



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA

**“RELACIÓN ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR”**

AUTORA: CARLA JOHANNA MARTÍNEZ ZAMBRANO

DIRECTOR: EDGAR ERNESTO LASCANO CORRALES M.B.A.

**Quito, Ecuador
2015**

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Carla Johanna Martínez Zambrano, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Carla Johanna Martínez Zambrano
CC. 171684312-1

INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la señora Carla Johanna Martínez Zambrano, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

Considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 20 días del mes de febrero de 2015.

M.B.A. Edgar Lascano Corrales

C.I. 170672704-5

DEDICATORIA

A Dios misericordioso que siempre me protege y bendice, a mis mayores guías, mis amorosos padres que toda su vida la han dedicado a sus hijos y sin su esfuerzo y apoyo no habría sido posible alcanzar este logro y a mi amado esposo quien con su amor y paciencia me ha permitido cumplir mis sueños.

PARA USTEDES CON EL MAYOR AMOR DEL MUNDO.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer profundamente a mi tierna abuelita, mi cariñosa tía, a mis hermanos, mi preciosa sobrina, a Dios por dejarme cumplir una meta más en mi vida, a mis queridos padres por su apoyo y cariño, a mi amado esposo por su amor incondicional y a mis hermanos. Gracias a la Institución donde laboro por abrirme sus puertas y a sus autoridades por la confianza depositada, a mi Director de tesis M.B.A. Edgar Lascano por toda su paciencia, guía y apoyo en todo este proceso.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**RELACIÓN ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR**

Autor: Carla Johanna Martínez Zambrano

Director: Edgar Lascano Corrales M.B.A.

RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de investigar la relación que puede existir entre la personalidad y el síndrome de Burnout en el personal técnico y administrativo de una Institución Pública del Ecuador. Esta relación se la desarrollará a partir de las dimensiones de personalidad propuestas por Eysenck en su Inventario de Personalidad Forma B – para adultos (1954) y los aspectos del Síndrome de Burnout considerados por Maslach en su Cuestionario de Burnout (1986).

El sector público de nuestro País, ha ido presentando cambios radicales enmarcados en principios constitucionales que conciben a la administración pública como un servicio a la colectividad. En este sentido, las exigencias laborales incrementan provocando diferentes reacciones en el personal ante diversas situaciones del trabajo diario que podrían afectar su desempeño e incluso su vida personal.

Con esa premisa, esta investigación se enfocó en un grupo de 105 funcionarios, a los cuales se les aplicó los dos instrumentos antes mencionados y cuyos resultados fueron analizados y procesados mediante el sistema estadístico SPSS 20.0. En los capítulos presentados en el desarrollo de este estudio se podrán observar las relaciones identificadas entre las dimensiones de personalidad de los funcionarios y los aspectos del Síndrome de Burnout.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
GENERAL MANAGEMENT GRADUATE
EXPERTISE IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

**RELATIONSHIP BETWEEN THE PERSONALITY AND THE BURNOUT
SYNDROME IN THE PERSONEL OF A PUBLIC INSTITUTION OF ECUADOR**

Autor: Carla Johanna Martínez Zambrano

Director: Edgar Lascano Corrales M.B.A.

ABSTRACT

The present study aims to investigate the possible relationship between personality and Burnout Syndrome among the technical and administrative personnel of a public institution in Ecuador. This relationship will be developed from the personality dimensions proposed by Eysenck's Personality Inventory- Type B for Adults (1954), and aspects of Burnout Syndrome as reflected in Maslach's Burnout Questionnaire (1986).

In recent years, the public sector of our country has undergone radical changes, with new constitutional principles that conceive public administration as a service to the community. In this context, labor demands have increased, causing a wide range of reactions to the daily work conditions of public servants, potentially affecting performance, and in some cases personal life.

Based on this premise, this research focuses on a group of 105 public servants two which the above two instruments were applied. The results were analyzed and processed using the SPSS 20.0 statistical software. The core of this investigation explores the relationships identified between the personality dimensions of public servants and characteristics of Burnout Syndrome.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I	1
1. El Problema.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1. <i>Objetivo General</i>	3
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.3. Sistema de Hipótesis	3
1.4. Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II	6
2.1. La Personalidad.....	6
2.1.1. <i>Modelos de Personalidad</i>	7
2.2. El Estrés	8
2.3. Personalidad y Estrés	9
2.4. Conceptualización del Burnout	10
2.5. Personalidad y Burnout.....	14
CAPÍTULO III	17
3.1. Diseño de la investigación	17
3.2. Tipo de investigación.....	18
3.3. Métodos de la investigación	18
3.4. Delimitación y limitación de la investigación.....	18

3.5. Población y muestra	19
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	20
3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos	21
3.8. Confiabilidad y Validez de Instrumentos	22
3.8.1. <i>Inventario de Personalidad – Eysenck forma B para adultos (EPI).....</i>	<i>22</i>
3.8.2. <i>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	<i>24</i>
CAPÍTULO IV.....	26
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	26
4.1 Estadística Descriptiva	26
4.1.1 <i>Resultados de los tipos de Personalidad.....</i>	<i>26</i>
4.1.2 <i>Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI).....</i>	<i>28</i>
4.2. Estadística Inferencial	32
4.2.1 <i>Correlaciones entre los tipos de Personalidad y los aspectos de Síndrome de Burnout</i>	<i>32</i>
4.3. Confirmación de Hipótesis.....	41
4.4. Discusión de Resultados.....	42
CAPITULO V.....	43
5.1. Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones.....	44
Bibliografía.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Muestra de funcionarios encuestados	19
Tabla N° 2 Confiabilidad del Test Personalidad.....	23
Tabla N° 3 Confiabilidad del Test MBI	25
Tabla N° 4 Modificaciones escala de medición Test MBI	25
Tabla N° 5 Tipos de Personalidad de los encuestados	26
Tabla N° 6 Promedio y desviación estándar de los tipos de personalidad	27
Tabla N° 7 Resultados aspectos Síndrome de Burnout	28
Tabla N° 8 Promedio y desviación estándar de los aspectos de Síndrome de Burnout.	31
Tabla N° 9 Correlaciones Personalidad y Síndrome de Burnout.....	33
Tabla N° 10 Tabla Resumida de Correlaciones	34
Tabla N° 11 Correlación # 1 Tipo de personalidad: Melancólico - Cansancio Emocional.....	34
Tabla N° 12 Correlación # 2 Tipo de personalidad: Sanguíneo - Cansancio Emocional.	35
Tabla N° 13 Correlación #3 Rasgo de Personalidad Colérico – Despersonalización.	35
Tabla N° 14 Correlación # 4 Tipo de Personalidad Sanguíneo –Despersonalización.....	36
Tabla N° 15 Correlación # 5 Tipo de Personalidad Sanguíneo – Realización Personal.	36
Tabla N° 16 Correlación # 6 Tipo de Personalidad Flemático – Realización Personal.	36
Tabla N° 17 Correlación # 1 Edad - Género	38
Tabla N° 18 Correlación # 2 Edad-Cansancio emocional.....	38
Tabla N° 19 Correlación #1 Tipo de Personalidad Melancólico - Sanguíneo.....	39
Tabla N° 20 Correlación #2 Tipo de Personalidad Colérico- Sanguíneo.....	39
Tabla N° 21 Correlación #3 Rasgo de Personalidad Sanguíneo - Flemático.....	39
Tabla N° 22 Correlación #1 Cansancio emocional- Despersonalización.	40
Tabla N° 23 Correlación #2 Cansancio Emocional-Realización Personal.....	40
Tabla N° 24 Correlación # 3 Despersonalización-Realización Personal	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1: Variables Independiente, Dependiente y Moderadoras	17
Figura N° 2 Porcentaje de Tipos de Personalidad	27
Figura N° 3 Porcentaje de Aspectos de Síndrome de Bournout.....	31
Figura N° 4 Consolidado de resultados causales de Personalidad y Burnout	37

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.- INVENTARIO DE PERSONALIDAD DE EYSENCK FORMA B – PARA ADULTOS	51
Anexo B.- CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT (MBI)	53
Anexo C.- AUTORIZACIÓN INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA APLICAR TEST DE PERSONALIDAD Y DE BURNOUT	54

CAPÍTULO I

1. El Problema

1.1. Planteamiento del problema

Ouchi (1981), Peters y Waterman (1982) (en Aktouf, 2012), fueron quienes consideraron a la empresa como una entidad social y por ende, como una entidad susceptible de generar sus propias reglas, costumbres, hitos, visiones y lenguajes, es decir, su propia cultura.

Por otro lado, Chiavenato (2002) señala que:

Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad.

En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. (p.4)

Conforme a lo planteado por los estudiosos mencionados anteriormente, es importante que las organizaciones conozcan sobre los comportamientos y conductas de sus colaboradores, herramienta que podría facilitar su desarrollo.

Es así que Hans Jürgen Eysenck (1952), uno de los científicos más influyentes de la Psicología, identificó las bases biológicas de la personalidad. Su test ha sido utilizado en varias investigaciones tales como en la de los estudiantes del Instituto Superior de Medicina Militar “Dr. Luis Díaz Soto” en la Habana-Cuba, titulado: “Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo” (My. Cabrera, P., Tte. Noriega, E., Tte. Cor. Fernández, R., My. Palazón, A., & My. Santodomingo, O., 2000), y en el estudio descriptivo de “Personalidad, salud y estrés en los estudiantes

de Secundaria (16-19 años)”, realizado en una Universidad de Noruega (Naper, E., Svebak, S. & Gøtestam, K., 2004).

Por su parte, Hans Selye (citado por Baculima, M.; & Calderón J., 2007), se refiere al estrés como *“a las reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos tanto psíquicos como físicos, involucrando procesos normales de adaptación en las demandas diarias (eustrés), así como anormales, y acumulación de demandas (distrés). En el nivel de emoción, sin embargo, las reacciones del estrés son muy distintas. La persona maneja la situación con la motivación y el estímulo del eustrés. Al contrario, el distrés acobarda e intimida a la persona y hace que huya de la situación”*.

Adicionalmente, Maslach y Jackson (1981), señalan la existencia del síndrome de burnout, como una enfermedad asociada al estrés, el cual se refiere al agotamiento emocional y cinismo que tiende a presentarse sobre todo en profesionales que tienden a prestar servicio directo a los usuarios. El aspecto clave de éste síndrome es que a medida que los recursos emocionales se agotan, los trabajadores sienten que ya no son capaces de dar nada de sí mismos a nivel psicológico. Maslach y Jackson (1981), desarrollaron el instrumento de medición del burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI) compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal.

