, C. y Linzey, G. (1974). *La teoría del campo y la personalidad*. Buenos Aires: Paidos.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Thompson editores.
- Hernández, M.L., Fernández, C.B., Ramos, F. y Contador, I. (2006). El síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3), pp. 599-611.
- Hernandez, Z. L. y Olmedo. C. (2004). Un estudio correlacional acerca del síndrome del “estar quemado” (burnout) y su relación con la personalidad. *Apuntes de Psicología*, 22, (1), pp.121-136.
- Hothersall, D. (2000). *Historia de la Psicología*. México: Mc Graw-Hill.
- Ivancevich, J. M., y Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Ivancevich, J. M., y Matteson, M. T. (1992). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Izazaga, M. A. (2008). *Validación de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO)*. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.
- Juárez-García A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública*, 49(2), pp 109-117.
- Kerlinger, F. N. (1975). *Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología*. México: Interamericana.
- Kluckhoan C. y Murray, H. A. (1975). *La Personalidad en la Naturaleza, La sociedad y la Cultura*. México: Tratados y Manuales, Grijalbo.
- Kobasa, S.C. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), pp. 168-177.

- Langenbach, L. y Libert, R.M. (1999). Personalidad. México: Internacional Thomson Editores.
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de Burnout) en los trabajadores sociales. Revista portuaria, 4, pp. 499-506.
- Lazaruz, R.S. (2000). Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lawrence, A. P. (1998). La ciencia de la personalidad. España: Mc Graw-Hill.
- Lee, R. T., y Ashforth, B. E., (1990). On the meaning of maslach's three dimensions of burnout. Journal of applied psychology, 75(6), pp. 743-747.
- León, R. J. (2004). Psicología de la salud y de la calidad de vida. Barcelona: UOC.
- Leos C. J. (2006). Estudio preliminar para la construcción de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO). Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.
- Lluís-Font, J. (2004). Mente y personalidad (un Nuevo modelo integrativo). Madrid: Biblioteca Nueva
- Luthans, F. (1985). Organizational behavior. New York: Mc Graw-Hill.
- Manassero, M. (1987). Estrés y Burnout en la enseñanza. México: VIB.
- Manassero, M.A., Vázquez, A., Ferrer, V.A., Fornés, J. y Fernández, M.C. (2003). Estrés y burnout en la enseñanza. Palma de Mallorca: Edicions UIB.
- Martín, H. P., Salanova S. M. y Peiro S.J. (2003). ¿El estrés laboral: Uno concepto cajón-de-sastre? Proyecto social: Revista de relaciones laborales, 10-11, pp. 167-185.
- Martínez, S.J. (2004). Estrés Laboral. España: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1982). Burnout: Thecost of caring. New York: Prentice Hall.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour, 2, pp. 99-113.

Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory: Manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual review of Psychology, 52 (1), pp. 397-422.

McClelland, D. (1955). Studies in motivation. New York: Appleton-Century.

Merton, R. (1960). Estructura burocrática y personalidad. Chile: Andrés Bello.

Morales, F. (1999). Introducción a la psicología de la salud. México: Paidos.

Moreno-J. y Meda L. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. Psicología y Salud, 16 (1), pp. 5-13.

Moreno-J. y Peñacoba, C. (1999). El Estrés asistencial de los servicios de salud. Manual de Psicología de la salud. Siglo XXI. En: Simón MA (Ed.) Manual de Psicología de la Salud. Madrid: Biblioteca Nueva.

Moreno, Z.G. (2003). Calificación e interpretación de una prueba de personalidad en el área laboral y su aplicación. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.

Moriana, E. (2004). Estrés y Burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4 (3), pp. 597-621.

Oblitas, G. (2004). Psicología de la salud. México: Plaza y Valdés.

Olmedo, M.; Santed G.; y Jiménez T. (2001). El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. Psiquis, 22 (3), pp. 117-129.

Payne, R (1988). A longitudinal study of the psychological well-being of unemployed men and the mediating effect of neuroticism. Human Relations, 41, pp. 119-138.

Peiró, J. M. (1992). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Udema .

Peiró, J. M. (1993). Control del Estrés Laboral. Madrid: Udema.

