

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**TITULO FINAL DE INVESTIGACION**

SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN “AGENTES DEL CALL CENTER TELEPERFORMANCE GLOBAL SERVICES” DE SAN SALVADOR, DURANTE EL PERIODO DEL MES DE ABRIL A OCTUBRE DEL AÑO 2016

**PARA OPTAR AL TITULO DE:**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**PRESENTADO POR:**

BERNAL JIMENEZ, JENNIFER LISSETTE BJ10001

MARTINEZ, GUISELLE NOHEMY MM07214

PEREIRA CHAVEZ, DENISSE ALEXANDRA PC09027

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO**

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

**DOCENTE ASESOR**

LICDA. SARA ARELY BERNAL JUAREZ

**CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, OCTUBRE DE 2016**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PISCOLOGIA**

**DECANO**

**LICENCIADO JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA**

**VICEDECANO**

**LICENCIADO EDGAR NICOLAS AYALA**

**SECRETARIO**

**LICENCIADO ALFONSO MEJÍA ROSALES**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**LICENCIADO WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO**

**LICENCIADO MAURICIO EVARISTO MORALES**

**DOCENTE ASESOR**

**LICDA. SARA ARELY BERNAL JUAREZ**

## **DEDICATORIA**

Este triunfo le pertenece ante todo a Dios que me dio la fortaleza y la sabiduría a lo largo de mi vida y mi carrera, Mi Virgencita por interceder en cada una de mis peticiones y darme su mano de madre; Mi Fe siempre estuvo puesta en Dios y mi Vida entera está en sus manos.

Rosa Bernal y José Antillon mis padres, es imposible poder describir lo agradecida que estoy con Dios y la Vida por tener a unos padres maravillosos, en todo momento he recibido su amor y apoyo incondicional en cada una de mis decisiones, “Papi y Mami esto también es por y para ustedes...los amo”.

Dedicado a mis hermanos José Kevin y Katherine Sofia, mis amigos y confidentes, gracias por aguantar cada uno de mis momentos, los amo hermanos y gracias a ustedes soy lo que soy, los amo mis Chepitos.

Denisse y Guiselle lo logramos, dedico a ustedes este triunfo; ya que es el resultado de su entrega y sacrificio, las admiro como mujeres y como profesionales, además les expreso mi más profundo agradecimiento por dejarme ser parte de sus vidas, las quiero mucho niñas.

Dedicado a nuestra Docente Asesora, que fue un pilar fundamental para que esto se haya hecho realidad, agradezco no solamente su asesoría profesional sino la calidez humana que nos brindó en todo momento; agradezco sus orientaciones y consejos llenos de amor y sabiduría la admiro Licda. Sara Bernal y sin lugar a dudas conocerla ha marcado mi vida profesional y personal.

El apoyo de mi familia; Tíos, Tías, Primos, Primas, Abuelos, que he recibido a lo largo de la carrera ha sido fundamental y especial para mí, no puedo escribir todos sus nombres, pero agradezco en gran medida el apoyo y cariño que me han dado.

Mi familia elegida, tengo la dicha de estar rodeada de personas que son parte de mi familia; mis amigos y amigas, gracias por todo su apoyo, por darme su cariño y amistad, por compartir y celebrar mis alegrías y triunfos y por estar allí en mis momentos difíciles. Sin lugar a dudas este éxito les pertenece, son parte de mi vida y tienen un lugar especial en mi corazón.

Especial agradecimiento a cada uno de mis maestros, recuerdo y tengo contacto con mis maestros desde educación básica, mis profesores de bachillerato, mis catedráticos de la carrera, y todas esas personas que han sido parte de mi formación profesional y mi desarrollo personal.

*“Vale la pena luchar por lo que vale la pena tener”*

**Jennifer Lissette Bernal Jiménez**

## **DEDICATORIA**

Dedico la culminación de esta investigación y la carrera a Dios quien me dio las fuerzas y la voluntad para seguir adelante cada día, por escuchar mis oraciones y poner en mi camino a personas que permitieran cumplir mi meta.

A mi amada Madre Nubia Rosibel Martinez Calderón quien me dio la vida y siempre tubo fe, en mí y respeto mis sueños, brindándome la confianza necesaria para continuar. A mi Tía, Evelyn Jacqueline Martinez de Santos gracias a su amor de madre, quien me brindo en todo momento su apoyo y comprensión, abriendo las puertas de su corazón y hogar, toda la familia estamos agradecidas por su esfuerzo, ya que ha sido un apoyo incondicional en cada una de nuestras vidas.

A mi hermano Diego Francisco Alvarenga Martinez, quien en secreto ha sido mi inspiración para continuar, ya que he querido brindarle mejores oportunidades y un camino a seguir, queriendo ser su orgullo y para que en su futuro pueda realizar sus propias metas.

A mí amado novio Oscar Antonio Morales Valencia ya que me brindó su apoyo y amor incondicional, permitiendo cumplir mi sueño de ser profesional, acompañándome desde el inicio hasta el final de mi carrera.

A mis compañeras y amigas de Tesis Jennifer Bernal quien me acompaño toda la carrera apoyándome en cada momento y Denisse Pereira por su trabajo y comprensión durante esta investigación, con quien logre compartir esta parte importante en mi vida. A mis amigos, docentes, mis compañeros y jefes de trabajo que permitieron que cumpliera mis responsabilidades académicas, así como aquellos que se empatizaron con mi esfuerzo brindándome soluciones.

Dedico esta investigación a toda mi familia y amigos en general, con la cual estuve ausente en muchas celebraciones y actividades importantes, por cumplir mi sueño, quiero decirles que no fue en vano y este resultado es gracias a su sacrificio, espero esto sea de motivación para todos y puedan salir adelante como yo lo hice, muchas gracias a su apoyo y al amor de Dios que siempre me acompaño y cuido.

**Atte. Guiselle Nohemy Martinez.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme dado vida, salud y apoyo para lograr una de las metas más importantes de mi vida, ya que, sin su fortaleza no habría sido posible culminar mi carrera universitaria y convertirme en una profesional.

Se lo dedico a mi familia, en especial a mis padres, Ana Evelyn Chávez de Pereira y Javier Enrique Pereira Urbano, por su mi apoyo incondicional durante toda mi vida hasta llegar a finalizar mi carrera universitaria. Agradezco a mis abuelos, María Margoth Chávez, Mario Felicito Flores, Teresa de Jesus Urbano de Pereira y Pablo Pereira que también me apoyaron incondicionalmente y a mis hermanos Javier Enrique Pereira Chávez y Mario Alexis Pereira Chávez.

Se lo dedico a mi y amigo Walter Giovanni González Erazo, por ser una persona que me brindo su apoyo desde los primeros años de mi carrera hasta la culminación de la misma, por estar siempre a mi lado dándome ánimos en los momento que lo necesite, colaborando en las actividades que realizaba ciclo con ciclo apoyándome en todo momento.

A Mónica Tatiana Núñez Mora, mi compañera y amiga de carrera, con quien compartimos momentos alegres, tristes, de estrés y emocionantes, mi compañera y amiga de batalla a largo de la carrera a quien le agradezco sus aportes, su apoyo incondicional y sobre todo su amistad.

Se lo dedico a mi docente Asesora, Licda. Sara Bernal, quien nos apoyo incondicionalmente, nos brindó su experiencia y conocimientos para que lográramos salir adelante con éxito en nuestro proyecto final como estudiantes universitarias. A nuestro plantel de docentes del departamento de psicología de la Universidad de El Salvador que fueron parte fundamental de mi aprendizaje, me brindaron su conocimiento y experiencia, me llevo un recuerdo especial de cada uno de ellos.

A Jennifer y Guiselle, mis compañeras de tesis, con quien compartimos uno de los proyectos más importantes de nuestra carrera, con el cual dimos por finalizado un ciclo de nuestras vidas, durante este periodo he aprendido mucho de cada una y las admiro, ya que cada una ha logrado culminar esta meta a pesar de las dificultades.

**Atte. Denisse Alexandra Pereira Chávez.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por brindarnos la oportunidad de culminar nuestras carreras y le pedimos nos de fuerzas para seguir adelante, siendo este uno de muchos triunfos

Estamos agradecidas con nuestra docente asesora Licda. Sara Arely Bernal Juárez por sus aportes y apoyo incondicional que nos brindó durante todo el proceso, no solo como docente sino también como persona, a quien siempre llevaremos en nuestra mente y corazón.

A nuestras familias y amigos por ser un pilar de apoyo en nuestras vidas, por permitir cumplir nuestro sueño y por ser incondicional con cada uno de nosotras.

A todos los organismos, empresas, escuelas y personas que nos permitieron dar nuestros primeros pasos como profesionales en Psicología, por confiar en nuestras habilidades y conocimiento.

A todos muchas gracias, que Dios bendiga su camino como lo hizo con nosotras.

# INDICE

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....</b>	<b>12</b>
A. SITUACIÓN ACTUAL.....	12
B. ENUNCIADO DEL PROBLEMA. ....	16
C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	16
D. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	17
E. DELIMITACIÓN. ....	19
F. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	19
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
A. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION. ....	20
B. BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	26
2.1. SÍNDROME DE BURNOUT. ....	26
2.2. PERSONALIDAD. ....	42
2.3. SINDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE PERSONALIDAD .....	66
2.3.2 TEORÍA DEL AFRONTAMIENTO DE LA PERSONALIDAD FRENTE AL SÍNDROME DE BURNOUT.....	66
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>74</b>
A. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	74
B. DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES. ....	74
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:.....	75
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA .....</b>	<b>77</b>
A. TIPO DE ESTUDIO. ....	77
B. POBLACIÓN Y MUESTRA. ....	77
C. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	78
D. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	83
<b>CAPITULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>86</b>
A. PRESENTACION DE RESULTADOS. ....	86
RESULTADOS DE CORRELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS DIMENSIONES DE PERSONALIDAD.....	86
RESULTADOS DE FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DE SÍNDROME DE BURNOUT.. ....	97
<b>GRÁFICO 31. SATISFACCIÓN DE LOS ASPECTOS FÍSICOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>113</b>
B. ANALISIS DE RESULTADOS .....	114
ANÁLISIS DE SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD: .....	114

ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL SÍNDROME DEL BURNOUT.....	116
<b><u>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</u></b>	<b><u>120</u></b>
<b>A. CONCLUSIONES.....</b>	<b>120</b>
<b>B. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>121</b>
<b><u>FUENTES CONSULTADAS .....</u></b>	<b><u>122</u></b>
.....	125
<b><u>PRESUPUESTO .....</u></b>	<b><u>126</u></b>
<b><u>ANEXOS .....</u></b>	<b><u>127</u></b>
<b>ANEXO 01: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) CON NOMBRE EN ESPAÑOL: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI) “SÍNDROME DEL QUEMADO” .....</b>	<b>128</b>
<b>ANEXO 02: CUESTIONARIO BIG FIVE (BFQ) .....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXO 03: INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT. ....</b>	<b>130</b>
<b>ANEXO 04: .....</b>	<b>132</b>
<b>PROCESO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL BURNOUT.....</b>	<b>132</b>



## INTRODUCCION

El desgaste físico y emocional producto de las actividades laborales ha sido un tema que ha generado preocupación a las instituciones de salud a nivel mundial, conforme pasaron los años se hicieron investigaciones en las cuales se determinaron diversos factores, los tipos de empleados que se veían afectados, el rango de edad más vulnerable, el género más propenso, los empleos con actividades más demandantes, entre otros.

A raíz de las investigaciones se introdujo el concepto Síndrome de Burnout, el cual se comenzó a utilizar en la década de los 70's, por Cristina Maslach durante una conferencia de la Asociación Americana de Psicología, dicho concepto se enfoca mayormente en personal hospitalario y personal de las profesiones educativas, ya que según el estudio eran la población más afectada por dicho síndrome.