Existen investigaciones que utilizan como instrumento de medida el MBI, es así que por ejemplo las estudiantes de la Universidad Tecnológica Equinoccional, Vilaret, A. y Ortiz A. (2013), realizan el estudio del burnout en docentes de una Universidad de la ciudad de Quito, utilizando esta herramienta y obtienen resultados que les permite recomendar ampliar este tipo de estudio en otras instituciones.

En el ambiente laboral, pueden existir personas que desarrollan más estrés que otras y que incluso esa persona que no desarrolla estrés, aumente su rendimiento laboral; según los expertos, esto se debe a la personalidad. Hay factores personales como el

ser extrovertido o introvertido, tolerante, autoritario, entre otros, que para muchas personas pueden llegar a ser estresores y para otras no (Garostidi, H., 2013).

Para el desarrollo de esta investigación, se analizará al personal de una institución pública del País, en la cual se percibe un gran nivel de estrés por tener presión directa de las máximas autoridades lo que ha provocado en ocasiones factores como: ausentismo, rotación, entre otros. En este sentido, se quiere investigar ¿de qué forma influyen las dimensiones de personalidad en los aspectos del síndrome de Burnout?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar la relación entre los tipos de personalidad y los aspectos del síndrome de *Burnout* de los funcionarios de una institución pública del País.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar cuáles son las principales dimensiones de personalidad que predominan en los colaboradores.
- b. Conocer los aspectos o variables de *Burnout* que tienen los funcionarios.
- c. Analizar los tipos de personalidad y su incidencia en los factores del síndrome de *Burnout* considerando las variables moderadoras de género y edad.

1.3. Sistema de Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General

Las dimensiones de personalidad se relacionan positivamente en los aspectos del síndrome de Burnout.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- El género¹ modera tanto en la personalidad como en el Burnout.
- La edad modera los factores del síndrome de Burnout.

1.4. Justificación de la investigación

El estrés laboral es uno de los factores que afectan a las empresas e instituciones, pues requieren alcanzar metas y ser competitivas para poder cumplir con la demanda de bienes o servicios. Por otro lado, es importante considerar que el nivel de estrés que afecta a los colaboradores puede incidir de manera positiva o negativa en su desempeño.

Existen varias investigaciones en torno al burnout sobre todo en profesionales como médicos, docentes y deportistas. Así tenemos por ejemplo Azevedo, L., Tonini, C., Marques da Silva, R., Dias, L., & Mancio, E. (2012), en su estudio referente al estrés y al burnout entre médicos residentes en Brasil quienes sugieren que se realicen estudios analíticos que abordan el estrés y agotamiento entre los trabajadores de salud con el fin de producir pruebas científicas con respecto a este tema. Por otro lado, Viliaret y Ortiz (2013), manifiestan extender la investigación en otras instituciones educativas, para que se puedan realizar estudios comparativos.

Por su parte, Garostidi, H. (2013) considera que según algunos expertos existen personas que desarrollan más estrés que otras y que esto puede afectar al desempeño en el trabajo, por lo que lo relaciona con la personalidad. Así menciona que existen factores personales como el ser extrovertido o introvertido, tolerante, autoritario, entre otros, que para muchas personas pueden llegar a ser estresores y para otras no.

¹ Se decidió llamarlo género y no sexo por el entendimiento generalizado de esta categoría, si bien es cierto lo correcto hubiese sido llamarlo sexo, al no ser totalmente socializada y entendida dicha diferenciación en la institución en la que se realizó la investigación y al no existir casos que pudiesen haber creado algún tipo de polémica por esta distinción, se optó por mantenerlo como género. Nota de la Autora.

Como se puede evidenciar son pocas las investigaciones que existen en referencia al burnout realizadas en instituciones o empresas que brinden servicios distintos a medicina o docencia y menos investigaciones que relacionen directamente al burnout con la personalidad.

Por esta razón, siendo una de las ventajas contar con los conocimientos teóricos - científicos indispensables para el desarrollo de esta investigación, se pretende demostrar que la personalidad tiene relación con el nivel de burnout y el estudio se lo realizará en una institución pública del País en la cual se percibe un gran nivel de estrés por tener presión directa de las máximas autoridades lo que ha provocado en ocasiones factores como: ausentismo, rotación, entre otros.

A partir de esta investigación se podrían generar estudios en donde se busquen estrategias para manejar el estrés y que permitan a las organizaciones mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Además, se podrían establecer parámetros que permitan mejorar el proceso de selección de personal, así como también buscar alternativas para incidir en el clima laboral y tener impacto positivo en el desarrollo de su talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se recogerán conceptos relacionados con la personalidad, estrés y Burnout obtenidos de diferentes fuentes bibliográficas. Así también se presentarán investigaciones a nivel nacional e internacional realizadas, durante el período de 1980 y 2013, donde se relacionan las variables motivo de estudio en ámbitos laborales como la docencia, deporte y medicina.

2.1. La Personalidad

Durante la historia se ha manejado al temperamento y al carácter como conceptos afines a la personalidad, que son utilizados por los diferentes estudiosos como sinónimos u homónimos.

Allport (1961, citado por Dolcet i Serra J, 2006) precursor de la teoría moderna de la personalidad define al Temperamento como:

Los fenómenos característicos de la naturaleza emocional de un individuo, incluyendo su susceptibilidad a la estimulación emocional, la fuerza y la velocidad con que acostumbran a producirse las respuestas, su estado de humor preponderante y todas las peculiaridades de fluctuación e intensidad en el estado de humor, considerándose estos fenómenos como dependientes de gran parte de la estructura constitucional y predominante hereditaria.

Por otro lado, Skinner (1974; citado por Argueta, J., 2011) plantea que la personalidad se estudia como la estructura global encargada de organizar todas las conductas del sujeto. Manifiesta que la conducta está regida por leyes que sólo conociéndolas y estableciendo control sobre ellas pueden ser modificadas.

Morris (1992; citado por Useche, M., 2008) explica que la personalidad se refiere a los patrones de pensamientos característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, y que distinguen a unas personas de otras.

Cloninger (2003) define a la personalidad como las causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia de la persona.

2.1.1. Modelos de Personalidad

A lo largo de la historia de la psicología se han venido desarrollando diferentes conceptos sobre los tipos o rasgos de personalidad que permitan compilar y describir los diversos atributos de las personas.

Hans Jürgen Eysenck (1952), uno de los científicos más influyentes de la Psicología, identificó las bases biológicas de la personalidad, su teoría está basada principalmente en la psicología y la genética. A pesar de que Eysenck es un conductista que considera a los hábitos aprendidos como algo de gran importancia, considera que nuestras diferencias en las personalidades surgen de nuestra herencia genética. Este investigador ha realizado tres test de personalidad: Cuestionario de Personalidad (1952) en el cual solamente medía Neuroticismo, y el Inventario de Personalidad (1959) que mide Neuroticismo y Extraversión y el Inventario de Personalidad (1964) conocido también por EPI y es el resultado de los dos test anteriores. El EPI consta de 57 ítems de contestación Sí o No, tiene dos formas A y B. Ambas formas tienen dos factores con dos polos: Extraversión versus Introversión y Neuroticismo versus Control; tiene añadida una escala de sinceridad para contrarrestar las respuestas deseables. (Tomas, U; 2012).

Zuckerman (1979, en Romero, E., Luengo, M., Gómez-Fraguela, J. & y Sabral, J.; 2002), propone un modelo, basado en la teoría de Eysenck, que se focaliza en las características temperamentales, acentuando los aspectos psicobiológicos de las dimensiones de personalidad, así presenta cinco rasgos de personalidad

compuestos por: Neuroticismo-Ansiedad, Agresión-Hostilidad, Actividad, Sociabilidad y Búsqueda de Sensaciones Impulsiva No Socializada. Con la finalidad de evaluar estos cinco factores se crea el Cuestionario de Personalidad Zuckerman-Kuhlman (Zuckerman y Kuhlman, 1993), que, en su versión III, ya de ha sido aplicada en distintos campos investigación.

2.2. El Estrés

Las exigencias en la vida cotidiana y en la vida laboral pueden generar en el ser humano estado de tensión o amenaza conocido como el estrés.

Algunos autores definen al estrés como toda exigencia ambiental que genere un estado de tensión o reacciones amenaza y requiera cambio o adaptación. Otros lo entienden como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Esto puede incluso a dañar la salud (Baculima & Calderón, 2007).

Hans Selye (1930; en Baculima & Calderón, 2007), señala al estrés como:

Las reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos tanto psíquicos como físicos, involucrando procesos normales de adaptación en las demandas diarias (eustrés), así como anormales, y acumulación de demandas (distrés). En el nivel de emoción, sin embargo, las reacciones del estrés son muy distintas. La persona maneja la situación con la motivación y el estímulo del eustrés. Al contrario, el distrés acobarda e intimida a la persona y hace que huya de la situación.

Peiró, J. (2001) explica que las experiencias de estrés se producen por situaciones ambientales o personales que se pueden caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Todas estas relaciones pueden estar moduladas o moderadas por una serie de variables ambientales y personales. La experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tienen

resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso. Este investigador menciona que en una encuesta patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16.000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% presentan un ritmo de trabajo es demasiado alto.

Baculima, M & Calderon, J. (2007), conceptualizan al estrés como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga, no la consideran como una enfermedad pero señala que si es intenso y continuo puede desencadenar en una mala salud mental o física, así como en un desempeño laboral deficiente en los empleados. Además mencionan que existen dos fuentes importantes por las cuales se produce el estrés: uno son los agentes estresantes que vienen de circunstancias exteriores del ambiente o del trabajo y el otro es el estrés que produce cada individuo, es decir, por el modo que cada quien tiene de solucionar los problemas, de su propia personalidad o de su auto disciplina.

2.3. Personalidad y Estrés

Entorno a los conceptos de personalidad y estrés se han realizado algunas investigaciones. Entre estos estudios tenemos por ejemplo:

- My. Cabrera, P., et al (2000), realizaron el estudio de la personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo estudiantes del Instituto Superior de Medicina Militar “Dr. Luis Díaz Soto” en la Habana-Cuba. En esta investigación estudiaron algunos aspectos del estrés (la vulnerabilidad y los signos), las cualidades de la personalidad, el temperamento y las características tipológicas del sistema nervioso en un grupo de especialistas sometidos a un trabajo con tensión y de riesgo. Para la investigación se utilizó una batería de test e instrumentos psicológicos entre los cuales se encuentra el test de personalidad de Eysenck (1964). Como conclusiones se obtuvo que el 65,38% de la población estudiada son vulnerables al estrés y sólo el 34,62% no lo es; el 84,2% de los sujetos analizados presentan signos ligeros y

severos de estrés. Los temperamentos coléricos (51,47 %) y melancólicos (37,5 %) son significativamente vulnerables al estrés, a diferencia de los otros tipos de temperamento.