Pinelo, C.N. (2002). Comparación del nivel de Burnout en diferentes staffs médicos y paramédicos del CMN 20 de noviembre (ISSSTE). Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.

Porter, L. W., Lawler, E. E., y Hackman, J. R. (1975). Behavior in organizations. New York: McGraw-Hill.

Quevedo, M. P., Delgado, C., Fuentes J. (1999). Relación entre “despersonalización” (burnout), trastornos Psicofisiológicos, climas laboral y tácticas de afrontamiento en un muestra de docentes, Estudios de Psicología, 63-64, pp. 87-110.

Ramírez, B.A. (1994). Estudio exploratorio acerca del síndrome de deterioro Burnout en un grupo de psicólogos clínicos. Tesis de licenciatura. México: Universidad Iberoamericana.

Ramírez, T.J. y Rangel, L.A. (2005). Confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al distrito federal. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.

Randy J. L. y Buss, M. D. (2005). Psicología de la Personalidad. México: Mc Graw-Hill.

Ramos, S. J. (2006). Manejo productivo del estrés. Revista Pyme, 148, pp. 42-43.

Riegel, F. K.. (1981). Psicología mon amour. México: Interamericana.

Rivera, R. M. (2002) Efectos negativos de las exigencias del trabajo, Ponencia Congreso Internacional de Psicología del Trabajo. México, Qro.

Romero, R. y García, C. (2007). Estrés laboral y Burnout. Disponible en el World Wide Web: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/burnout.htm>

Rotter, et al. (1974): Detachment and coping. Personality and individual differences, 15, pp. 619-626.

Rowshan, A. (1997). El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu Vida. Barcelona: Ediciones ONIRO.

Ruble, D. N. (1984). Teorías sobre la motivación de logro: perspectiva evolutiva. Infancia y aprendizaje, 26, pp. 15-30.

Sahakian, W. S. (1992). Historia de la Psicología. México: Trillas.

Salinas, A.O. (2000). El modelo de los 5 factores de personalidad en universitarios. Tesis UNAM. Licenciatura en psicología.

Salvador, A. y González-Bono, E. (1995). Trastornos psicofisiológicos asociados al estrés laboral. Ansiedad y Estrés, 1, pp. 157-171.

Sandoval, J. (2000). El estudio de la alteración mental y el trabajo: el síndrome del trabajador quemado o Burnout. Nueva época/Salud problema, 5 (8), pp. 51-64.

Schaufeli, W.B., Maslach, C. y Marek, T. (1993). The future of burnout: Professional burnout: recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis.

Shwarzer, R. y Kleriber, D. (1996). Professional Burnout. Anxiety, stress y coping: an international journal, 9 (3), pp. 181-184.

Selye, H. (1956). The stress of the life. Nueva york: MacGraw- Hill.

Selye, H. (1976). Stress in health and disease. Boston: Butterworths.

Slipak, O.E. (1991). Historia y concepto del estrés (Ira parte). Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, 3, pp. 355-360.

Smith, E.R. y Mackie, D.M. (1997). Psicología Social. Madrid: Médica Panamericana.

Stavans, F. (1998). El burnout del psicoterapeuta. Tesis de Maestría. México: Universidad Iberoamericana.

Sutherland, V.J. y Cooper, C.L: (1992). Understanding stress: A psychological perspective for health professionals. London: Chapman and Hall.

Torres, C. (2001). ¿Estrés o Burnout?. Agenda salud, 14, Publicación trimestral del programa mujeres y salud de ISIS Internacional. Disponible en: <http://www.isis.cl/temas/salud/agenda/agenda24.htm>

Uribe-Prado, J.F. (1997, mayo). Los cinco grandes factores de la personalidad en la orientación profesional, primera fase de la construcción de una escala, trabajo presentado en el octavo congreso nacional de psicología del trabajo y quinto iberoamericano de recursos humanos, Morelia, Mich.