Se han llevado a cabo diferentes estudios donde hacen la relación entre el síndrome de Burnout y diferentes componentes, tales como sociales, emocionales y personales, en donde se destaca la relación que existe entre dicho síndrome y la personalidad, como ésta influye a la resistencia o vulnerabilidad ante el síndrome.

La relación entre el Síndrome de Burnout y la personalidad se puede inferir como dialéctica, ya que se establece mediante una dinámica en la cual ambas ejercen influencia entre sí, tanto, los rasgos de personalidad se ven influenciados por el impacto del síndrome de Burnout, así como el impacto del mismo en la personalidad depende de los rasgos individuales de cada individuo.

Desde la introducción del síndrome al ámbito de salud mental, se han llevado a cabo diferentes estudios del impacto que tiene en los trabajadores, sin embargo, la mayoría de éstos estudios han sido enfocados en el área de servicio, específicamente en personal médico y del área educativa, a pesar de ello a través de la historia se ha expandido la presencia del síndrome en las diversos campos laborales.

En éste caso, se tomara como muestra el área de Call Center, en donde se encuentra una gran cantidad de personas brindando un servicio al cliente vía teléfono, donde atienden quejas y reclamos diariamente, llevan a cabo un trabajo mecánico sin mayor actividad física, lo que

vuelve las jornadas tediosas, generando un ambiente de trabajo monótono, debido a ésta situación, los empleados tienden a sentirse frustrados al no percibir un avance en su trabajo.

Por lo tanto, el presente documento expone el anteproyecto de investigación titulado “*Síndrome de Burnout y Dimensiones de Personalidad en Agentes del Call Center Teleperformance Global Service de San Salvador durante el periodo del Mes de Abril a Octubre del 2016*”. La finalidad del proyecto radica en determinar si se existe una correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad. El proyecto de investigación está construido por una serie de capítulos, descritos a continuación.

El Capítulo I: Planteamiento del Problema; se describe la situación actual de la problemática tanto desde sus síntomas, causas, hasta el pronóstico y acciones para la intervención y enfrentamiento de la problemática. Se presenta además el enunciado del problema, los objetivos que se persiguen para el desarrollo de la investigación. Así mismo se expone la justificación mediante la descripción de la importancia y relevancia social tiene la investigación. Además se enmarca la delimitación espacial, social y temporal del estudio; finalmente se ostentan los alcances y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II: Marco Teórico; se exponen los antecedentes mediante una reseña de diversas investigaciones previas de las variables en estudio: Síndrome de Burnout y de la Personalidad. Así como también se exponen las bases teóricas que constituirán el enfoque teórico de la investigación.

En el Capítulo III: Hipótesis y Variables; se expresan los supuestos básicos que orientan la búsqueda de la información mediante la exposición de las hipótesis elaboradas; además se proporciona la definición y operacionalización de cada una de las variables a evaluar con sus respectivos indicadores de medición.

En el Capítulo IV: Metodología se enmarca de manera concreta y descriptiva la estrategia metodológica. Esta se distingue por ser de diseño cuantitativo de tipo correlacional, y optar por un muestreo aleatorio simple para la selección de la muestra. Para el procedimiento de recolección de datos se describen los instrumentos de medición de las variables; el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* con nombre en español: Inventario Burnout de Maslach (MBI) “Síndrome del Quemado”.

Para medir la presencia de Síndrome de Burnout; el Test Big Five para medir las dimensiones de personalidad. Además el equipo investigador propone un instrumento para la explorar de factores de riesgo desencadenantes del síndrome de burnout. .

Posteriormente se utilizarán los puntajes obtenidos en ambas pruebas para correlacionarlos a través del estadístico inferencial Producto Momento de Pearson el cual además de ofrecer el dato de la correlación, permite visualizar diagramas de dispersión, proporcionando la ventaja de observar gráficamente el comportamiento de las variables, y de esta manera determinar si existe correlación entre los puntajes de ambas variables en estudio.

Finalmente, se proporcionan las fuentes consultadas; es decir referencias bibliográficas, que corroboran los fundamentos teóricos expresados en el presente estudio de investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **A. SITUACIÓN ACTUAL.**

El concepto de "Burnout" o quemadura interna fue creado por Herbert Freudenberger haciendo una metáfora con los restos de un edificio consumido por un incendio. Hace referencia a la sensación de destrucción completa al interior de una estructura, mientras que hacia el exterior la estructura se mantiene.

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores.

Posteriormente en 1988, Pines y Aronson; proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Según Maslach y Jackson (1981-1986), esta respuesta es un proceso que se caracteriza por la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo, y de altos sentimientos de agotamiento emocional y de despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

Los sentimientos de agotamiento emocional aluden a una situación de agotamiento debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La

despersonalización puede ser definida como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Hay que mencionar, además que la característica principal de esta enfermedad es que la persona que la sufre pierde las particularidades que definen su personalidad, es decir, que una persona que se caracterizaba por su entusiasmo y alegría a la hora de ir a trabajar se convierte en un ser apático y sin vitalidad. Existe un sentimiento muy acentuado de baja realización personal. La profunda fatiga y frustración son también rasgos característicos que destacan en la presencia del Síndrome de Burnout.

De manera que en el caso de las personas que sufren este tipo de enfermedades es muy normal que se genere un rechazo hacia las tareas que deben realizar en el trabajo, altos niveles de irritabilidad y dificultades para concentrarse. Al mismo tiempo, el trabajador víctima de esta enfermedad manifiesta una profunda angustia al pensar, tan sólo, en volver a trabajar a ese lugar.

Cabe destacar que este síndrome se presenta en lugares de trabajo en los que se evidencian ambientes extremadamente competitivos, donde los trabajadores con el fin de cumplir con altísimos niveles de rendimiento terminan siendo víctimas de grandes presiones. Las condiciones de trabajo juegan un papel muy importante a la hora de desarrollar este tipo de enfermedades laborales: el exceso de trabajo, sobre-exigencias para cumplir altos niveles de productividad, alto control y vigilancia constantes (basados en la mayoría de los casos en un régimen de premio-castigo); aportan gravemente a la aparición del Síndrome de Burnout.

En el caso de los Call Centers es normal que condiciones como el tiempo de conexión, la duración de la llamada, el tiempo de que se dispone para ir al baño, la constante sensación de estar siendo grabado y escuchado, etc. generen altas presiones en los trabajadores, quienes muchas veces terminan sufriendo problemas como el estrés crónico, la ansiedad generalizada, el agotamiento emocional, el cansancio extremo, y hasta cuadros depresivos graves que requieren tratamientos psicológicos y medicación. Además, es muy normal que los trabajadores sometidos a este tipo de condiciones padezcan trastornos del sueño, tensión muscular, úlceras y desórdenes gástricos.

Así como la salud física de los agentes de call center se ve afectada por el tipo de trabajo que realizan, su salud mental se ve perturbada, ya que debido a las exigencias del mismo, pueden

llegar a presentar cambios es su estado de ánimo o en sus hábitos que con la repetición de los mismos pueden generar un cambio en su personalidad.

Aunque el síndrome de quemarse por el trabajo ha sido estudiado fundamentalmente como resultado de las variables organizacionales como el estrés de rol (Lee y Ashforth, 1993), la sobrecarga laboral (Gil-Monte y col., 1993b), o las relaciones interpersonales (Leiter, 1988), se han desarrollado diferentes estudios que sugieren que las variables de personalidad pueden tener un papel importante en su desarrollo (Beck y Gargiulo, 1983; Cherniss, 1993; Piedmont, 1993). Beck y Gargiulo (1983), refiriéndose a profesionales que trabajan con discapacitados psíquicos, señalan que el estrés laboral no depende únicamente de los estresores del entorno, sino de la reacción de los sujetos al estrés.

Los modelos interactivos de estrés laboral sugieren una vía para explicar las relaciones entre las dimensiones que contempla el Burnout y sus antecedentes significativos considerando las variables del entorno laboral y las variables personales. Algunos intentos de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo desde esta perspectiva se refleja en los trabajos de Carroll y White (1982), y Cox, Kuk y Leiter (1993).

El Síndrome de Burnout es multifactorial, es decir, la presencia o ausencia del Síndrome depende de diferentes factores, ya sean, sociales como su círculo de amigos, compañeros de trabajo y familia; factores organizacionales, como la ergonomía, ventilación, iluminación, supervisión, oportunidades de crecimiento, etc. Finalmente están los factores individuales, la motivación, proyecto de vida y rasgos de personalidad.

Existen muchas definiciones de personalidad, las cuales dependen del modelo teórico del cual surgen. Pervin (1998), contempla, que la definición debe ajustarse a los criterios científicos antes que a los filosóficos, o anecdóticos. A pesar, de los intentos que la psicología de la personalidad ha hecho al tratar de contextualizar el concepto de personalidad dentro de la investigación científica (Eysenck, 1971), aún es vigente la afirmación de Allport (1937) (en Millon y Davis 1999): “personalidad es una de las palabras más abstractas de nuestro lenguaje y, como cualquier otra palabra abstracta que sufre un uso excesivo, permite un amplio abanico de connotaciones a exista de su significado denotativo.

El estudio de la personalidad se ha beneficiado con la teoría de los rasgos, iniciada por Allport al exponer su modelo de la personalidad fundamentado en la presencia de rasgos centrales y secundarios y el trabajo estadístico de Cattell al identificar dieciséis rasgos fuentes básicos, sugiriendo a la vez, que subyacían a éstos otros rasgos denominados superficiales (Cattell y Dreger, 1977).

Se define al rasgo como “la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas” (Brody y Ehrlichman, 2000, pág.29), en ese sentido, se pueden concebir como disposiciones que tienen las personas para comportarse de determinada manera.

Los estudios de Digman (1990), Costa y McCrae (1988) y Costa y McCrae (1994) establecieron después de exhaustivos análisis estadísticos la predominancia de cinco rasgos básicos, conocidos como los cinco grandes: apertura a la experiencia, responsabilidad, extraversión, amabilidad y neuroticismo.

Desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. Aplicado en los comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, el síndrome del “quemado” se ha generalizado en la actualidad, lo que se debe sin duda a una deficiente conceptualización y al interés de determinadas organizaciones.

Desde los años ochenta, los estudios sobre el Burnout no han dejado de proliferar, pero es a fines de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención. Uno de los modelos explicativos generales es el de Gil- Monte & Peiró (1997), y sobre estrategias y técnicas de intervención, son de suma importancia los de Manassero y cols. (2003), Ramos (1999), Matteson e Ivansevich (1997, Peiró y cols, (1994), Leiter, (1988), entre otros. Sin embargo, aún contando con los avances desarrollados en campos específicos, todavía existen diversas interpretaciones sobre el síndrome y más aún sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, bien de tipo individual, acentuando la acción psicológica, bien de tipo social u organizacional, incidiendo en las condiciones de trabajo.

Aun así, existe un consenso básico sobre la importancia de diagnosticar el síndrome y de promover programas de actuación, una de las teorías que ofrece herramientas para la prevención e intervención del Síndrome de Burnout es la teoría del afrontamiento, Lazaruz y Folkman (1986) definen el afrontamiento como esfuerzos cognitivos y comportamentales que están en constante proceso de cambio y que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas específicas evaluadas como desbordantes de los recursos propios del sujeto.

Interesa en esta investigación las relaciones que se establecen entre el Síndrome de Burnout medido a través del Maslach Burnout Inventory y las dimensiones de la personalidad según el test Big Five, Apertura al Cambio, Responsabilidad, Afabilidad, Inestabilidad y Extraversión.

## **B. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.**

*“¿Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en los agentes de Call Center de Teleperformance Global Services de San Salvador durante el periodo del mes de Abril a Octubre del año 2016?”*

## **C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **- Objetivo General:**

- Determinar si existe correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance El Salvador de San Salvador durante el periodo del Mes de Abril a Octubre del año 2016.
- Describir como se da la correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance El Salvador de San Salvador durante el periodo del mes de abril a Octubre del año 2016.