- Naper, E., Svebak, S. & Gøtestam, K. (2004), estudiantes de una Universidad Noruega, investigaron sobre la personalidad, salud y estrés en 1.162 estudiantes de secundaria entre 16 y 19 años. Los resultados mostraron diferencias tanto por sexo como por zona rural/urbana; es decir, los chicos y los estudiantes de zonas rurales obtuvieron las puntuaciones positivas más altas. Alrededor del 15% mostró depresión importante, y un 30% adicional tenía síntomas depresivos. Las puntuaciones altas en sentido del humor y en el índice de consideración vital se correlacionaron con puntuaciones bajas en depresión.
- Baculima & Calderón (2007) realizaron un estudio para conocer la realidad que viven las Comisarías de Ornato I y II del área urbana de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, en el período julio 2006 – enero 2007, en el cual aplicaron el Test de Escalas de Apreciación de Estrés Sociolaboral compuesto por 50 enunciados distribuidos en tres secciones: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Los resultados de este estudio fueron que los colaboradores disminuyen su capacidad de respuesta debido al estrés.

2.4. Conceptualización del Burnout

El síndrome burnout es un tema que ha ido tomando relevancia en nuestro tiempo por relacionarlo con el estrés laboral. En este sentido, se ha considerado importante realizar una revisión histórica de cómo ha ido evolucionando este concepto. A continuación se detallan algunos autores que han determinado algunas definiciones para este síndrome:

Freudenberger (1974) define al burnout como la sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Por su parte Maslach (1976) lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.

Pines y Kafry (1978) hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Edelwich y Brodsky (1980) manifiestan que el burnout es una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo. Proponen cuatro fases por las que pasa una persona que padece burnout: a) entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; b) estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración; c) frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome; y d) apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Desde otra perspectiva, Cherniss (1980) muestra al burnout como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, en el que destacan tres momentos: a) desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y c) cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Pines, Aaronson y Kafry (1981) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental a causa de que el individuo, por largos periodos de tiempo, está en situaciones que lo afectan emocionalmente. Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) señalaron que el burnout es la respuesta al estrés laboral crónico que trae consigo el sentirse emocionalmente agotado, el individuo desarrolla actividades y

sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal. Desarrollaron el instrumento de medición del burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI).

Brill (1984) conceptúa un estado disfuncional y depresivo relacionado con el trabajo, en el que antes ha rendido correctamente y que luego no puede conseguirlo si no es por una intervención externa o por un reajuste laboral.

Cronin-Stubbs y Rooks (1985) proponen al burnout como una respuesta inadecuada, emocional y conductual a los estresores ocupacionales. Hiscott y Connop (1989 y 1990) entienden el burnout como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo. Leiter (1992) lo asemeja a una crisis de auto eficacia. Distanciando así el burnout del estrés laboral.

Burke y Richardsen (1993) proponen un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas. Leal Rubio (1993) resalta una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo siente como fracaso, pérdida de autoestima por la vivencia de que su trabajo y esfuerzo no son útiles.

Schaufeli y Buunk (1996) interpretan el *burnout* en términos de comportamiento negativo en la organización, que afectaría no solamente al individuo, sino también a ésta. Gil-Monte y Peiró (1997) señalan que es una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un aspecto negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución.

Mingote Adán (1998) realiza una síntesis de los factores comunes a la mayoría de las definiciones de burnout:

a) predominan los síntomas disfóricos, y sobre todo, el agotamiento emocional, b) destacan las alteraciones de conducta referentes al modelo asistencial o despersonalización de la relación con el cliente, c) se suelen dar síntomas físicos de estrés psicofisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que a su vez, median en deterioro de la calidad de vida, d) se trata de un síndrome clínico-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales”, y e) se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

Peris (2002) indica que el burnout es un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana.

Maslach y Leiter (2008) relacionan el burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

Garostidi, H. (2013) considera que en el ambiente laboral, pueden existir personas que desarrollan más estrés que otras y que incluso esa persona que no desarrolla estrés, aumente su rendimiento laboral; según los expertos, esto se debe a la personalidad. Hay factores personales como el ser extrovertido o introvertido, tolerante, autoritario, entre otros, que para muchas personas pueden llegar a ser estresores y para otras no.

Luego de haber analizado las distintas definiciones que han realizado los expertos con el paso del tiempo, se puede concluir brevemente que muchos de ellos destacan que el burnout es producto de factores estresantes que tiene relación con la sobre

carga de trabajo, con la inconformidad e insatisfacción de los colaboradores y que desencadenan en fuertes depresiones y falta de interés por su realización personal.

Moreno, B., González, J. y Garrosa, E. (2001) indican que:

Desde los primeros momentos del estudio del burnout se constató que mientras algunos sujetos eran claramente vulnerables, otros mantenían una fuerte resistencia al mismo. Aunque el origen del desgaste profesional tuviera que situarse en el tipo del ejercicio profesional y sus condiciones, parecía claro que las variables individuales ejercían una influencia indudable.

Dickinson-Bannack ME., et al. (2007) realizaron un estudio descriptivo observacional, de corte transversal en el primer nivel de atención en dos instituciones mexicanas de seguridad social; a través de un muestreo probabilístico en 18 unidades médicas y 431 médicos. El resultado del estudio identificó una frecuencia de síndrome de burnout (Maslach, 1981) del 12.8% sin relación significativa con el sexo en el análisis global y en el estratificado. Se identificó que el trabajar en una de las dos instituciones, incrementaba la probabilidad de desarrollar el Burnout. De las dimensiones que componen el síndrome las más afectadas en cuanto a sexo, fueron el cansancio emocional en mujeres y la despersonalización en hombres. El tener que reducir los horarios de trabajo por atender a la familia también se identificó como factor de riesgo y las dimensiones que más se afectaron fueron logros personales y cansancio emocional. Como conclusión señaló que la frecuencia del Síndrome de Burnout no presentó diferencias significativas entre hombres y mujeres, pero si hay una relación significativa con las características de rol de género que culturalmente se le ha asignado a la mujer.

2.5. Personalidad y Burnout

En el marco de estudio de las variables de personalidad y Burnout, varios investigadores han realizado estudios en los que han demostrado que existe relación entre ambas variables.

Maslach (1976) en uno de sus primeros trabajos insistía en la importancia que tenía el deseo del profesional de marcar una referencia con respecto a los compañeros, Cherniss (1980) insistía en las formas de asumir el propio trabajo profesional, Farber (1983) proponía el perfil de profesional implicado como idealista y obsesivo, y Freudenberger y Richelson (1980) describían la tendencia a la sobre identificación con el cliente del propio trabajo.

Cherniss (1980) indica la importancia que podía tener un nivel alto de ansiedad en la aparición del burnout. Hills y Norvell (1991) muestran la incidencia del neuroticismo en el desarrollo del Burnout y Farber (1983) ha estudiado la posible asociación entre Patrón A de conducta y dicho síndrome. Complementariamente, Buendía y Riquelme (1995) y Byrne (1994) han mostrado cómo las personas caracterizadas por un lugar de control externo tienen mayor probabilidad de resultar afectadas por Burnout.

Kobasa (1982), señala que los individuos con personalidad resistente se enfrentan de forma activa y comprometida a los estímulos estresantes, percibiéndolos como menos amenazantes. La personalidad resistente está integrada por tres componentes: compromiso, control y reto.

Cebrià, J., et al. (2001) realizaron un estudio en España a 528 médicos, 244 eran varones (57,1%) y 183 mujeres (42,9%), referente a los rasgos de personalidad que podrían asociarse con puntuaciones altas en las escalas de burnout (Maslach Burnout Inventory). Los resultados demostraron que el 40% de los encuestados presentaba algún síntoma de burnout sin diferencia entre sexos. De éstos, un 12,4% manifestaba niveles muy altos de desgaste profesional. Los sujetos con burnout obtuvieron puntuaciones significativamente diferentes en los rasgos de estabilidad, tensión y vigilancia y en la dimensión ansiedad.

En un estudio realizado por Dorz, Novara, Sica y Sanavio (2003), a un grupo de personal sanitario en Madrid, muestra que el sentido del humor se encuentra inversamente relacionado con el burnout.

Moreno, B., Arcenillas, M., Morante, M., y Garrosa, E. (2005), investigaron a un grupo de 257 profesores de primaria, prestando especial atención a la contribución y al grado de relevancia en el desarrollo del síndrome de burnout con las variables de personalidad (concretamente personalidad resistente y optimismo) y su influencia en la percepción de la sintomatología física y psicológica asociada al síndrome. Los resultados demostraron que las variables de personalidad, especialmente el optimismo y la dimensión de compromiso de la variable personalidad resistente, parecen desempeñar un papel modulador en todo el síndrome de burnout.

Hernández, G., y Olmedo, E. (2004) realizaron un estudio Sevilla – España, tanto mujeres (84,8%) como hombres (15,2%), con edades comprendidas entre los 20 y los 60 años. Los resultados indicaron que la existencia de relaciones entre el neuroticismo, el locus de control externo y el patrón A con respecto a determinadas características del síndrome del “estar quemado”. No sucedió lo mismo con la dimensión de extroversión ni con la variable rigidez, ninguna de ellas presentó característica alguna con respecto al burnout.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación según Arias, F. (2006), es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. Este estudio en función de sus objetivos se sustentará en una investigación correlacional pues se determinará el grado de relación o asociación existente entre las variables motivo de estudio. (Arias; 2006 p. 25). Además será una investigación explicativa, pues se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa - o efecto. (Arias; 2006 p. 26).

Namakforoosh (2005), señala que las variables son presentaciones de los conceptos que deben expresarse en forma de hipótesis. El mismo autor explica que la variable dependiente es aquella que el investigador desea explicar y la variable independiente es la que debe explicar el cambio de la dependiente. La variable independiente de esta investigación es la Personalidad y la dependiente es el Burnout, adicionalmente se cuenta con variables moderadoras como son la edad y el género que para el desarrollo de esta investigación, es considerado para hombre y mujer.