- Uribe-Prado, J. F. (1998). La personalidad de los ejecutivos con el modelo de los cinco grandes factores. Trabajo presentado en el IX Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y VI Iberoamericano de Recursos Humanos, Guadalajara, Jalisco.
- Uribe-Prado, J. F. (1999). Cinco factores de personalidad en la cultura mexicana: un paradigma para recursos humanos. Revista Laboral, 85, pp. 23.
- Uribe-Prado, J. F. (2002). Desarrollo y validación de la escala de los cinco factores mexicanos de personalidad (5FM): selección de personal y éxito profesional. Revista de la Universidad Cristóbal Colón, 15, (5), 105-128.
- Uribe-Prado, J. F. (2006). Trabajadores cansados, enojados y desesperados ¡Burnout!. Revista Pyme, 148, pp. 36-41.
- Uribe-Prado, J. F. [COMP.] (2008). Psicología de la salud ocupacional en México. Facultad de psicología UNAM: México.
- Uribe-Prado, J. F., Contreras, F., Sánchez, O., García, A. (2008). Los cinco grandes y el maquiavelismo en trabajadores mexicanos: un estudio de personalidad y manipulación. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24 (1), pp. 61-79.
- Uribe-Prado, J. F., García, A., Pichardo, C., Retiz, A. (2008). Perfil psicosomático y desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con escala EMEDO. Revista Ciencia y Trabajo, 10 (30), pp. 143-150.
- Vargas Montoya, S. (1977). Tratado de Psicología. México: Porrúa.
- Vázquez, C.Y. (2001). Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales. Tesis UNAM. Licenciatura en Psicología.
- Warr, P. (2000). Mental Health and Work: Impact, issues and good practices. Italia: ILO-WHO.
- Weber, M. (1964). Economía y sociedad. México: Fondo de cultura económica.
- Ximénez, M. y San Martín. (1998). El análisis de la commensurabilidad en una medida de ajuste persona-ambiente: Un estudio empírico. Psicológica, 19, pp. 237-258.
- Zellars, K. L., y Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in helth care: the role of the five factor of the personality. Journal of applied social psychology, 30(8), pp. 1570-1598.

---

---

# ***ANEXOS***



**Psicología Investigación Medición y Editorial**

# **ESCALA DE LOS CINCO FACTORES MEXICANOS DE PERSONALIDAD**

**5FM©®**

**DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO (2002)**

## **CUESTIONARIO 5FM**

***“CONFIDENCIAL”***

**COPYRIGHT © 2002 by Psicología Investigación Medición y Editorial (PSIME) y, Jesús Felipe Uribe Prado.  
Mier y Pesado 135-13 Col. Del Valle 03100 México, D.F., 55435573 [uribepif@servidor.unam.mx](mailto:uribepif@servidor.unam.mx)**  
**D.R.© 2002 núm. 03-2002-100111313400-01. Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra –incluido el diseño tipográfico y de portada-, sea cual fuere el medio, electrónico o mecánico, sin el consentimiento por escrito del editor.**  
**Primera edición, 2002.**

F01A

## **INSTRUCCIONES**

A continuación encontrarás una serie de frases para describir tu forma de pensar, sentir y actuar en diferentes contextos.

Para contestar utiliza la **HOJA DE RESPUESTAS F02(anexa)**, debiendo señalar con **pluma o lápiz** en los cuadros correspondientes aquel que describa mejor tu forma de pensar, sentir o actuar. Debes contestar **COMO ERES SIEMPRE, NO COMO TE GUSTARÍA SER** en diferentes contextos (social, educativo, laboral y familiar), mismos que se te sugieren con mayúsculas antes de las frases.

La hoja de respuestas tiene cuadros que contienen 6 posibilidades, donde el extremo izquierdo equivale a **NUNCA** y el extremo derecho a **SIEMPRE**, implicando que los cuadros intermedios significan los diferentes grados en que piensas, sientes o actúas respecto a lo que te sugiere la frase.

**Ejemplo:** Observa como se ha contestado aquí a la primera frase:

- **CUANDO VOY AL CINE**
- 1. ....compro los boletos con anticipación

<b>Nunca</b>					<b>Siempre</b>
1.-				xx	

Contesta todas las frases tratando de ser sincero contigo mismo, tan rápido como sea posible, siendo cuidadoso y utilizando la primera impresión que venga a tu mente.