### **- Objetivos Específicos:**

- Identificar y describir el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Energía del Test de Personalidad Big Five.
- Identificar y describir el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Afabilidad del Test de Personalidad Big Five.
- Identificar y describir el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Tesón del Test de Personalidad Big Five.



- Identificar y describir el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Estabilidad Emocional del Test de Personalidad Big Five.
- Identificar y describir el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión Apertura Mental del Test de Personalidad Big Five.

## **D. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El burnout constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. La fatiga mental, la monotonía y el estrés son etapas antecedentes a este síndrome que es provocado por la tensión en el ámbito laboral (Beatriz Quintanilla Madero 2015.)

"Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". (Herbert Freudenberger (USA), 1974). Las consecuencias del Burnout son graves, afectando al empleado a nivel personal, familiar y social.

El estudio de la personalidad, específicamente de sus dimensiones permite enriquecer la investigación; datos relevantes sobre la correlación del Síndrome y las dimensiones de personalidad, partiendo que la personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hace diferente y único respecto del resto de los individuos.

Pues se destacaba más la importancia de las diferencias individuales como de personalidad previa, que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. Maslach y Jackson (1986), debido a la amplitud de la personalidad el estudio se centra en la dimensión de rasgos de personalidad, siendo estos modos relativamente estables de comportarse en una gran variedad de situaciones que establecen diferencias personales entre los individuos, de acuerdo a la cantidad que se presente de dicho rasgo (González, 1987).

Posteriormente en 1988, Pines y Aronson; proponen que el burnout no se restringe únicamente a las profesiones de ayuda. Tomando en cuenta que en otros ámbitos laborales se establece interacción entre un demandante y demandado, donde el demandado está obligado a

cubrir las expectativas del demandante, dichas características se dan en el área comercial, administrativa, en la política y en atención al cliente .

El estrés psicológico que genera las funciones de servicio al cliente en los empleados, se relaciona a las condiciones de profesionales de ayuda. Por lo tanto se seleccionó el área de servicio al cliente de Call Center, porque en la actualidad se ha convertido en la principal fuente de servicio y atención al cliente para las empresas.

El Burnout es una afectación multifactorial, entre los factores que influyen se encuentran factores sociales, organizacionales y personales, entre estos la personalidad, dada la naturaleza del síndrome, las dimensiones de personalidad juegan un papel importante, ya que se trata de los factores individuales, de cómo cada individuo enfrenta las diferentes situaciones que se le presentan en el trabajo.

Con la presente investigación se explorara de manera científica, la presencia de Burnout y las dimensiones de personalidad de los asesores , para determinar la correlación existente entre ambas variables , mediante los resultados de los instrumentos aplicados a los empleados de Call Center, en la empresa Teleperformance El Salvador, el desgaste emocional y laboral provocado por las condiciones de la constante tarea de atención telefónica, la recepción de quejas y reclamos, presión por parte de los supervisores, quienes demandan que se cumpla con las metas establecidas por parte de la empresa.

Partiendo de estos datos se realizó un diagnostico que permitirá correlacionar las dimensiones de la personalidad, identificando la existencia de vulnerabilidad ante el Síndrome, permitiendo al departamento de Reclutamiento y Selección de personal mejorar sus perfiles de puesto, así mismo la empresa podrá tomar medidas que fomenten calidad de vida laboral para sus trabajadores, aumentando así la producción a nivel general de la organización.

Actualmente el síndrome de Burnout no se limita al área médica y educativa, sino que se extiende a las diferentes profesiones que tienen que ver con el servicio al cliente, para un psicólogo laboral es fundamental conocer acerca del tema, pues el departamento de recursos humanos tiene como función el bienestar del capital humano, previniendo la aparición del síndrome y formando estrategias de solución para enfrentarlo.

## **E. DELIMITACIÓN.**

### **Espacial:**

Call Center Teleperformance Global Service, El Salvador, Edificio N 1 Avenida Olimpica, Pasaje 3, Edificio Plaza Olimpica, Municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador, El Salvador.

### **Social:**

El estudio se realizó con agentes de call center tanto del sexo masculino como femenino, cuyas edades oscilan entre los 18 y 40 años de edad. Todas y todos pertenecientes a la clase socioeconómica media-baja.

### **Temporal:**

La investigación se desarrolló en los meses comprendidos entre Abril y Octubre del Año 2016.

## **F. ALCANCES Y LIMITACIONES.**

### **Alcances:**

La investigación se llevó a cabo en uno de los Call Center del país, así mismo el análisis de los factores de riesgo brindó información relevante la cual puede ser utilizada como herramienta para los psicólogos del área laboral, para crear programas de prevención e intervención que permitan mejorar el bienestar psicológico y físico de sus empleados.

El diseño de estudio tipo correlacional y descriptivo lo que permitió obtener información más completa.

### **► Limitaciones:**

Por motivos metodológicos, la investigación tomó como muestra solamente una de las 13 cuentas del Call Center Teleperformance Global services, la cual se encuentra ubicada en las instalaciones de San Salvador.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### A. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.

El Síndrome de Burnout ha sido estudiado por una diversidad de autores, en los que se encuentran y observan algunas diferencias en cuanto a las matrices teóricas conceptuales de dicho síndrome, esto deriva de la dificultad de definir un proceso complejo como es el Síndrome de Burnout. Con el propósito de tener un esbozo investigativo en torno al estudio del Síndrome de Burnout y su correlación con otras variables, se plantea a continuación una reseña.

Es Herbert Freudenberger<sup>1</sup> quien, en 1974, describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Básicamente, este cuadro explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Él lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

Cristina Maslach (1976)<sup>2</sup> estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así; desde el ámbito psicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva.

En 1986, nuevamente Maslach y Jackson, definen el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales como de personalidad previa, que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo.

Posteriormente en 1988, Pines y Aronson; proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido

---

<sup>1</sup> Herbert J. Freudenberger (1927-1999) Fue uno de los primeros en describir los síntomas de agotamiento profesional. y llevar a cabo un amplio estudio sobre el burnout "The High Cost of High Achievement" Paperback - Bantam Books. ISBN 978-0-553-20048-5.

<sup>2</sup> Maslach, Christina (September de 1976). «Burned-out». *Human Behavior* **9** (5): 16-22.

por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

En 1984, Brill c.p. otro investigador de esta área, lo entiende como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud.

Para dicho autor el SQT<sup>3</sup> no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como burnout. Brill considera que el desarrollo de SQT puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

Pines (1988) destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

En un estudio cuasi-experimental llevado a cabo por Berg, Hansson y Hallberg (1994) en el que se realizó la aplicación durante un año de un programa de supervisión a 19 enfermeras con burnout, se identificó que el aburrimiento y la falta de creatividad se relacionaban con la insatisfacción que sentían en su trabajo y que dicha insatisfacción marcaba el inicio para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Quiroz y Saco (2000), analizaron las respuestas obtenidas a través del MBI y de dos cuestionarios de autoinforme sobre satisfacción laboral y autopercepción en 73 enfermeras y 64 médicos del Hospital Sur Este del Cusco. Encontraron que a mayor satisfacción laboral, menor es la presencia de indicadores de burnout.

---

<sup>3</sup> Conceptualización de Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". Acta Colombiana de Psicología.

Por su parte, Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli (2000), investigaron la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 109 enfermeras alemanas, encontrando que los altos niveles de exigencia laboral determinan mayor probabilidad de manifestar agotamiento emocional y despersonalización, asociadas al descenso de la satisfacción con el trabajo.

Zellars, Perrewé, y Hochwarte (2000) aplicando el MBI<sup>4</sup> y el Big Five Test<sup>5</sup> en personal hospitalario encontraron la existencia de relaciones positivas entre los tres factores del síndrome de burnout y los rasgos de personalidad.

Nuevamente Maslach, la creadora del MBI; llevó a cabo un estudio junto a Schaufeli y Leiter (2001) pretendiendo identificar los factores de riesgo del síndrome ligados a los rasgos de personalidad. Siguiendo esta línea de investigación, Ghorpadem, Lackritz, y Singh (2007) llevaron a cabo un análisis regresivo en las respuestas de 265 docentes universitarios al MBI y al Big Five Test, identificando que el agotamiento emocional se relaciona negativamente con la extraversión y positiva con la apertura a la experiencia; por su parte, la despersonalización se relaciona de manera negativa con la amabilidad y el neuroticismo. Finalmente la realización personal posee una asociación positiva con la extraversión, responsabilidad, amabilidad y bajo puntaje en neuroticismo.

Manzano y Ramos (2001) recabaron la información del MBI en 265 profesionales de enfermería del Hospital las Cruces de Baracaldo, encontrando que los años de experiencia favorecen el control personal percibido, disminuyendo el grado de indefensión hacia la presencia del burnout. Como se trató de un estudio comparativo entre las enfermeras y secretarias, resultó interesante que en el caso del personal administrativo ocurría lo contrario en relación a los años de experiencia, es decir, que las secretarias con mayor riesgo de padecer de burnout eran aquellas con más años de experiencia laboral.

En un estudio para relacionar variables sociodemográficas como moduladores del burnout en enfermeras Carmona, Sanz y Marín (2001) encuestaron a 30 profesionales en enfermería. Los resultados que encontraron señalan que la relación de las puntuaciones en el MBI con las

---

<sup>4</sup> Maslach Burnout Inventory (1986).

<sup>5</sup> Cuestionario "Big Five" Autor: G. V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni

características sociodemográficas de los sujetos, no logran significación estadística para considerar que estas ejercen un efecto modulador sobre el síndrome de burnout.

Así mismo, se encuentra que el cuestionario de personalidad más usado para correlacionar el burnout (en todos los casos con el test de Maslach), ha sido el 16-PF<sup>6</sup> de Catell; En un estudio realizado por Cebriá y colaboradores (2001), encontrándose relación entre ansiedad, bajo nivel de estabilidad y alta vigilancia; en cuanto a la investigación del burnout y la estructura de personalidad, se ha encontrado relación entre neuroticismo y burnout, utilizando la escala de Eysenck, (Buhler, Land, 2003).

Villena, N. Mendo, T. y Vásquez C. (2003) estudiaron las respuestas al MBI de 56 enfermeras pertenecientes a tres hospitales de Trujillo. Los resultados obtenidos indicaron que existía un nivel bajo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización del síndrome de burnout y alto en la dimensión de realización personal. Con ello definieron la baja probabilidad de encontrar altos niveles en las tres dimensiones que caracterizan al burnout en las enfermeras de los hospitales elegidos para la investigación.

Se han llevado a cabo varios estudios que plantean la probabilidad de que existe relación entre satisfacción laboral y burnout (Jiménez, 2004; Gil, Alcover, Peiró, 2005; Grau, Suner, García, y otros, 2005, Molina, García y Alonso, 2003; Peters y Becerra, 2002), en todos ellos se demuestra un alto nivel de significación estadística en la correlación negativa entre ambos factores, es decir, a mayor puntaje de los componentes del síndrome de burnout, menor es la satisfacción laboral.

Albaladejo, Villanueva, Ortega, y colaboradores (2004) investigaron las respuestas del MBI y a un cuestionario de variables sociodemográficas al que añadieron cinco preguntas sobre las posibles causas y consecuencias de su cansancio laboral en 622 profesionales en enfermería; tanto licenciadas como auxiliares. Concluyeron que en las personas con indicadores de burnout existía un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo.

---

<sup>6</sup> Cuestionario Factorial de Personalidad, Autores: R. B. Cattell, A. K. S Cattell y H. E. P. Cattell.

Otro estudio fue el realizado por Novoa, Nieto, Forero y otros (2005), utilizando el MBI y el 16-PF en personal de enfermería de un hospital de Bogotá, donde encontraron los factores agotamiento emocional y despersonalización del MBI se relacionan con los rasgos de personalidad prudente-impulsivo, confiado-celoso y sumiso-dominante.