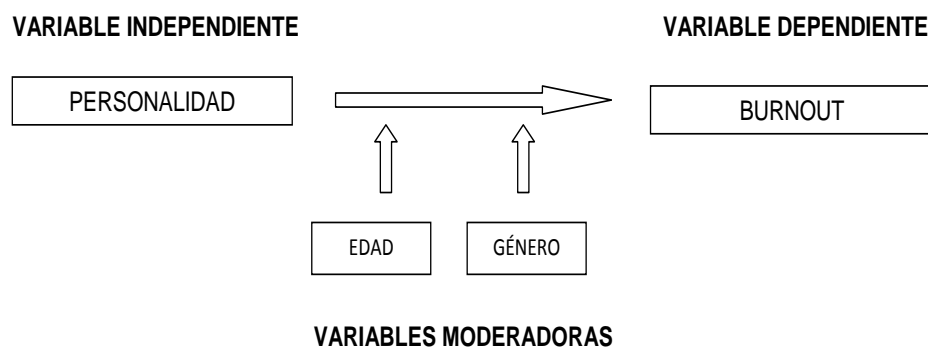


Figura N° 1: Variables Independiente, Dependiente y Moderadoras

Elaborado por: Carla Martínez Z

3.2. Tipo de investigación

Este estudio será de tipo cuantitativo, que según Hernández, Fernández & Baptista, (2007), significa que existe un contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis generadas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Además, es un estudio multivariable pues se trabajará con variables dependientes, independientes y moderadoras y también es una investigación transversal pues los datos son recopilados en un mismo período de tiempo.

3.3. Métodos de la investigación

El método de investigación será hipotético-deductivo que consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con éstas (Cegarra, J. 2011).

3.4. Delimitación y limitación de la investigación

Delimitación:

La investigación de las dimensiones de personalidad y su relación con los aspectos de Burnout será realizada a los funcionarios de una institución pública del Ecuador ubicada en la ciudad de Quito, durante el período de marzo a noviembre de 2014. Las variables moderadoras son edad y género.

Limitación:

La falta de predisposición y de tiempo de los funcionarios para llenar las encuestas es una de las mayores limitaciones en esta investigación, lo que impide que se pueda tener un alcance más considerable de encuestados. Otra limitación es que el presente estudio se ajusta a la realidad de una institución pública del Estado específica.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población motivo de estudio de esta investigación será de 105 funcionarios, tanto administrativos como técnicos, que trabajan en una institución pública del Ecuador.

3.5.2. Muestra

El tipo de muestra que se utilizará en este estudio será por conveniencia y no probabilística, es decir, la selección de las unidades de análisis dependen de las características y criterios del investigador. (Ávila, L; 1999)

Tabla N° 1 Muestra de funcionarios encuestados

Edad	Femenino	Masculino	Total
20		1	1
23		2	2
24	3		3
25	1	3	4
26		4	4
27	3	3	6
28	3	2	5
29	1	7	8
30	1	2	3
31	3	2	5
32	4	3	7
33	5		5
34		1	1
36		2	2
37		1	1
38	2	2	4
39	2		2
40	2	1	3
41	1	1	2
43	1		1
44	2		2

45		2	2
46	2	1	3
47	1		1
48	2		2
49	2		2
50	2	1	3
51	1		1
52	2		2
53	3	1	4
54	2		2
55	1		1
56	2	1	3
57	1		1
58	2		2
61		2	2
66		1	1
67	1		1
68		1	1
TOTAL	58	47	105

Elaborado por: Carla Martínez Z.

En la tabla se puede observar que de los 105 funcionarios considerados para la muestra, motivo de esta investigación, 58 son mujeres y 47 son hombres y la edad promedio es de 38 años.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, en esta investigación se utilizó la encuesta, que es una técnica en la investigación que sirve para adquirir información mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (Berenson. M. & Levin, D.; 1996). Este estudio utilizó dos instrumentos:

- 1) Inventario de Personalidad – Eysenck forma B para adultos (EPI), adaptación cubana por los psicólogos R. S. Rodríguez, C. C. Barroso, R. Alvisa & J.

Román (1974), que sirve para medir dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: introversión- extroversión (E) y neurotismo (estabilidad- inestabilidad) (N) y además tiene añadida una escala de sinceridad para contrarrestar las respuestas deseables. Este instrumento consiste en 57 ítems, a los cuales debe responderse SI o NO: “L” 9 ítems: Verdad (escala de mentiras), “E” 24 ítems de Introversión – Extroversión y “N” 24 ítems de Estabilidad – Inestabilidad. (Tomas, U.; 2012); y

- 2) Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1986, utilizado para medir el síndrome de Burnout. Este test está compuesto por 22 preguntas que mide tres aspectos del síndrome: cansancio emocional (9 preguntas), despersonalización (5 preguntas) y realización personal (8 preguntas). Se mide en una escala de frecuencia de siete grados que son 0=Nunca, 1=Pocas veces al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3=unas pocas veces al mes o menos, 4=una vez a la semana, 5=pocas veces a la semana, 6=todos los días. (Olivares, V., Gil-Monte, P; 2011).

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Para el análisis y procesamiento de la información se utilizará tanto la estadística descriptiva, que permite presentar y reducir los datos observados mediante su tabulación (Fernández, S., Córdova, A., & Cordero, J.; 2002), como la estadística inferencial, que es el método que hace posible la estimación de una característica de una población o la toma de una decisión referente a una población, basándose sólo en los resultados de la muestra (Berenson. M., & Levin, D.; 1996). El procesamiento de datos se lo hará mediante el programa estadístico S.P.S.S. Versión 21, que permitirá obtener la información requerida para analizar la relación que existe entre la variable dependiente y la independiente.

3.8. Confiabilidad y Validez de Instrumentos

Con la finalidad de verificar la confiabilidad y validez de los test se realizará un piloto a 10 personas para cada instrumento. Así el Inventario de Personalidad – Eysenck forma B para adultos (EPI) se aplicará a 10 estudiantes de maestría de la Universidad Técnica Equinoccial y para el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), se aplicará a 10 funcionarios de una institución pública del País. A partir de este piloto se realizarán ajustes y mejoras para aplicar los test a la muestra definida.

Para probar la consistencia de los instrumentos se utilizará al Alfa de Cronbach que es el más ampliamente utilizado por los investigadores. Ledesma, R. (2004) indica que:

Este coeficiente mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems (o longitud de la prueba) y la proporción de varianza total de la prueba debida a la covarianza entre sus partes (ítems). Ello significa que la fiabilidad depende de la longitud de la prueba y de la covarianza entre sus ítems. El coeficiente puede variar entre 0,0 y 1,0.

3.8.1. Inventario de Personalidad – Eysenck forma B para adultos (EPI)

Como se mencionó anteriormente este sub constructo está compuesto por 57 ítems divididos en 9 preguntas correspondientes a escala de mentiras “L”, 24 referentes a Introversión – Extroversión “E” y 24 ítems de Estabilidad – Inestabilidad “N”. Es un instrumento cuyas preguntas están intercaladas y de elección forzada, es decir, que el encuestado debe responder “SI” o “NO”. Los tipos de personalidad que resultan de este instrumento son el Melancólico (Introvertido - Inestable), Colérico (Extrovertido - Inestable), Sanguíneo (Extrovertido - Estable) y Flemático (Introvertido - estable). (Tomas, U.; 2012). (Ver Anexo A).

El tipo de personalidad Melancólico se caracteriza porque son personas de sistema nervioso débil, especialmente de los procesos inhibitorios, tienden a ser caprichosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados, insociables, tranquilos y ensimismados. El Colérico tiene sus procesos neurodinámicos muy fuertes, pero hay desequilibrio entre inhibición y excitación, son personas sensibles, intranquilas, agresivas, excitables, inconstantes, impulsivas, optimistas y activas, tienen dificultad para dormir pero mucha facilidad para despertarse. El Sanguíneo tiene sus procesos neurodinámicos fuertes, equilibrados y de movilidad rápida, son personas sociales, discordantes, locuaces reactivas, vivaces despreocupadas, tienden a ser líderes de gran productividad, buena capacidad de trabajo, facilidad para adecuarse a situaciones nuevas. El Flemático tiene sus procesos neurodinámicos fuertes, equilibrados y lentos, son personas pacíficas, cuidadosas y tercas, pasivas, controlas y formales, uniformes, calmadas, se fijan a una rutina y hábitos de vida bien estructurados, de ánimo estabilizado, grandemente productivo, reflexivo capaz de volver a sus objetivos, a pesar de las dificultades que se le presentan. (Tomas, U.; 2012).

Con la aplicación del test piloto de Eysenck y una vez que se utilizó el Alfa de Cronbach se determinó que el índice de fiabilidad es de ,993 lo que representa una alta consistencia del instrumento.

Tabla N° 2 Confiabilidad del Test Personalidad

Alpha de Cronbach	No. de Items
,993	28

Fuente: SPSS prueba piloto

Elaborado por: Carla Martínez Z.

En la prueba piloto se pudo identificar que se debían realizar adaptaciones a los términos y frases de las preguntas: 1, 10, 47 y 57 con la finalidad de facilitar la comprensión al encuestado. En este sentido, en la pregunta 1 se cambió la palabra

“excitación” por “entusiasmo”, en la pregunta 10 se adaptó la frase “le gusta mezclarse con la gente” por “le gusta relacionarse con la gente”, en el ítem 47 se cambió la frase “le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches” por “Le cuesta trabajo dormir en las noches” y a la pregunta 57 se le cambió la frase “siente sensaciones en el abdomen, antes de un hecho importantes” por “siente cosquilleo en el abdomen antes de un hecho importante”. Los cambios realizados no afectan el contexto de la pregunta el Test de Personalidad Eysenck – Forma B para adultos.

3.8.2. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach, fue validado por Gil-Monte y Peiró (1999), en una muestra multi ocupacional hispanohablante, con un índice de confiabilidad de 0,79. Este test tuvo su versión original en 1981, la cual estaba conformada por 25 ítems distribuidos en cuatro escalas: Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal y otra denominada Implicación con el trabajo, siendo ésta eliminada en la nueva versión de Maslach y Jackson en 1986, quedándose definitivamente establecido en 22 preguntas. El Cansancio o Agotamiento Emocional valor la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales, la Despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y la Realización Personal evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. (Olivares, V., Gil-Monte, P; 2011).

El índice de fiabilidad y consistencia de este test fue de un ,654. Esto se debe a que Maslach y Jackson diseñaron este cuestionario enfocadas más a profesionales docentes o médicos que según su percepción son los que poseen un alto nivel de relación con atención al cliente. Al ser aplicado este test a personal administrativo y técnico de una institución pública del Ecuador la comprensión de las preguntas podría haberse interpretado diferente, por la diferencia en la perspectiva de este tipo de funcionarios.

Tabla N° 3 Confiabilidad del Test MBI

Alpha de Cronbach	No. de Items
,654	22

Fuente: SPSS prueba piloto

Elaborado por: Carla Martínez Z.

La prueba piloto de este cuestionario, los encuestados evidenciaron dudas referentes a la escala de medición, razón por la cual se realizaron modificaciones al instrumento de tal manera que no afecte su contenido ni significado.