**No existen respuestas correctas o incorrectas.**

**Tus respuestas son totalmente confidenciales y sólo se utilizarán por personal autorizado y capacitado.**

**ESPERA A QUE SE TE PROPORCIONE LA SEÑAL PARA  
COMENZAR Y DE ANTEMANO “GRACIAS”**



**NO ESCRIBAS EN ESTE CUADERNILLO**



<sup>A</sup>	<b><i>CUANDO ESTOY EN REUNIONES SOCIALES, FIESTAS O ENTRE AMIGOS.....</i></b>
1	<b>Me agrada permanecer callada(o)</b>
2	<b>Sigo un método para resolver problemas</b>
3	<b>Me comporto frío y calculador</b>
4	<b>Gozo hablando de la cultura de otros países</b>
5	<b>Soy sociable con la gente</b>
6	<b>Me aburro fácilmente</b>
7	<b>Disfruto espontáneamente de cualquier situación</b>
8	<b>Me da flojera participar en actividades que requieren esfuerzo</b>
9	<b>Me gusta demostrar afecto a las personas</b>
10	<b>Acostumbro planear filosóficamente los problemas</b>
11	<b>Me pongo de mal humor</b>
12	<b>La gente me reconoce fácilmente</b>
13	<b>Me gusta dar ideas desde diferentes puntos de vista</b>
14	<b>Soy amigable con los demás</b>
15	<b>Destaco gracias a mis habilidades artísticas</b>

<sup>B</sup>	<b><i>CUANDO ESTOY EN LA ESCUELA, EN UN CURSO O EN UN SEMINARIO.....</i></b>
16	<b>Tengo inseguridad para expresar mis ideas</b>
17	<b>Me disgusta copiar en los exámenes porque mis principios éticos me lo impiden</b>
18	<b>En las discusiones me catalogan como el más difícil de convencer por mi forma de pensar</b>
19	<b>Prefiero reservarme lo que pienso a discutir con mis compañeros y maestros</b>
20	<b>Me da flojera hacer ejercicios o tareas</b>
21	<b>Mis conocimientos sobre otras culturas me permiten ver las cosas de manera diferente</b>
22	<b>Mi timidez me impide participar en clase</b>
23	<b>Controlo mis impulsos cuando me encuentro en debates escolares</b>
	<b>Continúa.....</b>

<b>B</b>	<b><i>CUANDO ESTOY EN LA ESCUELA, EN UN CURSO O EN UN SEMINARIO.....</i></b>
<b>24</b>	<b>Estoy pensando en otras cosas</b>
<b>25</b>	<b>Soy de la(o)s que más hablan</b>
<b>26</b>	<b>Mi curiosidad me lleva a encontrar mayor información que la proporcionada por los maestros</b>
<b>27</b>	<b>Me avergüenza participar en clase</b>
<b>28</b>	<b>Soy un(a) estudiante nervioso(a)</b>
<b>29</b>	<b>Cuando se pregunta algo en clase sudo de nervios</b>
<b>30</b>	<b>Soy de la(o)s alumna(o)s que siempre entregan a tiempo sus trabajos</b>

<b>C</b>	<b><i>CUANDO ESTOY EN UN AMBIENTE LABORAL.....</i></b>
<b>31</b>	<b>Temo que mi trabajo esté mal hecho</b>
<b>32</b>	<b>El trabajar me pone de mal humor</b>
<b>33</b>	<b>Me distingo por ser amistosa(o) con toda la gente en la organización</b>
<b>34</b>	<b>Prefiero que otros revisen mi trabajo antes de entregarlo</b>
<b>35</b>	<b>Es de poco interés para mi hacer un trabajo perfecto</b>
<b>36</b>	<b>Me distingo por la brillantez de mis ideas</b>
<b>37</b>	<b>Si alguien me hace algo malo acostumbro vengarme</b>
<b>38</b>	<b>Por más que revise mi trabajo encuentro errores</b>
<b>39</b>	<b>Me apasionan los avances científicos relacionados con mi trabajo</b>
<b>40</b>	<b>Para trabajar me gusta estar sola(o)</b>
<b>41</b>	<b>Me considero “buena onda”</b>
<b>42</b>	<b>Soy simpática(o) con la gente, incluso con quienes no me caen bien</b>
<b>43</b>	<b>Soy “grosera(o)” con las personas que me caen mal</b>
<b>44</b>	<b>Realizo mi trabajo con tranquilidad</b>
<b>45</b>	<b>Prefiero un trabajo de escritorio, en lugar de uno donde tenga que tratar con gente</b>
<b>46</b>	<b>Los nervios me traicionan</b>
<b>47</b>	<b>Considero tener la razón, aunque mis jefes opinen lo contrario</b>
<b>48</b>	<b>Disfruto de guiar correctamente a mis compañeros y subordinados</b>
<b>49</b>	<b>Mis pertenencias y escritorios son los más ordenados</b>
<b>50</b>	<b>Me centro en mi trabajo para no distraerme</b>