Molina, Ávalos y Gimenez (2005) estudiaron a 115 enfermeras en un hospital de la ciudad de Granada, encontrando que el 7% de las mismas registraban en el MBI, los tres indicadores del síndrome con puntuaciones altas, establecieron que las funciones generales se relacionan más con el desgaste emocional que las actividades en especialidades.

El único factor sociodemográfico que posee un nivel de significado estadístico es el estado civil, coincidiendo con el estudio de Martínez-López y López-Solache (2005), quienes al estudiar el MBI y las características sociodemográficas encontraron que las personas con tendencia al burnout tienen más probabilidades de no estar casadas.

Grau, Suner, García y otros (2005) estudiaron las respuestas de 1.095 enfermeras al MBI y a un cuestionario de clima laboral, encontraron que la experiencia en la profesión, el optimismo, y la valoración del trabajo como útil, además de percibir que se es valorado por los demás se asocia inversamente con la despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo. Mediante un análisis de regresión logística múltiple, hallaron un alto nivel de cansancio emocional asociado al consumo de tranquilizantes o antidepresivos, mientras que el optimismo y la satisfacción profesional tuvieron una asociación inversa.

Por su parte Bencomo, Paz y Liebste (2005) en un grupo conformado por 115 profesionales en enfermería del Hospital Universitario en Maracaibo aplicaron la escala MBI el MMPI-2<sup>7</sup> para establecer rasgos psicopatológicos, el NR-18, para definir el grado de ajuste psicológico. Los resultados les permitió concluir que:

Bencomo *et al* (2005) encontraron que las personas con alto puntaje de burnout presentaron los siguientes rasgos de personalidad: sensibilidad a la crítica, desconfianza hacia los demás, dificultad para establecer contactos sociales y bajo ajuste psicológico. (Bencomo *et al.*, 2005).

---

<sup>7</sup> MMPI®-2. Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota®-2. TEA Ediciones.



En el mismo estudio se identificó que las personas con bajo nivel de burnout emocional presentaron las siguientes características de personalidad: optimismo, perspectiva realista ante acontecimientos, capacidad para establecer contactos interpersonales y alto ajuste psicológico. (Bencomo *et al.*, 2005).

La conclusión más importante de estos investigadores es que el síndrome de burnout no se relaciona con una personalidad tipo, sino, que se trata de rasgos de personalidad que se encuentran asociados con la capacidad de ajuste psicológico. (Bencomo *et al.*, 2005)

Brofman (2007), investigando las respuestas de 30 trabajadores de una ONG boliviana al MBI y a la escala de satisfacción marital de Barragán<sup>8</sup> y otros, encontraron que a mayor satisfacción marital menor es la probabilidad de presentar indicadores del síndrome de burnout.

Un estudio reciente en Japón, realizado por Lee y Ahktar (2007) aplicando el MBI en 2267 enfermeras de 43 hospitales públicos de Hong Kong, concluye en la necesidad de investigar las relaciones del síndrome de burnout con otros factores psicológicos como auto eficacia y factores de personalidad.

Siguiendo esta línea de investigación, Ghorpadem, Lackritz, y Singh (2007) llevaron a cabo un análisis regresivo en las respuestas de 265 docentes universitarios al MBI y al Big Five mini test, identificando que el agotamiento emocional se relaciona negativamente con la extraversión y positiva con la apertura a la experiencia; por su parte, la despersonalización se relaciona de manera negativa con la amabilidad y el neuroticismo. Finalmente la realización personal posee una asociación positiva con la extraversión, responsabilidad, amabilidad y bajo puntaje en neuroticismo.

Debido a lo expuesto anteriormente, y bajo la base de los estudios previos es que se pretende realizar la investigación titulada: “*Síndrome de Burnout y Dimensiones de la Personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del Mes de Abril a Octubre del Año 2016*”

---

<sup>8</sup> Escala de Satisfacción Marital, (ESM 1981).

## **B. BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.1. SÍNDROME DE BURNOUT.**

#### **2.1.1. Aproximaciones al Concepto.**

A partir del estudio de Herbert Freudenberger (1974) que describe por primera vez este síndrome de carácter clínico; se marca el inicio para el conocimiento del Síndrome de Burnout. Dicho concepto comenzó a utilizarse desde el año de 1977, fue introducido por Maslach en una conferencia ante la Asociación Americana de Psicólogos conceptualizándolo como: “el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, en especial personal sanitario y personal de la profesiones educativas”<sup>9</sup>

Dicho síndrome se manifiesta como una respuesta extrema a la constante exposición de situaciones estresantes en el trabajo llegando a ser un estrés crónico, el cual presenta consecuencias de tipo individual, sin embargo, tendría implicaciones en el área organizacional y en la esfera social de la persona que presenta el síndrome.

En relación al aspecto operativo del Síndrome de Burnout, se intentó ofrecer una definición operativa en la que se precisaba que se trata de un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en un individuo que no padece otro tipo de alteración psicopatológica mayor y que ha desarrollado satisfactoriamente sus funciones en el puesto de trabajo (rendimiento objetivo y satisfacción personal), pero deja de conseguirlo por sí mismo y se encuentra relacionado con las expectativas previas.

Desde una perspectiva psiquiátrica, se establece que el Síndrome de Burnout es un síndrome de adaptación con unas características particulares que lo diferencian de otros, aunque sus factores estresantes no son fácilmente identificables. No obstante, se propone tener en cuenta los siguientes criterios con la intención de facilitar el diagnóstico diferencial: Eliminar la presencia de una identidad biológica y la posible existencia de otro síndrome psicopatológico (Grantham, 1985).

---

<sup>9</sup> Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.), 1977.

El C.I.E - 10 (1992) hace referencia a los "factores que afectan al estado de salud", incluye un código denominado "agotamiento", dentro del apartado referido a "problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida".

Desde el DSM—IV (1996), el síndrome de burnout correspondería Trastorno Adaptativo (Mingote, 1998), ya que la característica fundamental es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. Además se asocia a un trastorno distímico; un trastorno de ansiedad, y un trastorno de personalidad no especificado.

Las revisiones clínicas del síndrome de burnout, lo presentan como una categoría clínica determinada por diversidad de síntomas, los cuales, a su vez, se asocian principalmente con la depresión, el estrés agudo, la ansiedad y rasgos de trastornos de personalidad. Por lo que se presenta un conflicto: ¿el burnout puede ser considerado como un síndrome independiente de otros trastornos?, o más bien, ¿se trata de una entidad que puede ser explicada por otro tipo de diagnóstico?

Schwartzmann (2004) concluye luego de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema, que el síndrome de burnout a diferencia de la depresión y de otros trastornos asociados (estrés agudo, ansiedad, etc.), es una entidad relacionada exclusivamente con el trabajo, por lo tanto, esta autora, considera que debe constituirse como una “enfermedad profesional”.

### **2.1.2. Conceptualización del Síndrome de Burnout**

Es necesario recalcar que existe un acuerdo general acerca de que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con repercusiones negativas a nivel laboral e individual, se presenta con mayor frecuencia en personal que trabajan directamente con colectivos de usuarios, pueden ser enfermos de gran dependencia o alumnos conflictivos, en los trabajos de tipo administrativo o manual es menos frecuente que se manifieste el síndrome.

Según Maslach y Jackson (1981, 1982) el Burnout es una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP), tomando como base estos elementos se diseñó el “Maslach Burnout Inventory” (MBI).

Existen diferentes conceptualizaciones acerca del síndrome de Burnout que complementan la dada por Maslach; Así Burke (1987) define el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Ramos & Buendía, 2001).

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout:

- La presión de satisfacer las demandas de otros.
- Intensa competitividad.
- Deseo de obtener más dinero
- Sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

### **2.1.3. Modelos Explicativos del Síndrome de Burnout<sup>10</sup>**

La génesis del Síndrome de Burnout ha producido mucha controversia, ya que se han atribuido diversas causas, diferentes grados de importancia de las variables antecedentes y consecuentes, y distintos factores implicados. Esto ha dado lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos. En la presente investigación se destacará las clasificaciones de Gil-Monte y Peiró (1997)<sup>11</sup> una de las más utilizada y actualizada. Estos categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación:

#### a) Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Socio Cognitiva

En estos modelos las causas más importantes son las cogniciones que influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas; el empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinados por la autoconfianza del sujeto. Se da gran importancia a las variables del “Yo”, como ser.

#### ➤ *Modelos de Competencia Social de Harrison (1983):*

---

<sup>10</sup> Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. no 112. Septiembre. 2010.

<sup>11</sup> Gil Monte, P.-Peiró, J. M (1997): Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida; para explicar la "competencia percibida" como función del SB<sup>12</sup>. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador.

En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el SB.

- *Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan:*

La existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

➤ ***Modelos de Pines (1993).***

Este modelo señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos le dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se “quemán” (desgaste laboral) aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el SB.

Por lo tanto, el SB lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con expectativas muy altas. El SB sería

---

<sup>12</sup> Síndrome de Burnout.

el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

➤ ***Modelo de Autoeficacia de Cherniss (1993):***

La consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto, sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout. Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

➤ ***Modelos de Thompson, Page y Cooper (1993)<sup>13</sup>:***

Thompson *et al* (1993); destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

- Las discrepancias entre las demandas de la tarea.
- Los recursos del sujeto; el nivel de autoconciencia.
- Las expectativas de éxito personal.
- Los sentimientos de autoconfianza.

Thompson *et al* (1993) plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

b) **Modelos Etiológicos Basados en las Teorías de Intercambio Social**

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse

---

<sup>13</sup> Thompson, M. S.-Page, S.L. y Cooper, C.L. (1993): A test of Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*, 9, 221-235.

percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

➤ ***Modelos de Comparación Social de Buunk & Schaufeli (1993).***

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del Burnout en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social:

- La incertidumbre: es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
- La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
- Y la falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

➤ ***Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll & Freddy (1993):***

Esta es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando el motivo básico del trabajador se ve amenazado o negado lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout. La teoría plantea que para reducir los niveles de burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del burnout.

c) Modelos Etiológicos Basados en la Teoría Organizacional.

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Plantean las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome.

Por lo tanto, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

➤ ***Modelo de Fases de Golembiewski, Munzeurider Y Carter (1988):***

Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional.

Golembiewski (1986), uno de los seguidos más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del “rol-pobreza, conflicto y ambigüedad del rol” en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral.

En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva.

En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Burnout. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

➤ ***Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)<sup>14</sup>:***

---

<sup>14</sup> Cox, T.-Kuk, G.-Leiter, M. (1993): Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds), Professional burnout: recent developments in theory and research (pp. 177-193). UK: Taylor & Francis.



Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome.

La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

➤ ***Modelos de Winnubst (1993):***

Éste modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional.

Para Winnubst (1993), la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social.

Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto a la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Burnout.

Este autor, al igual que Golembiewski y Cols (1983; 1986) defiende que el Burnout puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

d) **Modelos Etiológicos basados en la Teoría Estructural.**

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.

➤ **Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)<sup>15</sup>:**

Este modelo explica el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

**2.1.4 Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout.<sup>16</sup>**

a) Variables individuales:

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder.

Así mismo, señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Manzano (1998) ha demostrado que, el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal. La misma autora observa que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

En el orden de la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (1998), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

En relación al sexo se observa que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se

---

<sup>15</sup> Gil Monte, P.-Peiró, J. M. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

<sup>16</sup> Martínez Pérez, Anabella (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. n° 112. Septiembre. 2010.

complica por varios factores distorsionadores: por ejemplo, las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres; influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos.

También parece importante incluir el nivel de implicación del sujeto. Específicamente, la implicación aparece como predictor significativo de desgaste profesional junto con estrategias de afrontamiento y balance de afectos. También influye la personalidad. Así, se habla de "Personalidad resistente al estrés", ya que aunque el origen del desgaste profesional se relaciona con el tipo de trabajo y sus condiciones, las variables individuales ejercen una fuerte influencia en las respuestas y, por lo tanto, en las consecuencias.