Tabla N° 4 Modificaciones escala de medición Test MBI

Prueba Piloto	Test Final
0= Nunca	0= Nunca
1=Pocas veces al año o menos	1= Algunas veces al año
2= Una vez al mes o menos	2= Una vez al mes
3= Unas pocas veces al mes	3= Algunas veces al mes
4= Una vez a la semana	4= Una vez por semana
5= Pocas veces a la semana	5= Algunas veces por semana
6= Todos los días	6= Todos los días

Fuente: Test MBI

Elaborado por: Carla Martínez Z.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los test de personalidad y de Burnout, así como también las correlaciones identificadas en las variables dependiente, independiente y moderadoras.

4.1 Estadística Descriptiva

4.1.1 Resultados de los tipos de Personalidad

Tabla N° 5 Tipos de Personalidad de los encuestados

Género	Melancólico	Colérico	Sanguíneo	Flemático
Femenino	1	10	39	8
Masculino	5	5	34	3
Total	6	15	73	11

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Los resultados presentados en la tabla No. 5 muestran que de los 105 encuestados 6 funcionarios tienen personalidad melancólica y de éstos 1 es de género femenino y 5 de masculino; 15 tienen personalidad colérica de los 5 son cuales 10 son mujeres y 5 son hombres; 73 son sanguíneos y de éstos 39 son de género femenino y 34 masculino y finalmente se puede observar que 11 funcionarios tienen personalidad flemática de los cuales 8 son mujeres y 3 son hombres.

Con los datos recopilados se procede a calcular el promedio que es el valor medio de todos los datos y la desviación estándar que es una medida de variabilidad o dispersión y que indica cuánto pueden alejarse los valores respecto al promedio.

Tabla N° 6 Promedio y desviación estándar de los tipos de personalidad

Medida	Melancólico	Colérico	Sanguíneo	Flemático
PROMEDIO	0.057	0.14	0.70	0.10
%	5.71	14.29	69.52	10.48
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	0.23	0.35	0.46	0.31

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Como se puede evidenciar en la tabla el 69,52% de los funcionarios tienen una personalidad de tipo sanguíneo que según el test de Eysenck significa que sus procesos neurodinámicos son fuertes, equilibrados y de movilidad rápida, son personas sociales, discordantes, locuaces reactivas, vivaces despreocupadas, tienden a ser líderes de gran productividad, buena capacidad de trabajo, facilidad para adecuarse a situaciones nuevas.

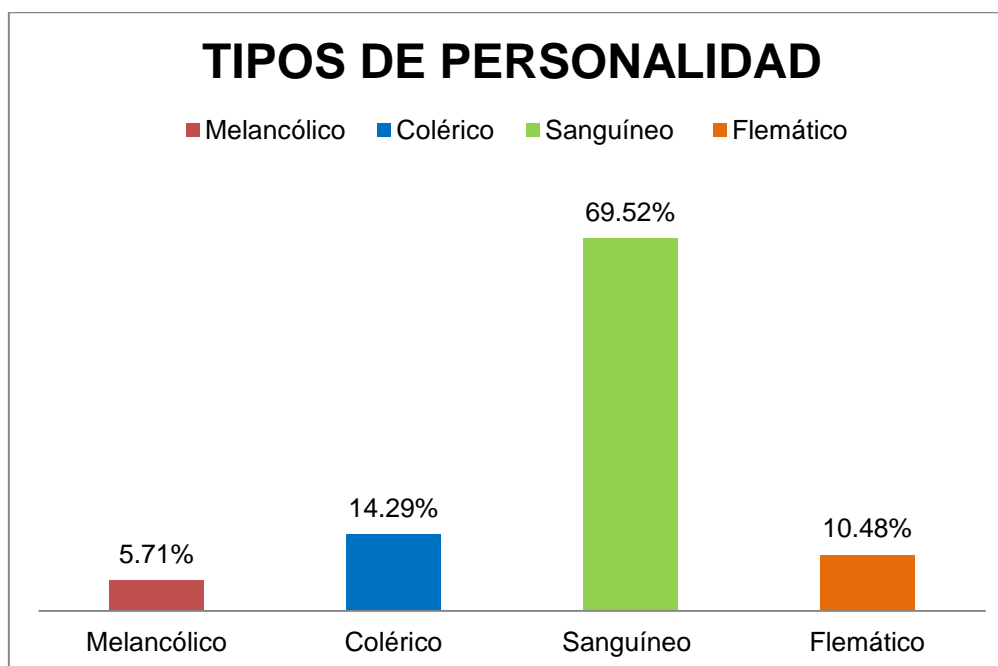


Figura N° 2 Porcentaje de Tipos de Personalidad

Elaborado por: Carla Martínez Z, n=105.

La figura muestra que de la población de 105 funcionarios el 5.71% es melancólico, el 14.29% es colérico, el 69.52% es sanguíneo y el 10.48% es flemático.

4.1.2 Resultados Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla N° 7 Resultados aspectos Síndrome de Burnout

Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
34	12	38
9	4	16
15	6	42
24	4	36
18	3	33
5	0	44
10	1	44
9	10	28
15	3	44
7	3	20
43	7	33
7	3	28
8	0	45
30	1	42
9	0	30
18	17	34
5	4	33
19	6	46
16	4	31
17	9	38
4	1	36
0	0	48
22	0	40
11	7	35
6	0	46
0	2	43
9	13	32
0	0	48

6	0	42
15	2	33
8	4	42
12	3	41
9	3	48
6	0	48
5	10	36
24	8	42
18	4	21
14	3	31
26	7	31
18	13	40
23	4	45
6	2	36
10	2	39
0	0	45
0	6	43
2	0	19
14	6	33
12	4	34
11	12	31
10	2	48
15	3	38
11	5	39
0	0	42
2	9	48
11	1	48
0	0	48
20	0	39
4	2	17
12	4	37
3	5	38
2	0	24
0	0	48
14	0	41
10	1	34
5	0	36
3	1	47
0	0	38

24	16	29
20	8	42
0	0	41
6	4	39
11	1	42
9	1	37
9	12	37
8	1	43
8	3	41
6	6	47
5	0	36
15	3	35
8	1	32
13	1	32
4	1	48
8	5	29
35	21	23
4	4	37
8	1	33
9	3	43
31	15	39
20	10	17
38	19	42
6	1	45
5	1	45
22	12	38
6	5	45
2	0	47
8	4	46
10	3	42
5	2	48
0	0	41
26	10	35
4	2	47
16	4	40
7	6	36
1	1	47
5	5	39

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Tabla N° 8 Promedio y desviación estándar de los aspectos de Síndrome de Burnout.

Medida	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
PROMEDIO	10.98	4.17	38.17
%	20.59	7.82	71.58
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	9.01	4.60	7.70

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Los datos reflejan que el aspecto relacionado con cansancio emocional tiene un promedio de 10.98, y una desviación estándar de 9.01; el aspecto de despersonalización tiene un promedio de 4.17 con un desviación estándar de 4.60 y finalmente el aspecto de Burnout de realización personal tiene un promedio 38.17 y una desviación estándar de 7.70.

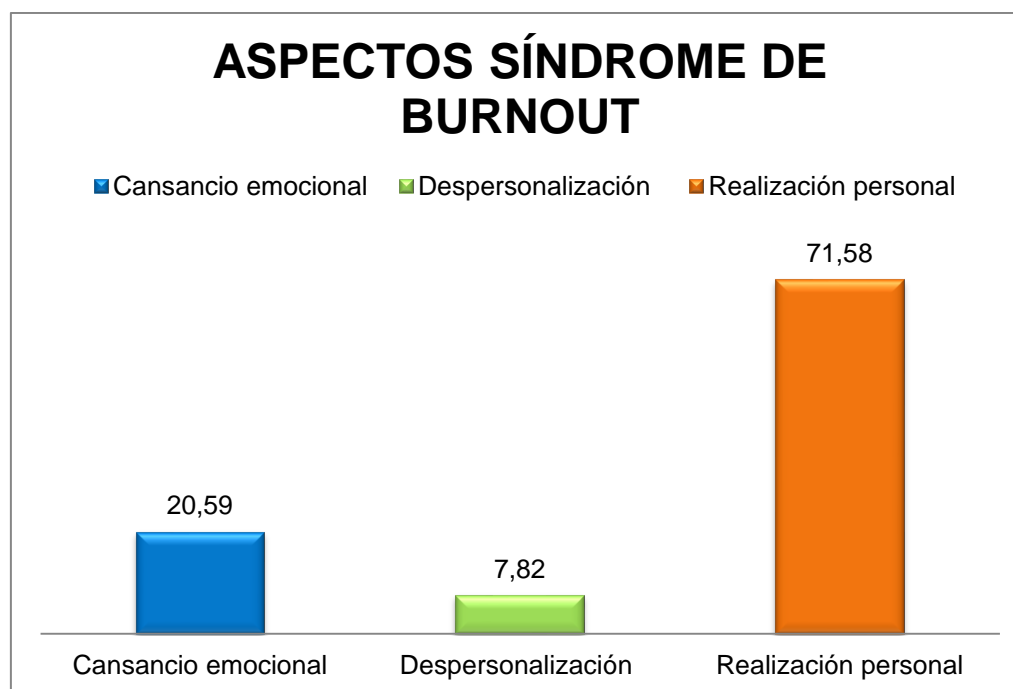


Figura N° 3 Porcentaje de Aspectos de Síndrome de Bournout

Elaborado por: Carla Martínez Z., n=105

Los resultados evidencian que el 71,58% de los encuestados tienen como factor predominante el de Realización Personal, que significa que se sienten auto eficientes y no tienen sentimientos de fracaso y baja autoestima, el 20.59% tiene cansancio emocional y el 7. 82% tiene despersonalización.

4.2. Estadística Inferencial

A continuación se presenta el análisis inferencial, el cual tiene como propósito mostrar las correlaciones entre la variable independiente “Personalidad”, la dependiente “Burnout” y las variables moderadoras “edad” y “género”.