F01D

D	<b><i>CUANDO ESTOY EN FAMILIA.....</i></b>
<b>51</b>	<b>Olvido fácilmente los domicilios y teléfonos de mis parientes</b>
<b>52</b>	<b>Permanezco callada(o)</b>
<b>53</b>	<b>Me agrada ver el lado complejo de los problemas antes de tomar decisiones</b>
<b>54</b>	<b>Me gusta tener ordenada mi casa</b>
<b>55</b>	<b>Me tiene sin cuidado estar aseado para los demás</b>
<b>56</b>	<b>Entablo plática con facilidad</b>
<b>57</b>	<b>Soy la(el)más imaginativa(o) para solucionar problemas</b>
<b>58</b>	<b>Tengo facilidad para mantenerme alegre</b>
<b>59</b>	<b>Me gusta ser abierta(o) con los demás</b>
<b>60</b>	<b>Soy la(el) que más conoce de arte, ciencia y literatura</b>
<b>61</b>	<b>Los demás me impiden participar</b>
<b>62</b>	<b>Prefiero hacer mis propias cosas y no depender de otros</b>
<b>63</b>	<b>Establezco relaciones sinceras</b>
<b>64</b>	<b>Soy muy ordenada(o) con mis pertenencias</b>
<b>65</b>	<b>Me gusta tomar decisiones en forma rápida y sin pensarlas demasiado</b>
<b>66</b>	<b>Me gusta hacerme la(el) chistosa(o)</b>
<b>67</b>	<b>Aburro a los demás con mis pláticas</b>
<b>68</b>	<b>Si existe una discusión espero pacientemente a que todos se pongan de acuerdo</b>
<b>69</b>	<b>Investigo todo lo que hacen y piensan mis familiares</b>

- Al finalizar el reactivo número 69 llena por favor tus datos demográficos en la hoja de respuestas.
- Verifica que todos los espacios de la hoja de respuestas hayan sido llenados de acuerdo a las instrucciones.
- Nuevamente ..... **¡GRACIAS!**



**Psicología Investigación Medición y Editorial**

## **“CONFIDENCIAL”**

### **CUESTIONARIO DE APLICACIÓN**

**5FM©®**  
**DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO**

### **Escala de los Cinco Factores Mexicanos de Personalidad**

**COPYRIGHT © 2002 by Psicología Investigación Medición y Editorial (PSIME) y, Jesús Felipe Uribe Prado.  
Mier y Pesado 135-13 Col. Del Valle 03100 México, D.F., 55435573 [uribepif@servidor.unam.mx](mailto:uribepif@servidor.unam.mx)**  
**D.R.© 2002 núm. 03-2002-100111313400-01. Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra –incluido el  
diseño tipográfico y de portada-, sea cual fuere el medio, electrónico o mecánico, sin el consentimiento por escrito  
del editor.**  
**Primera edición, 2002.**

F01F

<sup>®</sup>Príme **HOJA DE RESPUESTAS** 5FM©® Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO (2002)

	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre
1			24		47	
2			25		48	
3			26		49	
4			27		50	
5			28		51	
6			29		52	
7			30		53	
8			31		54	
9			32		55	
10			33		56	
11			34		57	
12			35		58	
13			36		59	
14			37		60	
15			38		61	
16			39		62	
17			40		63	
18			41		64	
19			42		65	
20			43		66	
21			44		67	
22			45		68	
23			46		69	

Continúa.....