Así pues, la relevancia de las variables personales implican que exista un "estilo de conducta ante el estrés", que ha dado lugar a dos explicaciones globales: la "personalidad resistente" de Kobassa (1982) y el "sentido de coherencia" de Antonovsky (1987).

*El modelo de personalidad resistente de Kobassa (1982)<sup>17</sup>*; plantea que las dimensiones que constituyen la personalidad resistente son formas de acción y compromiso a partir de las situaciones reales. Las dimensiones que constituyen la personalidad resistente son, pues: el compromiso, el control y el reto.

- El compromiso hace referencia a la implicación e identificación personal con lo que se hace, reconociendo los propios valores, las metas que guían a la conducta y la confianza interpersonal con los otros.
- El control; sujeto está convencido de que al intervenir provocará un impacto en el curso de los acontecimientos para su propio beneficio, aunque sea parcialmente.
- El reto implica que el sujeto percibe el cambio como una oportunidad para mejorar la situación actual y/o las propias competencias; es decir que incluye flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad. Así pues, este tipo de personalidad utiliza estrategias de afrontamiento eficaces ante el estrés, como la modificación perceptiva de los estresores concibiéndolos como oportunidades, la búsqueda de apoyo social, el desarrollo de estilos de vida saludables, entre otros.

---

<sup>17</sup> Modelo de Personalidad de Kobassa (1982) "Hardy Personality o Hardiness"

Por su parte el modelo de “*sentido de coherencia*” de Antonovsky (1987), se basa en los aspectos activos de la conducta que llevan al desarrollo de la salud e implica todos aquellos medios que facilitan la conducta activa y llevan al sujeto a desarrollar acciones adaptativas y positivas frente a los factores de estrés: apoyo social, formación, medios económicos, familia, creencias, etc. Dichos componentes están compuestos por tres dimensiones:

- Comprensibilidad (componente cognitivo).
- Manejabilidad (componente instrumental).
- Significatividad (componente motivacional).

Según Antonovsky (1979), el sentido de coherencia no es un rasgo de la personalidad ni un estilo de afrontamiento, sino un conjunto de "competencias básicamente cognitivas que proporcionan una orientación disposicional generalizada" (Buendía & Ramos, 2001; 71).

#### b) Variables sociales

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores.

- *Variables sociales extra-laborales*: relaciones familiares y/o amigos; los estudios del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según Repeti (1989), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

#### c) Variables organizacionales:

Se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la

inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización.

Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales).

En general un trabajo activo con alta demanda y alto control promueve nuevas habilidades y conductas de afrontamiento. Pero se recomienda analizar las preferencias personales y recursos personales en relación con las demandas del puesto de trabajo cuando se trata de prevenir el estrés laboral.

Otro elemento importante son las condiciones horarias de trabajo: trabajos a turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas.

#### **2.1.5. Desarrollo y Fases del Síndrome Burnout.**

En general, se admite que el Síndrome de Burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a qué se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc.

Para Edelwich y Brodsky (1980), el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda:

- La primera es *el entusiasmo* ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas.
- Luego aparece *el estancamiento* como consecuencia del incumplimiento de las expectativas.
- La tercera etapa es la de *frustración*.

- Y por último la cuarta etapa es la *apatía* como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y desimplicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional.

A su vez Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en tres fases:

- *Fase de estrés*: consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.
- *Fase de agotamiento*: se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- *Fase de afrontamiento defensivo*: implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

Por otra parte el modelo de Farber (1991) describe seis estadios sucesivos:

- *Entusiasmo y dedicación.*
- *Respuesta de ira y frustración* del trabajador ante los estresores laborales.
- *No hay una correspondencia* entre el esfuerzo y los resultados y recompensas.
- Se abandona el *compromiso e implicación* en el trabajo.
- Aumenta la *vulnerabilidad del trabajador* y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
- *Agotamiento y descuido.*

#### **2.1.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout.**

El burnout, entendido como fatiga, se ubica en la categoría de “fatiga emocional”, “producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.” (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996, pág.83)

Es conveniente considerar al burnout como un síndrome conformado por las dimensiones identificadas por Maslach.

- Cansancio o agotamiento emocional: comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica.
- Despersonalización: entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.
- Baja realización personal: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Alvarez y Fernandez (1991), reconocen los siguientes síntomas asociados al burnout:

- Síntomas psicossomáticos de aparición temprana, en los que se manifiesta la fatiga crónica, cefaleas, úlcera gástrica, colon irritable, pérdida de peso, y otros.
- También se expresan alteraciones conductuales, como: ausentismo laboral, consumo de alcohol u otras drogas; comportamientos de alto riesgo y conflictos familiares.
- Además de alteraciones emocionales, como: distanciamiento social, irritabilidad, depresión, dificultades de concentración, inclusive ideación suicida.
- Finalmente, señalan que se pueden presentar los siguientes mecanismos de defensa: negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

### **2.1.7. Síndrome de Burnout en la organización.**

Este síndrome es propio de lugares de trabajo en los que se evidencian ambientes extremadamente competitivos, donde los trabajadores con el fin de cumplir con altísimos niveles de rendimiento, terminan siendo víctimas de grandes presiones. Las condiciones de trabajo juegan un papel muy importante a la hora de desarrollar este tipo de enfermedades laborales: el exceso de trabajo, sobre-exigencias para cumplir altos niveles de productividad, alto control y vigilancia constantes (basados en la mayoría de los casos en un régimen de premio-castigo); aportan gravemente a la aparición del síndrome de burnout.

- a) Un trabajo poco peligroso que genera graves riesgos: Burnout y sus consecuencias en agentes de Call Centers.

En las empresas de Call Center, se trabaja directamente con atención al cliente donde el teleoperador tiene que interactuar de forma simultánea con el cliente, el ordenador y el sistema telefónico que distribuye automáticamente las llamadas. Se le controla la amplitud de las llamadas, el tiempo entre llamadas, el tiempo en el que está conectado o desconectado del sistema e incluso el contenido de las llamadas.

Es normal que condiciones como el tiempo de conexión, la duración de la llamada, el tiempo que se dispone para ir al baño, la constante sensación de estar siendo grabado y escuchado, etc., generen altas presiones en los trabajadores, quienes muchas veces terminan sufriendo problemas como el estrés crónico, la ansiedad generalizada, el agotamiento emocional, el cansancio extremo, y hasta cuadros depresivos graves que requieren tratamientos psicológicos y medicación. Además, es muy normal que los trabajadores sometidos a este tipo de condiciones padezcan trastornos del sueño, tensión muscular, úlceras y desórdenes gástricos.

Resultado de ello es la presión de tiempos y la acumulación de exigencias emocionales y cognitivas durante la mayor parte de la jornada laboral. El trabajo con ordenadores exige mucha atención y memoria. Un trabajo de ciclos cortos con aplicación de la capacidad receptiva se considera un trabajo muy exigente tanto física como mentalmente, la experiencia diaria es un trabajo repetitivo, intensivo y con frecuencia estresante.

Completan este panorama de estrés laboral, la falta de control sobre la propia tarea debido a las estrictas pautas de trabajo y controles a los que se ve sometido el trabajador, así como al escaso apoyo que reciben del supervisor y de los compañeros de trabajo en turnos de mañana, tarde y noche, con una muy escasa variación de tareas y todo ello por un bajo salario.

A un tele operador se le exige ser una persona resistente a la presión, orientada al éxito, capaz de captar los sentimientos y necesidades de otros, de reacciones rápidas, capaz de manejar mucha información, con un vocabulario amplio, capaz de enfrentarse a clientes muy diferentes y manejar exigencias emocionales.

Pese a la consideración general de trabajo “no peligroso” se trata de una ocupación que genera graves riesgos para la salud de los trabajadores. Como señala un estudio encargado por la



Inspección de Trabajo británica (HSE) a la Universidad de Sheffield “trabajar como teleoperador es más estresante que otros trabajos como secretariado, técnico de mantenimiento, auxiliares o trabajadores manuales.

El nivel de estrés varía según características como la dimensión del centro de trabajo, el tipo de centro (telefonía, financiero), el tipo de contrato y el nivel de control que la empresa ejerce sobre el trabajo realizado. También es más estresante cuando el teleoperador no puede hacer uso de sus capacidades, tiene más carga de trabajo, no tiene claridad sobre lo que tiene que hacer y tiene exigencias contradictorias”.

Los aspectos que más insatisfacción generan en los teleoperadores según algunos estudios son: la temperatura, la calidad del aire, las corrientes de aire, la ventilación, los reflejos y deslumbramientos en la pantalla, el ruido ambiente, la falta de limpieza del puesto de trabajo y la falta de espacio para dejar los objetos personales.

Uno de los riesgos laborales más descrito es el ruido. Un estudio del Instituto francés de Investigación y Seguridad (INRS) mostraba que muchos de los headsets, que son los sistemas de audio que utilizan, generaban un nivel de ruido por encima de los 85 decibelios. Los niveles de ruido ambiental de estos centros de trabajo, por lo general son por encima de los 52 decibelios, hacen que los trabajadores tengan que elevar el nivel de sus audífonos para poder entender adecuadamente a quien les habla. El riesgo biológico también está presente en el ambiente sobre todo por el uso de aire acondicionado y por el hecho de que se comparten los audífonos.

Además los elementos del puesto de trabajo (sillas, mesas, pantalla, etc.) no siempre están en las mejores condiciones y no suelen permitir los ajustes necesarios para adecuarse a las diferentes medidas de los usuarios. El simple hecho de tener que permanecer sentado durante horas conlleva una importante carga muscular por el mantenimiento de la postura estática erguida de manera prolongada.

Ahora veamos una de las características principales del Burnout es que la persona que la sufre pierde las particularidades que definen su personalidad, es decir, que una persona que se caracterizaba por su entusiasmo y alegría a la hora de ir a trabajar se convierte en un ser apático y sin vitalidad. Existe un sentimiento muy acentuado de baja realización personal. La profunda fatiga y frustración son también rasgos característicos del síndrome. Maslach y Jackson (1986)

destacaron más la importancia de las diferencias individuales como de personalidad previa, que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo.

"Lo que sucede con estos trabajadores, en general jóvenes de buen nivel educacional, muchos de ellos estudiantes universitarios que procuran costearse sus carreras, se asemeja al síndrome de que originalmente fue descrito cómo prevalente entre los trabajadores de la salud y los docentes. La diferencia es que, en los casos de estos jóvenes preocupa, que el síndrome se presenta más rápidamente, dada la intensa presión a que son sometidos, no solo por los usuarios del servicio ( clientes) sino por empresas que han instalado innecesariamente un sistema de acoso laboral".<sup>18</sup>

b) Síntomas de Burnout en agentes de Call Center.

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

- *Psicosomáticos*: fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular. Afectación de cuello, hombros, espalda, vista, oído y voz.
- *Fisiológicos*: dolor de cabeza, irritación y sequedad ocular, fatiga visual y mareos también molestias en los oídos como zumbidos, pérdida auditiva temporal y dolor. A *nivel corporal* aparecen molestias múltiples como insomnio, dolores musculares en nuca y espalda, trastornos digestivos, infecciones acumuladas, trastornos respiratorios y circulatorios o variaciones en el peso.
- *De conducta*: absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas)
- *Psicosociales*: altas exigencias psicológicas y escaso control sobre la tarea
- *Emocionales*: irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.
- *Laborales*: menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos.

## **2.2. PERSONALIDAD.**

### **2.2.1. Aproximaciones al Concepto.**

Personalidad viene del término latino persona, que significa máscara. Esto se dio así porque los creadores del teatro griego al tener problemas de pobre iluminación y tener audiencias muy

---

<sup>18</sup> Dr. Pablo R. Cólica 2011 – Vicepresidente y Director Médico de la Asociación de Medicina del Estrés de Córdoba-Amec-

grandes, adoptaron la técnica de que los actores usaran máscaras, las cuales transmitieran a los espectadores la esencia del papel que representaban. Esta técnica se apoya en la idea de que el “hombre interior” se revela a través de características superficiales (Rappoport, 1977).