4.2.1 Correlaciones entre los tipos de Personalidad y los aspectos de Síndrome de Burnout

Tabla N° 9 Correlaciones Personalidad y Síndrome de Burnout

		Edad	Genero	Tiempo de S.	Melancolico	Colerico	Sanguineo	Flematico	Cansancio Emoc.	Despersonal.	Realización Personal
Edad	Correlación de Pearson	1									
	Sig. (bilateral)										
	N	105									
Genero	Correlación de Pearson	-.242*	1								
	Sig. (bilateral)	.013									
	N	105	105								
Tiempo de S.	Correlación de Pearson	.766**	-.149	1							
	Sig. (bilateral)	.000	.130								
	N	105	105	105							
Melancolico	Correlación de Pearson	-.022	.191	-.101	1						
	Sig. (bilateral)	.827	.051	.307							
	N	105	105	105	105						
Colerico	Correlación de Pearson	-.087	-.094	.054	-.101	1					
	Sig. (bilateral)	.380	.341	.585	.308						
	N	105	105	105	105	105					
Sanguineo	Correlación de Pearson	.010	.055	-.056	-.372**	-.617**	1				
	Sig. (bilateral)	.917	.577	.569	.000	.000					
	N	105	105	105	105	105	105				
Flematico	Correlación de Pearson	.100	-.120	.099	-.084	-.140	-.517**	1			
	Sig. (bilateral)	.311	.221	.315	.393	.155	.000				
	N	105	105	105	105	105	105	105			
Cansancio Emoc.	Correlación de Pearson	-.206*	.139	-.081	.330**	.159	-.258**	-.044	1		
	Sig. (bilateral)	.035	.158	.412	.001	.106	.008	.653			
	N	105	105	105	105	105	105	105	105		
Despersonal.	Correlación de Pearson	-.154	.100	-.099	.107	.294**	-.242*	-.054	.601**	1	
	Sig. (bilateral)	.116	.309	.314	.276	.002	.013	.587	.000		
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	
Realización Personal	Correlación de Pearson	-.010	.060	-.043	-.059	-.119	.282**	-.243*	-.228*	-.266**	1
	Sig. (bilateral)	.918	.544	.663	.550	.226	.004	.012	.019	.006	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z. a través del programa SPSS Statistics 20

Tabla N° 10 Tabla Resumida de Correlaciones

		Edad	Genero	Tiempo de S.	Melancolico	Colerico	Sanguineo	Flematico	Cansancio Emoc.	Despersonal.	Realización Personal
Genero	Correlación de Pearson	-.242*	1								
Tiempo de S.	Correlación de Pearson	.766**	-.149	1							
Sanguineo	Correlación de Pearson	.010	.055	-.056	-.372**	-.617**	1				
Flematico	Correlación de Pearson	.100	-.120	.099	-.084	-.140	-.517**	1			
Cansancio Emoc.	Correlación de Pearson	-.206*	.139	-.081	.330**	.159	-.258**	-.044	1		
Despersonal.	Correlación de Pearson	-.154	.100	-.099	.107	.294**	-.242*	-.054	.601**	1	
	Sig. (bilateral)	.116	.309	.314	.276	.002	.013	.587	.000		
Realización Personal	Correlación de Pearson	-.010	.060	-.043	-.059	-.119	.282**	-.243*	-.228*	-.266**	1

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z. a través del programa SPSS Statistics 20

4.2.2 Resultados correlacionales entre los tipos de personalidad y los aspectos de síndrome de burnout.

Tabla N° 11 Correlación # 1 Tipo de personalidad: Melancólico - Cansancio Emocional

Melancólico	
Cansancio Emocional	.330**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación positiva entre el tipo de personalidad melancólico y el cansancio emocional. Las personas en la que predomina la personalidad melancólica son de sistema nervioso débil que tienden a ser caprichosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados, tranquilos y ensimismados. Esto significa que un funcionario de tipo de personalidad melancólica puede ser propenso a sentirse exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Tabla N° 12 Correlación # 2 Tipo de personalidad: Sanguíneo - Cansancio Emocional.

Sanguíneo	
Cansancio Emocional	-,258**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación negativa entre el tipo de personalidad sanguíneo y el cansancio emocional, es decir, que una persona que posea sus procesos neurodinámicos fuertes, equilibrados que sea social, reactiva, despreocupada, es muy probable que no llegue a sentir cansancio emocional pues su personalidad se caracteriza por tener la facilidad de adaptarse al cambio y por ser extrovertida lo que le permite incluso enfocarse como líder de gran productividad.

Tabla N° 13 Correlación #3 Rasgo de Personalidad Colérico – Despersonalización.

Colérico	
Despersonalización	,294

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación positiva entre el tipo de personalidad colérico, que se caracteriza por ser sensible, intranquila, agresiva, inconstante, impulsiva, optimista y activa, con respecto al factor de síndrome de burnout de despersonalización. Esto muestra que los funcionarios de personalidad colérica tienen más facilidad de llegar a sentir despersonalización, es decir, que llegan a actuar de manera fría y distante con el resto de colegas o usuarios a los que brinda el servicio.

Tabla N° 14 Correlación # 4 Tipo de Personalidad Sanguíneo – Despersonalización.

Sanguíneo	
Despersonalización	-,242*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación negativa entre el tipo de personalidad sanguíneo con la despersonalización. Esta relación evidencia que las personas con personalidad sanguínea no tienen tendencia a actuar de forma distante y fría con los usuarios internos o externos, por lo que serían candidatos idóneos para cargos en los que las funciones demanden atención al público.

1Tabla N° 15 Correlación # 5 Tipo de Personalidad Sanguíneo – Realización Personal.

Sanguíneo	
Realización Personal	,282**

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación positiva entre el tipo de personalidad sanguíneo con la realización personal, lo que evidencia que un funcionario que tenga este tipo de personalidad va a sentirse realizado en su trabajo, es decir, autoeficiente.

Tabla N° 16 Correlación # 6 Tipo de Personalidad Flemático – Realización Personal.

Flemático	
Realización Personal	-,243*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z

Existe una correlación negativa entre el tipo de personalidad flemático con la realización personal. Las personas con personalidad flemática son pacíficas, cuidadosas y tercas, pasivas, controlas y formales, uniformes, calmadas, se fijan a una rutina y hábitos de vida bien estructurados, capaz de volver a sus objetivos a pesar de las dificultades que se le presentan, sin embargo al tener una alta tasa de introversión puede determinar cierta pereza y desapego al ambiente, por lo que puede ser propenso a no sentirse realizado laboralmente.

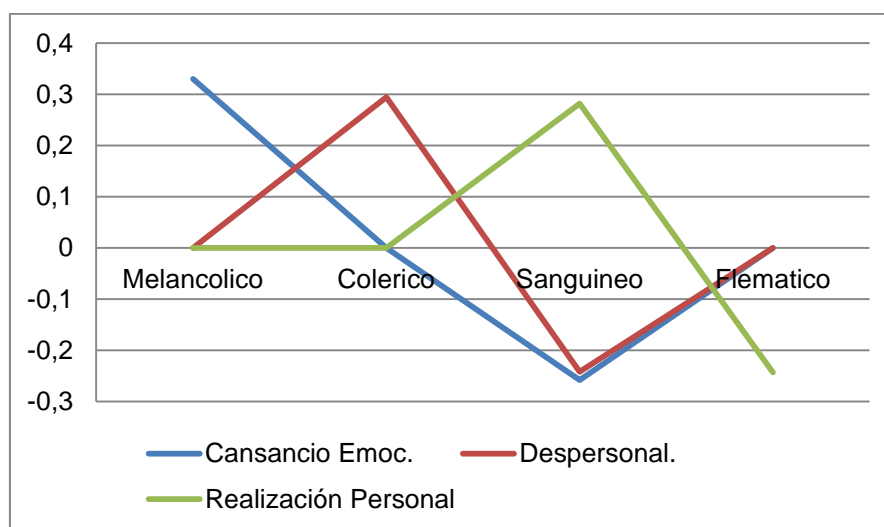


Figura N° 4 Consolidado de resultados causales de Personalidad y Burnout

Elaborado por: Carla Martínez Z.

La figura muestra la relación entre los tipos de personalidad y los aspectos de Burnout, así se refleja que el Melancólico tiene una relación positiva con cansancio emocional y con la despersonalización pero neutra con realización personal; el Colérico tiene una relación positiva con cansancio emocional pero indiferente con realización personal y despersonalización; el Sanguíneo tiene relación positiva con el factor de realización personal pero negativa con despersonalización y con cansancio emocional y finalmente el Flemático tiene relación negativa con realización personal y neutra con despersonalización y cansancio emocional.

4.2.3 Resultados Correlaciones con las variables moderadoras

Tabla N° 17 Correlación # 1 Edad - Género²

Edad	
Género	-,242*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

La edad se relaciona negativamente con el género. Se definió para el género masculino 1 y femenino 0, esto con el fin de codificar estas variables cualitativas a binarias.

Para el caso del análisis convergente y discriminante o relación simple, la relación de la edad y el género es -,242*, esto significa que la edad modera negativamente al género femenino, más que al masculino, en las relaciones entre las variables independiente y dependiente. Esto se concluye porque, como se lo dijo anteriormente, femenino se codificó con 0.

Tabla N° 18 Correlación # 2 Edad-Cansancio emocional.

Edad	
Cansancio emocional	-,206*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

La edad se relaciona negativamente con el Cansancio Emocional. Esto significa que el sentirse exhausto emocionalmente por las demandas laborales no depende de la edad.

² Se decidió llamarlo género y no sexo por el entendimiento generalizado de esta categoría, si bien es cierto lo correcto hubiese sido llamarlo sexo, al no ser totalmente socializada y entendida dicha diferenciación en la institución en la que se realizó la investigación y al no existir casos que pudiesen haber creado algún tipo de polémica por esta distinción, se optó por mantenerlo como género. Nota de la Autora.

4.2.4 Resultados Correlaciones entre sub constructos de Personalidad.

Tabla N° 19 Correlación #1 Tipo de Personalidad Melancólico - Sanguíneo

Melancólico	
Sanguíneo	-,372**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

El tipo de personalidad Melancólico correlaciona negativamente con el tipo de personalidad Sanguíneo.

Tabla N° 20 Correlación #2 Tipo de Personalidad Colérico- Sanguíneo

Colérico	
Sanguíneo	-,617**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

El tipo de personalidad Colérico tiene una correlación negativa con el tipo de personalidad Sanguíneo.

Tabla N° 21 Correlación #3 Rasgo de Personalidad Sanguíneo - Flemático

Sanguíneo	
Flemático	-,517**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Los tipos de personalidad Sanguíneo y Flemático se correlacionan negativamente.

4.2.5 Resultados Correlaciones sub-constructos Síndrome de Burnout.

Tabla N° 22 Correlación #1 Cansancio emocional- Despersonalización.

	Cansancio Emocional
Despersonalización	,601**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

El cansancio emocional se correlaciona positivamente con la despersonalización. Esto evidencia que un funcionario que llegue a sentirse cansado emocionalmente tendrá una gran tendencia a tratar al usuario interno y externo sin calidez.

Tabla N° 23 Correlación #2 Cansancio Emocional-Realización Personal

	Cansancio Emocional
Realización Personal	-,228*

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Cansancio Emocional se correlaciona negativamente con el factor de realización personal, es decir, que si una persona se siente afectada por su trabajo a nivel emocional no va a poder llegar a ser auto eficiente y probablemente su nivel de estrés llegue a afectar incluso su desempeño.