F02A

**®PSIME HOJA DE RESPUESTAS 5FM©® Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO (2002)**

A continuación llene los datos correspondientes a la información demográfica, escribiendo o señalando con una “X”, según sea el caso:

- Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ años
- Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_
- Último grado escolar: \_\_\_\_\_ Profesión o carrera: \_\_\_\_\_
- Área académica de su profesión o carrera:
  - 1) Humanidades y artes \_\_\_\_\_
  - 2) Ciencias sociales \_\_\_\_\_
  - 3) Ciencias biológicas y salud \_\_\_\_\_
  - 4) Ciencias físico matemáticas \_\_\_\_\_
  - 5) Sin área o Bachillerato \_\_\_\_\_
- Último sueldo mensual percibido antes de impuestos:\$\_\_\_\_\_
- Actual o último nivel de puesto de trabajo ocupado:
  - 1) Ejecutivo \_\_\_\_\_
  - 2) Medio \_\_\_\_\_
  - 3) Operativo \_\_\_\_\_
- Cuántos años de experiencia laboral tiene: \_\_\_\_\_ años
- Giro o ramo de su actual o último empleo:
  - 1) Servicios \_\_\_\_\_
  - 2) Producción \_\_\_\_\_
  - 3) Comercial \_\_\_\_\_
- Tipo de empresa en su actual o último empleo:
  - 1) Pública \_\_\_\_\_
  - 2) Privada \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ *Gracias.*

Para ser llenado por Recursos Humanos:

Número de control: \_\_\_\_\_

Tipología según Holland:  
(Ver Manual capítulo 3, apartado  
3.2, tabla 2)  
1) "C" \_\_\_\_\_  
2) "I" \_\_\_\_\_  
3) "A" \_\_\_\_\_  
4) "S" \_\_\_\_\_  
5) "E" \_\_\_\_\_  
6) "R" \_\_\_\_\_

*Cuestionario*  
**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**  
**BN/V2 S/C**

## INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice las **HOJAS DE RESPUESTA** (F02) anexas, marcando con una "X" el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán tres tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo sólo tiene que elegir una de las seis situaciones que se presentan.

**Ejemplo Típico 1:** 1. Cuando mi auto no circula y tengo que llegar a tiempo a mi trabajo, voy

1. Cuando mi auto no circula y tengo que llegar

  - a) Lo utilizo sin importar lo que pase
  - b) Le pido aventón a mi vecino
  - c) Uso el transporte público
  - d) Pido un taxi
  - e) No voy a trabajar
  - f) Pido uno prestado



El segundo tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir **cualquiera de las seis opciones**.

**Ejemplo Tipo 2):** 2. Considero que es importante asistir a fiestas



En el último tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** ha tenido cierto padecimiento, debe contestar **sin considerar** los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

**Ejemplo Tipo 3):** ¿Con qué frecuencia...?

3. Tienes sangrado por la nariz.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO**

**NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS**  
**Sus respuestas son anónimas y confidenciales**  
**Sólo serán utilizadas con fines estadísticos**

# **NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO ¡GRACIAS!**

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?**  
**BN/V2**

1. Considero que mi cansancio laboral exige vacaciones para reponer mi energía, con la siguiente frecuencia:
  - a) No lo necesito
  - b) Una vez al año
  - c) Cada seis meses
  - d) Cada cuatro meses
  - e) Cada dos meses
  - f) Cada mes
  
2. Mi trabajo me hace sentir físicamente:
  - a) Fuerte
  - b) Mal
  - c) Agotado
  - d) Con energía
  - e) Cansado
  - f) Bien
  
3. Siento que la energía que gasto al realizar mi trabajo:
  - a) No logro reponerla para empezar una nueva jornada laboral.
  - b) La repongo fácilmente
  - c) Es la necesaria como para realizar otras actividades después de mi trabajo
  - d) La repongo pero me siento cansado al iniciar mi trabajo
  - e) La repongo hasta el fin de semana
  - f) Me cuesta trabajo reponerla
  
4. Al final de mi jornada de trabajo, por lo general me siento:
  - a) Con sobrante de energía para seguir trabajando
  - b) Con un excesivo cansancio
  - c) Fatigado
  - d) Con energía suficiente para continuar otras actividades
  - e) Lo suficientemente cansado pero con energía
  - f) Normal, ya que no me falta ni me sobra energía
  
5. Cuando estoy atendiendo a los usuarios de mi servicio, preferiría:
  - a) Continuar haciéndolo
  - b) Que alguien más los atienda por mí
  - c) Tomar un descanso
  - d) Regresar a mi casa a descansar el resto del día
  - e) Realizar otro tipo de trabajo
  - f) Cubrir al máximo sus necesidades
  