La palabra persona después significó también al actor detrás de la máscara o, en términos psíquicos, a la estructura de ese alguien que representaba un papel; esto se enlaza con las definiciones psicológicas basadas en la “estructura interna” de las características (González, 1987).

Bowra (citado por Rappoport, 1977) sugiere que al desarrollarse las ciudades-estados griegas, el concepto de lo que debería ser el hombre se desarrolló y se plasmó en cuatro virtudes, a saber: el valor, la templanza, la justicia y la sabiduría. Estas cuatro virtudes hoy en día, de acuerdo a la estrategia de las disposiciones se denominarían rasgos de personalidad.

Rappoport (1977) considera que fue Pitágoras quien estableció este cuarteto y cree que pudo haberlo heredado de la sabiduría tradicional, o quizás le dio una forma más precisa, logrando que se difundiera más. De acuerdo a este autor estas cuatro virtudes comprendían lo que los griegos admiraban en teoría y buscaban en la práctica, ya que si alguien ejercitaba esas virtudes y las aplicaba a cada una de las situaciones, había todo cuanto podía esperarse de él.

Sin embargo, la más antigua teoría psicológica de que se tiene conocimiento y que es al mismo tiempo la teoría que mayor influencia ha ejercido a través de los siglos es la teoría que tiene su origen en la antigua creencia griega, cuya primera formulación se atribuye a Empédocles, en el siglo V a. C., el cual considera que todo en la naturaleza se compone de cuatro elementos: aire, tierra, fuego y agua.

Posteriormente, Hipócrates afirmó que esta fórmula de la naturaleza en su totalidad se reflejaba en la constitución del hombre. Afirmó que los elementos del mundo están representados en el cuerpo humano por los cuatro humores y que si uno de estos humores predomina en el cuerpo, se espera observar el predominio de un temperamento (Allport, 1975).

Los cuatro humores: sangre, bilis negra, bilis amarilla y flema, daba lugar a un temperamento sanguíneo, melancólico, colérico y flemático, respectivamente. Esta división ha llegado hasta nuestros días gracias a los escritos árabes de la Edad Media (González, 1987).

Esta doctrina fue posteriormente desarrollada por el médico romano Galeno, en el siglo II d. C., el cual asignó una causa definida a cada uno de los cuatro tipos de individuos según el predominio de los humores corporales. De acuerdo con él, la persona sanguínea era alguien siempre llena de entusiasmo y su temperamento se debía a la fuerza de su sangre; la tristeza del melancólico se debía a la sobre activación de la bilis negra; la irritabilidad del colérico al predominio de la bilis amarilla en el cuerpo; y la lentitud y apatía del flemático, a la influencia de la flema (Eysenck y Eysenck, 1987).

Esta división clásica de los temperamentos partía de una información hasta ahora válida en la psicología actual: la influencia de los procesos bioquímicos del organismo en la determinación del comportamiento.

De acuerdo con Eysenck y Eysenck (1987) estas ideas conforman de forma embrionaria las tres principales nociones que caracterizan el trabajo actual sobre la personalidad. Esto es porque el comportamiento se describe en términos de rasgos que caracterizan a los individuos y estos rasgos forman una unidad y definen tipos. Estos tipos se fundamentan sobre factores constitucionales, genéticos o innatos que han de ser descubiertos en la estructura fisiológica, neurológica y bioquímica del individuo.

La concepción moderna se originó con Wundt (citado por Eysenck, 1987), quien fue el primer psicólogo en desafiar la categórica descripción de los antiguos griegos, para introducir otra dimensional. Wundt desplazó el énfasis desde una tipología entendida como un sistema categórico, donde las personas sólo se asignaban a uno de los cuatro cuadrantes, a un sistema cuantitativo bidimensional en el que la gente puede ocupar cualquier posición y cualquier combinación de posiciones sobre dos dimensiones principales, que él denomina “emociones fuertes”, opuestas a “emociones débiles”, “variable” opuesto a “invariable”.

Durante el siglo pasado se propusieron muchas unidades, entre ellas facultades, ideas, instintos, arcos reflejos, sensaciones, imágenes, sentimientos, impulsos, hábitos, factores, sentimientos, actitudes, construcciones personales, patrones preferidos, dimensiones, tendencias y rasgos.

Cuando perdió terreno la concepción de las unidades, surgió la doctrina de las facultades. Bajo la influencia de Darwin, los teóricos de la personalidad sustituyeron las facultades por los

instintos. La doctrina de los impulsos cambió después sólo de forma. Los behavioristas postularon los impulsos como unidades no aprendidas en las que se basaría la personalidad. Esta discordancia de pareceres se debe a los diferentes propósitos de los psicólogos. Los psicólogos de la personalidad buscan las unidades fundamentales en los rasgos, las actitudes o los sentimientos (Allport, 1975).

### **2.2.2. Definiciones de Personalidad.**

La personalidad ha sido objeto del interés de muchos autores, desde la Antigua Grecia hasta nuestra época. Ha sido estudiada a través de distintos puntos de vista, dependiendo de la orientación del autor. De esta orientación también depende el concepto que se le ha dado a la personalidad, pudiendo variar en algunos elementos.

Debido a esto es importante señalar que en este estudio el punto de vista desde el cual se abarcará la personalidad es desde la estrategia de las disposiciones, la cual define la personalidad como un conjunto de características duraderas, relativamente estables a lo largo de la vida y cambiantes de un sujeto a otro; las cuales tienen un origen biológico (Liebert y Spiegler, 1999).

De acuerdo con Sarnoff (citado por Rappoport, 1977) se entiende por personalidad los rasgos y disposiciones relativamente perdurables del individuo que se han consolidado a lo largo del tiempo hasta constituir un patrón que lo distingue de otros individuos.

Baughman y Welsh (citado por Rappoport, 1977) llegaron a la conclusión de que la personalidad es un concepto hipotético ya que lo hemos construido a partir de las observaciones de la conducta; así mismo, es complejo porque está compuesto de unidades menores como rasgos, necesidades, ello, yo y superyó, entre otras.

Para Cattell la personalidad es lo que permite la predicción de lo que hará una persona en una situación determinada. Se relaciona con toda la conducta del individuo, tanto manifiesta, como la que no sale de su piel (citado por Liebert y Spiegler, 1999).

De acuerdo a Ramírez (1986), la personalidad imprime en el hombre características esenciales: es una y es única. La personalidad al ser única hace distintos a los hombres y los hace irrepetibles.

La personalidad no es una entidad enteramente estática, sino que está sometida a transformaciones o cambios graduales, los cuales se realizan dentro de ciertos límites, como los determinados por factores biológicos, el aprendizaje y otras circunstancias socioculturales. Es por esto que a pesar de los cambios las personas se perciben a sí mismas como idénticas a lo largo del tiempo (González, 1987).

Eysenck (citado por González, 1987) define la personalidad como un conjunto de patrones de comportamiento, organizados en cuatro sectores: sector cognoscitivo, sector conativo (carácter), sector emotivo (temperamento) y sector fisiológico (constitucional) (González, 1987).

Finalmente el concepto de personalidad que se tomará como base de la presente investigación es que es el conjunto de rasgos y disposiciones relativamente perdurables del individuo que se han consolidado a lo largo del tiempo, hasta constituir un patrón de conducta que los distingue de otros individuos (Rappoport, 1977).

Este enfoque nos lleva a un punto clave de este estudio: los rasgos de personalidad, los cuales son modos relativamente estables de comportarse en una gran variedad de situaciones que establecen diferencias personales entre los individuos, de acuerdo a la cantidad que se presente de dicho rasgo (González, 1987).

### **2.2.3. Teorías de la Personalidad.**

Existen múltiples teorías que a lo largo de la historia han tratado de definir y han ido formando un concepto de personalidad. Muchas de ellas han dado las primeras pinceladas para la explicación de las cuestiones más básicas de la personalidad del Ser Humano, describiendo cuales son las principales fuerzas que nos llevan a orientarnos a cierto tipo de actitudes o tendencias. En la presente investigación se considera necesario explorar de manera breve los principales principios y postulados de las teorías que a través de la historia tuvieron mayor aceptación para entender la personalidad.

a) Modelo psicodinámico.

➤ ***Teoría Psicoanalítica de los Seres Humanos de Freud***<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Sigmund Freud (1856-1939) Fundador del Psicoanálisis.

Una de las piedras angulares del sistema de conceptos de Sigmund Freud fue su firme creencia en la división de la psique en diferentes estratos, en ocasiones opuestos entre sí. Freud distinguía entre los sistemas *consciente* y *preconsciente* por una parte y el *inconsciente* por otra.

La *consciencia* consiste en darse cuenta de lo que ocurre como resultado de la estimulación externa, del restablecimiento de las experiencias internas o de ambas en alguna combinación. El *preconsciente* se forma de recuerdos latentes, los cuales deben pasar deliberadamente al consciente o surgir a través de asociación con experiencias actuales. La esfera más grande y significativa de la mente es el sistema *inconsciente*; de hecho Freud definió al psicoanálisis como la ciencia de lo inconsciente. A pesar que el sistema inconsciente no se experimenta directamente, tiene efectos profundos en el contenido y el funcionamiento de la actividad consciente y preconsciente.

En cuanto a la *estructura de la personalidad*; Freud concibió que la personalidad está conformada por sistemas opuestos que se encuentran continuamente en conflicto entre sí. El *Id* representa los impulsos psicobiológicos o el yo inferior; el *Ego* representa el agente consciente o el yo controlador; el *Súper Ego* es el aspecto moral y social de la personalidad o el yo superior.

Cada sistema lucha por dominar la personalidad lo más posible. El *Id* desprecia las consideraciones de la realidad y moralidad y las tensiones asociadas con las necesidades; el *Ego* procura ser racional y realista; el *Súper Ego* busca eliminar los impulsos y se esfuerza por alcanzar objetivos morales o ideales. Pero es imposible suprimir ninguno de los componentes básicos de la personalidad.

La única solución es que el *Ego* se haga cargo de la personalidad y conceda alguna expresión tanto a los motivos buscados por el yo del individuo como a las restricciones morales y sociales impuestas por fuerzas externas. Mediante la explicación de las tres fuerzas que regulan el comportamiento humano, entre otros temas que aporta la teoría psicoanalítica, se fueron dando los primeros pasos en el proceso de comprensión de la personalidad. Fue la primera vez que se habló de energías que impulsaban al hombre hacia determinados comportamientos.

➤ ***Psicología Motivacional de Murray***<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Henry Murray 1938, acuñó el término *personología*: estudio de la personalidad total.

En cuanto a la estructura de la personalidad el presente teórico fue receptivo a la división Freudiana de la personalidad en tres sistemas en competencia: *id*, *ego*, *súper ego*; pero introdujo algunas modificaciones importantes en las funciones de estos tres componentes.

Por ejemplo, él veía el *id* como una fuente de necesidades psicobiológicas básicas que tienen el propósito de mantener el organismo y también el origen de necesidades creativas y promotoras del desarrollo. Creía que Freud sobreenfatizó el aspecto de reducción de la tensión del *id* y no le dio la consideración adecuada a las fuerzas constructivas y promotoras del desarrollo, que son tan evidentes en las cosas vivientes.

Veía al *ego* como algo complejo y no como un agente del *id*. Su énfasis en las necesidades dota al *ego* con sus propias motivaciones. El *ego* es algunas veces ciertamente un sirviente del *id* en particular cuando es débil y fácilmente agobiado por éste, pero el *ego* aumenta en fuerza conforme se desarrollan sus propias necesidades; una necesidad intensa de éxito puede volverse la fuerza dominante en la vida de uno. Pueden resultar conflictos fundamentales de las necesidades poderosas del *ego*, las cuales son de mayor intensidad que los conflictos entre el *id* y el *ego* subrayado por Freud.