Tabla N° 24 Correlación # 3 Despersonalización-Realización Personal

	Despersonalización
Realización Personal	-,266**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Carla Martínez Z.

Despersonalización se correlaciona negativamente con el factor de realización personal.

4.3. Confirmación de Hipótesis

Hipótesis General

Las dimensiones de personalidad se relacionan positivamente en los aspectos del síndrome de Burnout.

En la investigación se pudo identificar que las dimensiones de personalidad que se relacionan positivamente con los factores del síndrome de burnout son la Melancólica que se correlaciona con el Cansancio Emocional y el Colérico con despersonalización. Sin embargo, las personalidades de tipo Sanguíneo se relacionan negativamente con los aspectos de despersonalización y cansancio emocional pero positivo con realización personal y la personalidad tipo Flemática se correlaciona negativamente con realización personal.

Por lo tanto, la hipótesis se cumple para dos de los cuatro tipos de personalidad.

Hipótesis Específicas

- El género modera tanto en la personalidad como en el Burnout.

Con los resultados presentados, se puede identificar que el género no modera ni el tipo de personalidad ni el burnout, por lo que esta hipótesis no se corrobora. Esto significa que ambas variables son indiferentes en cuanto a su influencia, esto permite inferir que tanto para el género femenino como para el masculino la influencia es similar.

- La edad modera los factores del síndrome de Burnout.

La variable moderadora edad se relaciona negativamente con el factor Cansancio Emocional pero con ningún otro aspecto del Burnout; por lo que esta hipótesis no se corrobora totalmente.

4.4. Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos demuestran que el tipo de personalidad que predomina en la Institución Pública, motivo de estudio, es el sanguíneo. Según la descripción que da Eysenck, este tipo de personas tienen sus procesos neurodinámicos fuertes, equilibrados y de movilidad rápida, es decir, son personas sociales, discordantes.

Se ha verificado que dos de los cuatro tipos de personalidad: melancólico y colérico, tienen relación positiva con los factores de burnout referentes a cansancio emocional y despersonalización. Sin embargo, se evidencia que la personalidad de tipo sanguínea se relaciona negativamente con cansancio emocional y despersonalización pero positivamente con realización personal. Considerando que el test de Maslach y Jackson (1986) señala que se considera que una persona padece del síndrome de Burnout cuando los resultados arrojan una puntuación alta en los factores de cansancio emocional y despersonalización y baja en realización personal, significa que las personas con personalidad Sanguínea son menos propensas a tener burnout. En este sentido, se corrobora el estudio realizado por My. Cabrera, P., et al (2000) en el que demostraron que las personalidades Melancólica y Colérica desarrollan mayor nivel de estrés.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El índice del Alfa de Cronbach en el subconstructo de Eysenck forma B para Adultos fue de ,99 lo que significa que la consistencia y fiabilidad del instrumento es alta.
- El índice del Alfa de Cronbach en el Cuestionario de Maslach y Jackson fue de ,65. Esto se debe a que las autoras crearon este instrumento pensando en ámbitos laborales que tienen relación directa con el usuario o cliente, tales como la docencia y la medicina.
- Garostidi (2013), menciona que existen factores de personalidad que pueden llegar a ser estresores. Adicionalmente My. Cabrera, P., et al (2000) demostraron que los temperamentos melancólicos son significativamente vulnerables al estrés. En la presente investigación se demuestra que una personalidad melancólica tiene una correlación positiva con el cansancio emocional, mientras que la personalidad de tipo sanguíneo tiene una correlación negativa con el cansancio emocional.
- La investigación antes mencionada (My. Cabrera, et. al., 2000) determinaron que los temperamentos coléricos también son vulnerables al estrés. En el estudio desarrollado se demuestra que los funcionarios con personalidad colérica tienen una relación positiva con el factor despersonalización de síndrome de Burnout.
- Naper, E., Svebak, S. & Gøtestam, K. (2004) demostraron que las puntuaciones altas en sentido del humor y en el índice de consideración vital

se correlacionaron con puntuaciones bajas en depresión. En este sentido, esta investigación corrobora lo demostrado por Naper et al (2004) y muestra que los individuos con personalidad sanguínea (extrovertido - estable) tienen relación positiva con realización personal y negativa con cansancio emocional y despersonalización.

- Dickinson-Bannack ME., González-Salinas C., Fernández-Ortega, MA., Palomeque RP., González-Quintanilla E., & Hernández-Vargas, I. (2007) realizaron un estudio probabilístico en 18 unidades médicas y 431 médicos, donde determinaron que no existe una relación significativa de la variable sexo en el síndrome de Burnout. En esta investigación se corrobora este estudio, pues no se obtuvo incidencia del género (hombre y mujer) en alguno de los aspectos de Burnout.
- En las relaciones anteriores se evidenció que una personalidad de tipo sanguíneo (extrovertido - estable) tiene una relación negativa con cansancio emocional. Se puede apreciar de igual manera que la variable moderadora "edad" presenta el mismo comportamiento, por lo tanto se puede inferir que la edad tiende a generar mayor extroversión y estabilidad y por lo tanto modera el cansancio emocional.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que los funcionarios con una personalidad de tipo melancólico o colérico, no ejerzan funciones relacionadas con atención al usuario pues podría ocasionar malestar y acarrear problemas a nivel de imagen institucional. Se sugiere que la labor de atención directa con el usuario sea para personas con personalidad sanguínea.

- Se deberían realizar análisis cualitativos para conocer a profundidad las razones por las que existen correlaciones positivas y negativas altas y estadísticamente significantes. Esto facilitará una mejor comprensión descriptiva de este síndrome considerado por muchos como una patología del siglo XXI.
- Se sugiere extender el estudio a todos los funcionarios de la Institución Pública y en especial a aquellos que tienen funciones de atención al usuario, con la finalidad de determinar los factores de síndrome de Burnout que inciden de manera más significativa y así tomar acciones correctivas que permitan incluso mejorar el clima laboral.
- Se recomienda analizar cualitativamente relaciones resultantes estadísticamente significativas, por ejemplo;
 - Personalidad melancólica y cansancio emocional
 - Personalidad colérica y despersonalización
 - Personalidad sanguínea y cansancio emocional.
 - Personalidad sanguínea y despersonalización.
 - Identificar otro tipo de variables moderadoras
- Se recomienda que a partir de este estudio se considere como herramienta de selección, los tests de personalidad y burnout con la finalidad de identificar los candidatos y perfiles más idóneos para el cargo, lo que a futuro permitirá reducir el riesgo de rotación de personal.

Bibliografía

- Aktouf, O. (2012). *El Simbolismo y la «Cultura Organizacional» De los abusos conceptuales a las lecciones de campo*. *AD-minister*, 0(1), 63-93.
- Argueta, J. (2011). *Burrhus Frederic Skinner, su vida y obra*. Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5). Venezuela: Episteme.
- Ávila, L. (1999). Introducción a la metodología de la investigación. Edumed.net.
- Azevedo, L., Tonini, C., Marques da Silva, R., Dias, L., & Mancio, E. (2012). Stress and Burnout among multidisciplinary residents, *Latino-Arn.Enfermagern*, 20 (6), 1064-1071.
- Baculima, M.; & Calderón J. (2007). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los empleados de las Comisarías de ornato I y II del área urbana de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, en el período de julio 2006 - enero 2007*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Berenson. M. & Levin, D. (1996). *Estadística básica en administración: conceptos y aplicaciones*. (6). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Brill, P. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Buendía, J. & Riquelme, A. (1995). *Burnout, factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias*. *Ansiedad y Estrés*, 1, 195-218.
- Burke, R., & Richardsen, A. (1993). Psychological burnout in organizations. En R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behaviour* (pp. 263-299). New York: Marcel Dekker.
- Byrne, B.M. (1994). *Burnout: testing for validity, replication and variance of causal structure across elementary, intermediate and secondary teachers*. *American Educational Research Journal*, 31, 645-673.
- Cebrià, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O., García, M., Rodríguez, C. Pardo, M.J. y Pérez, J. (2001). Rasgos de personalidad y burnout en médicos de familia. 27 (7), 459-468.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout*. London: Sage Publication.

- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organization*. New York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. 1ª edición. Colombia: Editora McGraw-Hill.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de Personalidad*. (3). México: Pearson Educacion.
- Cronin-Stubbs, D., & Rooks, C. (1985). The stress, social support, and burnout of critical care nurses. *Heart and Lung*, 14, 31-39.
- Dickinson-Bannack ME., González-Salinas C., Fernández-Ortega, MA., Palomeque RP., González-Quintanilla E., & Hernández-Vargas, I. (2007). Burnout Syndrome among Mexican Primary Care Physicians. *Archivos en Medicina Familiar*, 9 (2), 75.79.
- Dolcet i Serra J. (2006). Carácter y Temperamento: similitudes y diferencias entre los modelos de personalidad de 7 y 5 factores (El TCI-R versus el NEO-FFI-R y el ZKPQ-50-CC). Universitat de Lleida, Lérida-España.
- Dorz, S., Novara, C., Sica, C. y Sanavio, E. (2003). *Predicting burnout among HIV/AIDS and oncology health care workers*. *Psychology & Health*, 18(5), 677-85.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Eysenck, H. J. (1952). *The scientific study of personality*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Farber, B.A. (1983). Introduction: a critical perspective on burnout. En B.A. Ferber (Ed). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon.
- Fernández, S., Córdova, A., & Cordero, J. (2002). *Estadística Descriptiva*. (2). Madrid: ESIC Editorial.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb001706.x
- Freudenberger, H.J. & Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.
- Garostidi, H. (2013). Estrés y Personalidad. *Dpsicologia.com*. Recuperado de <http://dpsicologia.com/estres-y-personalidad/>
- Gil-Monte, P., & Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999a). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anuales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gold, Y & Michael, W.B. (1985). *Academic self-concept correlates of potencial burnout in a sample of first semester elementary school practice teachers: a concurrent validity*. *Educational Psychological Measurement*, 45, 909-914.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Hernández, G., y Olmedo, E. (2004). Un estudio correlacional acerca del síndrome del “estar quemado” (burnout) y su relación con la personalidad. *Apuntes de Psicología*. 22, (1), 121-136.
- Hills, H. & Norvell, N. (1991). *An examination of hardiness and neuroticism as potential poderators of stress outcomes*. *Behavioral Medicine*, 19, 31-38
- Hiscott, R., & Connop, P. (1989). Job stress and occupational burnout. Gender differences among mental health professionals. *Sociology and Social Research*, 74 (1), 10-15.
- Hiscott, R., & Connop, P. (1990). The health and wellbeing of mental health professionals. *Canadian Journal of Public Health*, 81, 422-426.
- Kobasa, S.C. (1982). *The hardy personality: toward a social psychology of stress and health*. En G.S. Sanders y J. Suls (Comp.): *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, N.J. Lawrence Erlbaum Associates, Inc
- Leal Rubio, J. (1993). Equipos comunitarios: ¿Una ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión? *En Salud Mental y Servicios Mentales: El espacio comunitario*. Barcelona: Disputación de Barcelona.
- Leitter, M. (1992). Burnout as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6 (2), 107-116.
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behaviour*, 5, 16-22
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Ocupational Behaviour*, (2), p.99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *Early predictors of job burnout and engagement*. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.