6. Cuando un usuario de mi trabajo no entiende lo que le explico yo:
  - a) Le grito
  - b) Le explico de nuevo
  - c) Lo ignoro
  - d) Le hablo fuerte
  - e) Le pierdo interés
  - f) Busco otra forma de explicarle

7. El trabajo me causa dolor en:
- a) Cabeza
  - b) Cuerpo
  - c) Cabeza y Cuerpo
  - d) Estómago
  - e) Estómago, Cabeza y Cuerpo
  - f) Ninguna parte
8. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
9. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
10. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
11. Mis errores en el trabajo se deben al exceso del mismo.
12. Me siento tan cansado por mi trabajo que me dan ganas de renunciar a él.
13. Cuando hago una propuesta que beneficiará a la comunidaduento con el apoyo de todos los vecinos.
14. Mi trabajo me gusta porque lo que hago me resulta agradable y sencillo.
15. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
16. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
17. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
18. El apoyo que encuentro en mi comunidad religiosa es satisfactoria.
19. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
20. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
21. Desde que comienza mi jornada laboral siento pesadez en el cuerpo.
22. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
23. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
24. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
25. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
26. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
27. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
28. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
29. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
30. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
31. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.

32. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
33. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
34. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
35. Me siento decepcionado de mi desempeño laboral.
36. Creo que mi trabajo implica más esfuerzo de lo que puedo dar.
37. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
38. Al finalizar una jornada de trabajo me molesta la sola idea de atender a los usuarios de mi servicio.
39. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
40. Me siento tan débil en mi trabajo que me dan ganas de llorar.
41. Considero que pertenecer a un club o grupo de apoyo me da beneficios porque cuento con el apoyo de más personas.
42. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
43. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
44. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
45. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
46. Me disgusta tener que relacionarme con los usuarios de mi trabajo.
47. Siento que estoy haciendo un trabajo que exige más de lo que puedo dar.
48. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
49. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
50. En mí trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.

### **¿Con qué frecuencia...?**

51. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
52. Te sientes deprimido (muy triste).
53. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
54. Tienes dolores de cabeza.
55. Sientes dificultad para deglutir.
56. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.

57. Te has desmayado.
58. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
59. Sientes indiferencia sexual.
60. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
61. Te sientes desesperado (ansioso).
62. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
63. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
64. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
65. Sufres vómitos.
66. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc).
67. Tienes dolores en el abdomen.
68. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
69. Te duele la espalda y el cuello.
70. Tienes molestias al orinar.
71. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. e. Roncar).
72. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
73. Sientes un nudo en la garganta.
74. Llegas a perder la voz.
75. Dejas de dormir por varios días.
76. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
77. Sufres náuseas.
78. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. e. Manejando, conversando).
79. Te duele el pecho.
80. Tienes molestias al defecar.
81. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
82. Sufres diarrea.
83. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
84. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **85, 86 y 87** sólo para **HOMBRES**, las preguntas **88, 89 y 90** sólo para **MUJERES**.

85. Tienes problemas de eyaculación precoz.
86. Tienes problemas de erección.
87. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
88. Tu menstruación es irregular.
89. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
90. Durante tu período menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
91. ¿Qué edad tienes?
92. Sexo
93. Estado civil
94. Si tienes pareja, ¿cuántos años llevas con ella?
95. ¿Qué escolaridad tienes?
96. ¿Tienes hijos?
97. ¿Cuántos?
98. En tú trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?:
99. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
100. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?
101. ¿Cuántos trabajos tienes?
102. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc.).
103. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo).
104. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
105. ¿Cuántos años has trabajado en tú vida?
106. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
107. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
108. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
109. ¿En qué tipo de organización laboras?
110. ¿Qué tipo de contrato tienes?
111. ¿Tienes personas a tu cargo?
112. ¿Cuántas?

113. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
114. Si tomas algún medicamento, ¿Escribe cuál y para qué?
115. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
116. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.
117. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
118. ¿Fumas?
119. ¿Cuántos cigarros fumas al día?
120. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
121. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
122. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
123. ¿Haces ejercicio físico?
124. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?
125. ¿Practicas alguna religión?
126. ¿Cuál?
127. ¿Tienes alguna preferencia política?
128. ¿De qué tipo es tu preferencia política?
129. ¿Qué tan devoto eres de tu religión?
130. ¿Qué tan involucrado estás con la inclinación política de tu preferencia?