Con respecto al *súper ego* Murray también hace algunos cambios importantes. A diferencia de la opinión de Freud, quien le asignaba los determinantes principales de la formación del *súper ego* a las edades que van de los tres a los ocho años, Murray veía su desarrollo como un proceso a largo plazo. Murray no limita el desarrollo del *súper ego* a la influencia del ambiente hogareño y al conflicto edípico.

Cuando adquirimos valores los elaboramos por nosotros mismos, el *súper ego* experimenta modificaciones significativas. Nuestros valores, objetivos e incluso las prescripciones de la conciencia cambian conforme encontramos nuevos modelos e ideales de la vida. Hay semejanza entre las ideas de Murray y de Bandura acerca de la *influencias de los héroes, novedades y modas y modelos culturales* que establecen patrones de conducta.

Además Murray (1959) considero la existencia de *las necesidades*; busco desarrollar conceptos funcionales para clasificar y entender la conducta y sus causas, tanto ambientales como intrapsíquicas. Puntualiza en gran medida la personalidad como una estructura real con



fuerzas activas: *necesidades, capacidades y logros*. Por consiguiente Murray acepta a más variables, *situación y persona* como determinantes de la conducta.

b) Modelo Egosocial.

➤ ***Teoría del Desarrollo Psicosocial de Erikson***<sup>21</sup>.

Una de las teorías más elaboradas de las teorías neoanalíticas psicosociales, Erikson adoptó la opinión de Freud de que la personalidad se desarrolla en una serie de etapas, pero su teoría presenta algunas diferencias importantes. Erikson propone una *teoría del desarrollo psicosocial* que describe el impacto que tienen los fenómenos sociales durante la vida.

Erikson creía que la *personalidad evolucionaba durante toda la vida*, desde el nacimiento, pasando por la madurez, hasta la muerte. También creía que *ninguna parte de la vida es intrínsecamente más importante que otra*. Erikson fue así, uno de los primeros en anticipar el *principio de desarrollo del ciclo vital*, concepto que muchos consideran una de sus contribuciones más importantes de la psicología.

El tema central de la teoría de Erikson es la *identidad del Yo su desarrollo* (Erikson 1968, 1974). Dicho concepto se refiere a la noción experimentada conscientemente que el individuo tiene de sí mismo, la que se deriva de las interacciones, con la realidad social. La identidad del yo se modifica constantemente en respuesta a los cambios en el medio social. Para Erikson resulta crucial formar y mantener un fuerte sentido de identidad del yo, y consideraba que la ausencia de esa identidad era una causa importante de mal ajuste.

Otro tema importante tiene que ver con *la competencia y la adecuación personal*. Sus etapas tienden a centrarse en aspectos de dominio (Ej. autonomía, iniciativa, laboriosidad). Si la etapa se maneja con éxito, el individuo sigue adelante con un mayor sentimiento de competencia; pero si no es bien manejada, adquiere sentimientos de inadecuación. *El deseo de competencia es la fuerza que motiva muchas de las acciones de la gente*.

Erikson veía el desarrollo humano como una *secuencia de periodos* en la que cierto tema es particularmente prominente e importante. En su opinión, durante cada etapa de los individuos

---

<sup>21</sup> Erik Homburger Erikson (1902), psicoanalista.

experimentan una *crisis psicosocial o conflicto*. En este caso, los términos *crisis* y *conflictos* son intercambiables, pero tienen un significado especial que difiere del uso que suele hacerse de ellos en el lenguaje cotidiano.

Para Erikson una *crisis es un punto crucial*, un periodo en que el potencial para crecer es grande pero en el cual el sujeto es también muy vulnerable. Cada periodo de crisis es relativamente largo (ninguno dura menos de un año) y algunos son bastantes prologados (quizás hasta tres décadas), de modo que su uso de la palabra crisis conlleva más el sentido de importancia social que depresión temporal.

El *conflicto* enfrentado en cada crisis no es una confrontación entre personas ni un conflicto dentro de la personalidad, sino una *batalla entre el esfuerzo por obtener alguna cualidad psicológica y el fracaso para obtenerla*. Este conflicto nunca termina; ni siquiera el buen manejo del conflicto en el periodo en el que es más intenso significa que se ha dominado definitivamente. Hasta cierto punto, el conflicto es permanente y a lo largo de la vida uno vuelve a enfrentarlos de manera diferentes.

#### ➤ ***Teoría del Yo Real contra el Yo Ideal***<sup>22</sup>

*El yo real contra la imagen idealizada del yo*; al describirnos a nosotros mismos recurrimos a nuestro propio concepto del yo, que puede ser o no una representación exacta de nuestro yo real. También podemos tener una noción más o menos vaga de lo que desearíamos ser, nuestra versión idealizada del yo.

En el caso de *neurosis*, la *versión idealizada del yo* se adopta como el *yo real*, lo que, desde el punto de vista de Horney crea tensión y conflictos internos. Todos enfrentamos la labor de establecer metas para nosotros mismos y de definir nuestras aspiraciones para lograr una vida mejor. Formamos una imagen del *yo idealizado*, que es el yo que quisiéramos ser. Pensamos en esta propia imagen como la concepción del yo perfeccionado o ideal.

No obstante siempre va el peligro de confusión entre nuestras ideas sobre nuestro yo real y el yo en el que desearíamos convertirnos. De hecho adoptamos la imagen idealizada del yo, como

---

<sup>22</sup> Karen Horney (1885-1952), Creadora de la teoría, fundadora de la Asociación para el Avance del Psicoanálisis.

el yo real, lo que constituye la base de la neurosis, desde el punto de vista de Horney (1950). La distinción entre el yo real y el yo ideal es borrosa y la persona empieza a distorsionar la realidad.

Siempre debería haber una percepción clara de la diferencia entre el yo real y el yo ideal al que se aspira. Por último, deberíamos tratar de actualizar nuestro yo real con el fin de perfeccionarlo. Deberíamos luchar continuamente para asegurar una *correspondencia estrecha* entre lo que realmente somos y nuestra concepción o imagen del yo.

El funcionamiento adecuado del yo presupone un ambiente favorable, sobre todo en el ambiente temprano. Durante este periodo el yo no tiene los recursos y fuerza para administrar el organismo. Esta función vital es la mayor y principal función de los padres; ellos toman las decisiones en lugar de su hijo. Gradualmente el yo emerge como fuente de control y crecimiento y los controles internos son sustituidos por fuerzas exteriores.

c) Modelo Humanístico-Existencial.

➤ *Psicología personalista de Gordon W. Allport*<sup>23</sup>

Uno de los enfoques globales que presenta un mayor reto es el estudio de la evolución del yo. Allport logro con este tema mucho más de lo que ha logrado algún otro teórico de la personalidad; pero también considera que ocurrirán cambios en otras dimensiones específicas de la personalidad: aprendizaje, cognición, motivación.

*El problema del yo*; según Allport el problema es que una vez que se ha desarrollado el yo, se convierte en una fuente de actividad espontánea y de control, que parece mediar entre las condiciones antecedentes y el comportamiento. En otras palabras, el problema principal es que el yo parece ser la causa principal del comportamiento, distinta de otras causas. Cualesquiera que sean los problemas, debemos reconocer al yo.

Allport ha sido llamado un psicólogo humanista porque ha subrayado la necesidad de formar una teoría de la personalidad que pinta los *atributos humanos característicos*. Allport enfoco la evolución del yo por medio del estudio de experiencias propias. Mantenía que cambios

---

<sup>23</sup> Gordon Willard Allport; 1897- 1967) Psicólogo y pedagogo estadounidense. Aplicó conceptos y métodos de las ciencias sociales a los estudios psicológicos y desarrolló una original teoría de la personalidad.

significativos también ocurren desde la niñez hasta la edad adulta en el aprendizaje, la cognición y la motivación.

Allport otorga un papel mucho más importante en la vida humana al aprendizaje cognoscitivo y motivado personalmente; que al condicionamiento clásico y operante. El desarrollo cognoscitivo le permite al niño progresar de la dependencia, a la autonomía y a un sentimiento de responsabilidad por su propia vida.

La motivación por impulso se caracteriza por una reducción de tensión. Las intenciones son los principales motivos de los adultos maduros y son componentes importantes del *proprium* (Allport usa el término *proprium* para designar las experiencias propias, las que distinguen del yo como gente). Determinan cuales necesidades y habilidades serán destacadas, promueven el crecimiento y estimulan la actividad.

La personalidad ideal para Allport es la madurez; esto se refiere a lograr el pleno funcionamiento. La persona madura tiene un *proprium* perfectamente desarrollado y un *proprium* con buen funcionamiento. Las características centrales de la madurez son un proceso continuo; no una manera de vivir considerada la mejor; una búsqueda de metas más significativas que la satisfacción de impulsos; la madurez es más que la ausencia de enfermedad; la madurez implica crear tensión, establecer un sentido firme de identidad.

➤ ***La persona plenamente funcional de Rogers.***<sup>24</sup>

Según Rogers las cosas vivientes tienen un diseño genético que contiene un potencial de crecimiento. Este potencial de crecimiento innato lo ha llamado *tendencia a la actualización*, dicha tendencia impulsa al organismo a convertirse en lo que se ha diseñado genéticamente para ser. Rogers describe la tendencia a la actualización como: “tendencia inherente del organismo para desarrollar todas sus capacidades en formas que sirven para mantener o hacer atractivo al organismo” (1959 p. 196)

La tendencia de actualización se expresa en una variedad de motivos que tienen el propósito común de mantener e impulsar al individuo. Cuando el ambiente y el organismo están a tono, el

---

<sup>24</sup> Carl Rogers (1902-1987) es uno de los autores más conocidos del movimiento humanista. Su método terapéutico, la **terapia centrada en el cliente, o terapia no directiva**.

organismo se enriquece y satisface sus potenciales. Un ambiente de tensiones o un organismo poco saludables dificultara la tendencia a la actualización.

La tendencia de crecimiento y desarrollo también se manifiesta psicológicamente cuando el yo comienza a emerger. Rogers usa el término *propia actualización*, dependiente de la tendencia de actualización para referirse al potencial del desarrollo del yo. El ser humano tiene motivos para conservarse, mantenerse y realizarse así mismo.

Otra dependencia de la tendencia de actualización es lo que Rogers denomina *proceso de valoración de tipo orgánico* (Rogers 1961; 1967; 1980). Este proceso de valoración de las cosas depende de las experiencias armonizadas efectivamente que se sienten agradables o desagradables, placenteras o no placenteras, satisfactorias o no satisfactorias.

Hay algunas semejanzas entre el proceso de valoración orgánica de Rogers y el principio del placer de Freud. La personalidad saludable hace y debe hacer elecciones según el tono del sentimiento positivo o negativo. Si durante una acción se siente bien, debería seguirse; y si se siente mal, debería evitarse.

Rogers se relaciona con el método fenomenológico ya que se refiere al estudio de experiencias subjetivas como las más importantes determinantes del comportamiento. El concepto propio es la clave de la fuente interior de comportamiento. El desequilibrio psicológico y muchos trastornos de la personalidad y el comportamiento de la personalidad son resultados de la incongruencia entre el concepto del yo y el yo verdadero. La plena congruencia es el resultado de la correspondencia del yo real, el concepto del yo, la comunicación de nuestras experiencias a otros.

### ➤ *Psicología de la Salud y el Desarrollo de Maslow*<sup>25</sup>

La idea principal de la teoría de Maslow es el concepto de *Autorrealización y la jerarquía de motivos*. Como parte de su estudio, Maslow estudio muy de cerca la forma en que la gente se relaciona con el mundo, y en algún momento llego a examinar el concepto de motivación y la forma en la que se organizan los motivos.

---

<sup>25</sup> Abraham Maslow (1908-1970) fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista, una corriente psicológica que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental.