- Mingote Adán, J. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5 (8), 493-508.
- Moreno, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud Percibida*. Publicado en: J. Buendía y F. Ramos (Eds). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide pp. 59-83.
- Moreno, B., Arcenillas, M., Morante, M., y Garrosa, E. (2005). Burnout en Profesores de Primaria: Personalidad y Sintomatología. *Psicología del Trabajo y las organizaciones*. (21), 71-88.
- My. Cabrera, P., Tte. Noriega, E., Tte. Cor. Fernández, R., My. Palazón, A., & My. Santodomingo, O. (2000). *Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo*. Revista Cubana Med Milit. La Habana, Cuba.
- Namakforoosh, N. (2005). *Metodología de la investigación*. (2). México: Limusa.
- Naper, E., Svebak, S. & Götestam, K. (2004). Un estudio descriptivo de personalidad, salud, estrés en estudiantes de secundaria (16-19 años). *Eur.J.Psychiat*. (18), p.152-161.
- Olivares, V., & Gil-Monte, P. (2011). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 31, 160-167.
- Peiró, J. (2001). *El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. INSHT, 13,18-38. Recuperado de:
http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Textos Online/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompI2.pdf
- Peris, M. (2002). El número 7±2 como explicación cognitiva (LMCP) del síndrome de burnout y de PTSD. Ponencia presentada en la *Jornada de debate Multidisciplinar sobre Mobbing*. Universitat Jaime I de Castellón,
- Pines, A., Aaronson, E., Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff Burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: Free Press.

- Romero, E., Luengo, M., Gómez-Fraguela, J. & y Sabral, J. (2002). *La estructura de los rasgos de personalidad en adolescentes: El Modelo de Cinco Factores y los Cinco Alternativos*. *Psicothema*, (14), 1, 1, pp. 134-14.
- Schaufeli, W., & Buunk, B. (1996). Professional burnout. En J. A. Schabracq; M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds), *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Tomas, U. (2012, 27 de julio). *El Test de personalidad de Eysenck* [Web log post]. Recuperado de <http://elpsicoasesor.com/el-test-de-personalidad-de-eysenck/>
- Useche, M. (2008). *Factores de Personalidad Relacionados con el Síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C*. Tesis de Especialización no publicada. Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Verardi, C. E. L., Miyazaki, M. C. de O. S., Nagamine, K. K., Lobo, A. P. da S., & Domingos, N. A. M. (2012). Sport, stress, and burnout. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 29(3), 305-313. doi:10.1590/S0103-166X2012000300001
- Vilaret, A., & Ortiz, A. (2013). Carga Mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una Universidad de Quito. *EÍDOS*, 6, 36-47
- Zuckerman, M. y Kuhlman, D.M. (1993). *Norms for the Zuckerman-Kuhlman Personality Questionnaire (ZKPQ)*. Manuscrito no publicado. Universidad de Delaware.

Anexo A.- INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK FORMA B – PARA ADULTOS

		Cod: 001
INVENTARIO DE PERSONALIDAD DE EYSENCK FORMA B PARA ADULTOS		
El presente test tiene como fin realizar una investigación referente a la relación que existe entre la personalidad y el Burnout.		
Por favor Responda "SI" o "NO" según su modo usual de actuar o sentir. Por favor, no emplee mucho tiempo en cada pregunta. No existen respuestas "correctas" ni "incorrectas" pues este no es un test de inteligencia o habilidad, sino simplemente una medida de la forma como usted se comporta.		
Edad:		
Estado civil:		
Cargo:		
Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>		
		SI NO
1	¿Le gusta abundancia de entusiasmo y bullicio a su alrededor?	
2	¿Tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué?	
3	¿Tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla?	
4	¿Se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?	
5	¿Permanece usualmente retraído(a) en fiestas y reuniones?	
6	Cuando era niño(a) ¿hacía siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?	
7	¿Se enfada o molesta a menudo?	
8	Cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas?	
9	¿Es usted triste, melancólico(a)?	
10	¿Le gusta relacionarse con la gente?	
11	¿Ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?	
12	¿Se pone a veces malhumorado(a)?	
13	¿Se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado(a) o confiado a su buena suerte?	
14	¿Se decide a menudo demasiado tarde?	
15	¿Le gusta trabajar solo(a)?	
16	¿Se ha sentido a menudo apático(a) y cansado(a) sin razón?	
17	¿Es por lo contrario animado(a) y jovial?	
18	¿Se ríe a menudo de chistes groseros?	
19	¿Se siente a menudo hastiado(a), harto, fastidiado?	
20	¿Se siente incómodo(a) con vestidos que no son del diario?	
21	¿Se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo?	
22	¿Puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?	
23	¿Se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?	
24	¿Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?	
25	¿Le gusta las bromas?	
26	¿Piensa a menudo en su pasado?	
27	¿Le gusta mucho la buena comida?	
28	Cuándo se fastidia ¿necesita algún(a) amigo(a) para hablar sobre ello?	
29	¿Le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?	
30	¿Alardea (se jacta) un poco a veces?	

		SI	NO
31	¿Es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas?		
32	¿Le gusta más quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?		
33	¿Se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla?		
34	¿Le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?		
35	¿Tiene a menudo mareos (vértigos)?		
36	¿Contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?		
37	¿Hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ello?		
38	¿Le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?		
39	¿Es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?		
40	¿Sufre de los nervios?		
41	¿Le gustaría más planear cosas, que hacer cosas?		
42	¿Deja algunas veces para mañana. Lo que debería hacer hoy día?		
43	¿Se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?		
44	Cuando hace nuevos amigos(as) ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca?		
45	¿Sufre fuertes dolores de cabeza?		
46	¿Siente generalmente que las cosas se arreglarán por si solas y que terminarán bien de algún modo?		
47	¿Le cuesta trabajo dormir en las noches?		
48	¿Ha dicho alguna vez mentiras en su vida?		
49	¿Dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?		
50	¿Se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?		
51	¿Se mantiene usualmente hermético(a) o encerrado (a) en si mismo(a), excepto con amigos muy íntimos?		
52	¿Se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?		
53	¿Le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?		
54	¿Se le hace más fácil ganar que perder un juego?		
55	¿Se siente a menudo poco natural cuando esta con sus superiores?		
56	Cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar?		
57	¿Siente cosquilleo en el abdomen, antes de un hecho importante?		
POR FAVOR ASEGURESE QUE HAYA CONTESTADO TODAS LAS PREGUNTAS.			
¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!			

Anexo B.- CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT (MBI)

		Cod: 001																				
CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY																						
El presente test tiene como fin realizar una investigación referente a la relación que existe entre la personalidad y el Burnout.																						
Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. No existen respuestas "correctas" ni "incorrectas". Responda sobre la frecuencia que usted considere pertinente según las siguientes valoraciones:																						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>0</td><td>nunca</td></tr> <tr><td>1</td><td>algunas veces al año</td></tr> <tr><td>2</td><td>una vez al mes</td></tr> <tr><td>3</td><td>algunas veces al mes</td></tr> <tr><td>4</td><td>una vez a la semana</td></tr> <tr><td>5</td><td>algunas veces a la semana</td></tr> <tr><td>6</td><td>todos los días</td></tr> </table>							0	nunca	1	algunas veces al año	2	una vez al mes	3	algunas veces al mes	4	una vez a la semana	5	algunas veces a la semana	6	todos los días
0	nunca																					
1	algunas veces al año																					
2	una vez al mes																					
3	algunas veces al mes																					
4	una vez a la semana																					
5	algunas veces a la semana																					
6	todos los días																					
Terminología																						
Usuario interno.- se refiere a todos los funcionarios de las diferentes áreas del Ministerio de Educación																						
Usuario externo.- se refiere a toda la ciudadanía, organismos internacionales/nacionales, entre otros, que vienen a la Institución por diferentes circunstancias.																						
Edad:																						
Estado civil:																						
Cargo:																						
Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>																						
		0	1	2	3	4	5	6														
1	CE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.																				
2	CE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.																				
3	CE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.																				
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios internos y externos																				
5	D	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.																				
6	CE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.																				
7	RP	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios internos y externos.																				
8	CE	Siento que mi trabajo me está desgastando																				
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo																				
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.																				
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																				
12	RP	Me siento con mucha energía en mi trabajo.																				
13	CE	Me siento frustrado en mi trabajo.																				
14	CE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.																				
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios internos y externos.																				
16	CE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.																				
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios internos y externos.																				
18	RP	Me siento estimado después de haber trabajado con mis usuarios internos y externos.																				
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.																				
20	CE	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro del trabajo.																				
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.																				
22	D	Me parece que los usuarios internos y externos me culpan de alguno de sus problemas.																				
POR FAVOR ASEGURESE QUE HAYA CONTESTADO TODAS LAS PREGUNTAS.																						
¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!																						

Anexo C.- AUTORIZACIÓN INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA APLICAR TEST DE PERSONALIDAD Y DE BURNOUT.



Ministerio
de Educación



Memorando Nro. MINEDUC-CGAF-2014-00527-M

Quito, D.M., 20 de agosto de 2014

PARA: Sra. Leda. Carla Johanna Martínez Zambrano
Analista

ASUNTO: Se solicita autorización para levantamiento de datos para desarrollo de tesis de maestría

Me refiero a su memorando MINEDUC-DNCAI-2014-00221-M, en el que solicita autorización para el levantamiento de datos para desarrollo de tesis de maestría, aplicando dos test a tests a 218 funcionarios de manera aleatoria, como muestra representativa.

Al respecto, esta Coordinación no tiene inconveniente en apoyar y autorizar que usted aplique estos test, siempre y cuando el servidor o los servidores presten su colaboración en forma totalmente voluntaria.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Oscar Dayan Valencia Cárdenas
COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Referencias:

• MINEDUC-DNCAI-2014-00221-M

Copia:

Sr. Freddy Peñafiel Larrea
Viceministro de Educación

Sra. Ing. Patricia Jazmín Caranqui Sevilla
Directora Nacional de Talento Humano, Subrogante

Sra. Martha Alicia Guitarra Santaacruz
Asesora