*Hoja de Respuestas***¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?****BN/V2****TD: Totalmente en Desacuerdo****TA: Totalmente de Acuerdo**

1. (a) (b) (c) (d) (e) (f)  
 2. (a) (b) (c) (d) (e) (f)  
 3. (a) (b) (c) (d) (e) (f)  
 4. (a) (b) (c) (d) (e) (f)

5. (a) (b) (c) (d) (e) (f)  
 6. (a) (b) (c) (d) (e) (f)  
 7. (a) (b) (c) (d) (e) (f)

- TD**                    **TA**  
 8.        ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 9.        ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 10.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 11.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
12.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 13.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 14.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 15.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

16.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 17.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 18.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 19.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
20.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 21.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 22.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 23.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

24.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
 25.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

- | TD                            | TA |
|-------------------------------|----|
| 26.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 27.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 28.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 29.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 30.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 31.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 32.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 33.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 34.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 35.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 36.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 37.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 38.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 39.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 40.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 41.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 42.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 43.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 44.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 45.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 46.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 47.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 48.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 49.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |
| 50.       ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) |    |

**¿Con qué frecuencia...?**

	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
51.	○					
52.	○○					
53.	○○					
54.	○					
55.	○					
56.	○○○					
57.	○○○					
58.	○○○					
59.	○○○					
60.	○○○					
61.	○○○					
62.	○○○					
63.	○○○○					
64.	○○○○					
65.	○○○○					
66.	○○○○					
67.	○○○○					
68.	○○○○					
69.	○○○○					
70.	○○○○					
71.	○○○○					
72.	○○○○					
73.	○○○○					
74.	○○○○					
75.	○○○○					
76.	○○○○					
77.	○○○○					
78.	○○○○					
79.	○○○○					
80.	○○○○					
81.	○○○○					
82.	○○○○					
83.	○○○○					
84.	○○○○					
85.	○○○○					
86.	○○○○					
87.	○○○○					
88.	○○○○					
89.	○○○○					
90.	○○○○					

**91.** \_\_\_\_\_ años

**92.** Masculino  Femenino

**93.** Con pareja  Sin pareja

**94.** \_\_\_\_\_ años

**95.** Primaria  Secundaria  Bachillerato  Licenciatura

Postgrado  Otro: \_\_\_\_\_

**96.** SI  NO

**97.** Núm. \_\_\_\_\_

**98.** Operativo  Medio  Ejecutivo

**99.** Empleado

Comerciante

Empresario

Profesionista Independiente

Otro \_\_\_\_\_

**100.** Directo  Indirecto

**101.** Núm. \_\_\_\_\_

**102.** Núm. \_\_\_\_\_

**103.** \_\_\_\_\_ Horas

**104.** \_\_\_\_\_ Años

**105.** \_\_\_\_\_ Años

**106.** Núm. \_\_\_\_\_

**107.** Núm. \_\_\_\_\_

**108.** \$ \_\_\_\_\_

**109.** Privada  Pública

**110.** Obra Determinada (Por proyecto)

Tiempo Determinado (Eventual o temporal)

Tiempo Indefinido (Base o planta)

**111.** SI  NO

**112.** Núm. \_\_\_\_\_

**113.** SI  NO

**114.** \_\_\_\_\_

**115.** \_\_\_\_\_ Años

**116.** SI  NO  Tipo: \_\_\_\_\_

**117.** SI  NO  Tipo: \_\_\_\_\_

**118.** SI  NO

**119.** Núm. \_\_\_\_\_

**120.** Nunca

Una vez al año

Dos veces al año

Una vez al mes

Una vez a la semana

Todos los días

**121.** Nunca

Una vez al año

Dos veces al año

Una vez al mes

Una vez a la semana

Todos los días

**122.** \_\_\_\_\_ Horas

**123.** SI  NO

**124.** \_\_\_\_\_ Horas

**125.** SI  NO

**126.** Religión: \_\_\_\_\_

**127.** SI  NO

**128.** Derecha  Centro  Izquierda

**129.** Poco      Mucho

**130.** Poco      Mucho