Maslow llegó a suponer que las necesidades humanas (algunas que llamo *instintoides*, o similares a los instintos), forman una jerarquía (Maslow, 1970), que a menudo se representa gráficamente como una pirámide de necesidades. Señalaba que las necesidades humanas varían en su inmediatez y su poder.

La organización jerárquica de los motivos tiene varias implicaciones que deben señalarse explícitamente. La pirámide es una analogía visual de la suposición central de Maslow, la idea de que las necesidades que se localizan en la base de la pirámide son más primitivas y exigentes que las que se encuentran en los niveles superiores.

Algunas necesidades son muy primitivas, básicas y exigentes, y por ser tan fundamentales forman la base de la pirámide. Esas necesidades son fisiológicas (tienen que ver con el aire, el agua, la comida y cosas por el estilo) y son cosas imprescindibles para sobrevivir. Las cualidades del siguiente nivel de jerarquía también son necesarias para la supervivencia, pero resultan menos exigentes. Son necesidades de protección y seguridad física (encontrar abrigo contra las inclemencias del tiempo, protección de los depredadores, etc.).

Maslow consideraba que esta segunda clase de necesidades era menos básica que la anterior porque las necesidades de seguridad requieren ser satisfechas con menos frecuencia que las fisiológicas, y cuando son cubiertas, suelen permanecer así por largos periodos.

En general la gente debe satisfacer primero las necesidades de los niveles inferiores de la jerarquía antes de que pueda atender a las necesidades superiores. Esto tiene dos implicaciones adicionales.

La primera es que si al tratar de satisfacer una necesidad superior comienza a desarrollarse una necesidad de un nivel inferior, *la necesidad de nivel inferior puede alejarlo de la necesidad de nivel superior*. En efecto, la atención se desvía y el individuo se ve obligado a hacer algo con la necesidad más básica.

La segunda implicación tiene que ver con el proceso por el que la gente avanza por este conjunto de necesidades. Puede ser precisamente el liberar a su mente de las demandas de las necesidades de orden inferior lo que permite la sintonía con la pequeña voz de la tendencia a la autorrealización. La teoría hace énfasis que entre más se avance en la pirámide más débil y sutil

es el motivo. La autorrealización, el motivo humano más elevado es también el más sutil y, en consecuencia, el más difícil de notar. Solo puede atenderse cuando las otras necesidades están satisfechas.

d) Modelo Conductual.

➤ **Condicionamiento clásico.**

Uno de los primeros descubrimientos en el esfuerzo por comprender el aprendizaje fue que al asociar un estímulo con otro, era posible que uno de ellos adquiriera la capacidad de provocar una respuesta. Este tipo de aprendizaje se denomina condicionamiento clásico, (Pavlov 1955).

El condicionamiento clásico es importante en la personalidad principalmente cuando las respuestas condicionadas son reacciones emocionales (condicionamiento emocional), lo que proporciona una base para comprender las preferencias y las aversiones individuales, así como una forma de analizar ciertos problemas psicológicos.

El condicionamiento sostiene que la personalidad es la suma de las tendencias condicionadas del individuo y además supone que los problemas de conducta son resultado de los mismos procesos de condicionamiento que dan lugar a la conducta anormal.

En el condicionamiento clásico, un estímulo neutral (EC) se presenta junto con otro estímulo (EI) que ya provoca una respuesta refleja (RI). Después de una serie de apareamientos, el EC llega a provocar por sí mismo una respuesta (RC) similar a la RI. La RC parece ser una respuesta anticipatoria que prepara al organismo para recibir al EI.

Para que ocurra el condicionamiento clásico se requieren al menos dos cosas. Primero, el organismo tiene que responder a cierta clase de estímulos de manera refleja, es decir, la respuesta debe ocurrir de *manera confiable y automática, cada vez que se presente el estímulo*. Un reflejo es entonces una conexión ya existente entre un estímulo y una respuesta de modo que uno conduce a la otra.

Considere algunos ejemplos concretos de reflejos tomados de la experiencia cotidiana. Cuando alguien se lleva algo seco, ácido o amargo a la boca, las glándulas salivales comienzan a trabajar; cuando ve que un objeto aumenta súbitamente su tamaño y parece acercarse con

rapidez, retrocede de manera refleja; cuando las áreas de la piel próximas a los órganos sexuales son acariciadas, siente excitación sexual, etc. Estas reacciones ocurren de manera refleja en la mayoría; algunas de ellas son innatas, otras aprendidas, pero lo que importa es que en cada caso un estímulo produce directa y confiablemente una respuesta particular.

La segunda condición requerida para que tenga lugar el condicionamiento clásico es que el estímulo que ocasiona la reacción refleja se asocie temporalmente con otro estímulo. Al principio, este segundo estímulo suele ser neutral, es decir cuando se presenta no ocasiona mayor respuesta fuera de ser notado. No hay requerimiento especial para este estímulo, que puede ser prácticamente cualquier cosa, un color, un sonido, un objeto o una persona.

➤ *El conductismo Operante de B. F. Skinner.*<sup>26</sup>

En la ciencia de la conducta, Skinner cree que las variables de la personalidad en realidad solo son etiquetas verbales para conductas específicas, Por ejemplo, la dependencia es un término que representa ciertos tipos de conducta en relación con cierto tipo de personas. No es algo que exista en la estructura de la personalidad como característica.

Las conductas designadas como dependencia tienen algo en común y se substituyen; pueden traer consecuencias semejantes; ocurren en tipos de situaciones específicas, pero no emanan de una estructura de la personalidad que pueda llamarse dependencia.

Según Skinner, el conocimiento de las conductas designadas como dependencia se promueve mejor si se aprende la historia de reforzamiento de las conductas clasificadas como dependientes y las situaciones que provocan esas conductas, que tratando de aprender acerca de la naturaleza de la supuesta característica y sus interacciones con otros pretendidos rasgos de la personalidad. Un control práctico de la conducta de dependencia puede tener lugar solo si se alteran los antecedentes y las consecuencias de esa conducta (Skinner, 1953).

---

<sup>26</sup>Burrhus Frederic Skinner (1904-1990) fue un psicólogo, filósofo social y autor estadounidense. Condujo un trabajo pionero en psicología experimental y defendió el conductismo.



Los constructos de la personalidad parecen incrementar nuestro conocimiento de los determinantes de la conducta, pero solo son ficciones. Skinner cree que son nombres de clases de conducta más que variables de la personalidad.

La conducta está determinada y sostenida por sus consecuencias. Hace referencia a los estímulos del medio tanto a los que preceden como a los que siguen a la conducta. Un principio rector es que la conducta se determina por sus consecuencias. La conducta se vuelve un operante si conduce un objetivo.

e) Teorías del Aprendizaje cognoscitivo social.

Igual que los teóricos tradicionales de la personalidad los teóricos del aprendizaje social y cognoscitivo utilizan variables de la personalidad, como recursos explicativos inferidos a partir de la conducta. A diferencia de los teóricos tradicionales de la personalidad que derivan sus constructos y postulados de sus experiencias en la psicoterapia estos teóricos derivan sus variables de mediación de la experimentación rigurosa.

➤ ***El aprendizaje por observación de Bandura.***<sup>27</sup>

El aprendizaje por observación abarca cualquier tipo de *conducta de igualamiento*, como la imitación. Según Bandura y Walters (1963) la simple observación de conducta del modelo parece ser suficiente para promover el aprendizaje.

Según Bandura el aprendizaje puede ocurrir tanto en una consecuencia del reforzamiento como a través del modelamiento u observación solos. Bandura (1967) se refiere al aprendizaje por observación como aprendizaje “sin ensayo”, debido a que el observador aprende sin emitir ninguna actividad abierta.

En una situación novedosa las personas aprenden lo que deben y no deben por medio de la observación de las conductas de quienes parecen saber cómo actuar. Si se acerca un amigo y le confía sus preocupaciones acerca de su nuevo trabajo, el amigo puede aconsejarle que se serene y observe lo que los demás. No hay duda que gran parte del aprendizaje humano e incluso el de los animales superiores consiste en igualar la conducta de los demás (Deutsch y Deutsch, 1966).

---

<sup>27</sup> Albert Bandura psicólogo canadiense. Se centró en estudios de tendencia conductual-cognitiva, reconocido por su trabajo sobre la teoría del aprendizaje social y su evolución al Sociocognitvismo, así como por haber postulado la categoría de autoeficacia.

El aprendizaje por observación puede promoverse tanto por un modelo desviado como por un modelo prosocial (Walters y Llewellyn Thomas, 1963) y la ausencia de modelos apropiados puede ocasionar deficiencias de la conducta. La persona puede estar simplemente mal equipada para ser un buen miembro cooperativo de su sociedad.

Bandura subraya el enfoque del aprendizaje social porque sostiene que la mayor parte del aprendizaje ocurre en contextos sociales y a través del modelamiento. Ciertamente, el aprendizaje puede ocurrir y ocurre por medio de ensayo y error, con el reforzador que selecciona la conducta correcta.

El aprendizaje puede ocurrir y ocurre a través de los propios esfuerzos, pero la proporción de ese aprendizaje es pequeña, comparada con el aprendizaje por observación. Se puede incluso afirmar que el aprendizaje directo por medio de reforzadores hubiera arriesgado desde hace mucho la supervivencia humana.

El aprendizaje directo por lo general es un muy lento y requiere ocasiones y condiciones apropiadas, las cuales por lo regular no están presentes cuando se requiere el aprendizaje. Además dicho aprendizaje es casual. Observar a un modelo efectuar conductas adaptativas y apropiadas conduce a un aprendizaje rápido y a la evitación de errores costosos.

El aprendizaje por observación requiera la capacidad de desplegar actividad simbólica (Bandura, 1977). Se puede formar *símbolos cognoscitivos, representaciones imaginarias, conceptuales y verbales de los hechos, la gente y los objetos*. Esos símbolos sirven como mediadores entre las situaciones y nuestras reacciones y acciones. En otras palabras los seres humanos pueden representar o conceptualizar muchas cosas, que van desde la nominación de objetos hasta hechos altamente abstractos y complejos.

Los conductistas cognoscitivos modernos como Bandura han llevado la actividad dentro de la esfera cognoscitiva. Ven el pensamiento como conducta cubierta autorreguladora. Esta se refiere a formar símbolos cognoscitivos, arreglarlos y rearreglarlos.

Según Bandura y Walters (1963), el aprendizaje por observación es muy complejo y variado. Hay muchas condiciones que lo afectan entre otras cosas el observador debe:

- Atender a actividades o modelos relevantes. El hecho de que los modelos sean reforzados o castigados por su conducta es un determinante importante de la atención; por consiguiente tanto la conducta del modelo como las consecuencias de su conducta influyen en la atención y el aprendizaje
- Tener la capacidad para retener lo que observa y la capacidad para ejecutar las actividades requeridas.
- Poseer la motivación e incentivos para llevar a cabo la conducta.

En general se adquiere tres tipos de conducta a través del aprendizaje por observación

- La adquisición de respuestas nuevas; por ejemplo, pueden adquirirse expectativas generalizadas y específicas a través del aprendizaje por observación; también pueden modelarse la autorregulación y el automanejo por medio de habilidades cognoscitivas y de conducta.
- El fortalecimiento o debilitamiento de inhibiciones; por ejemplo, los modelos pueden ayudar a los observadores a debilitar fobias y otras conductas de evitación al dedicarse a las conductas sensibles o aversivas; las inhibiciones pueden fortalecerse mediante la observación de un modelo que es castigado por ciertas conductas.
- La estimulación de conductas ya existentes, por ejemplo, la conducta puede facilitarse si se observa un modelo; en esos casos la conducta del observador tal vez no sea una copia exacta y puede incluso ser más extrema que la del modelo.

➤ ***Teoría del aprendizaje cognoscitivo de Rotter.***<sup>28</sup>

El criterio de Rotter acerca del inconsciente puede considerarse como las expectativas que influyen en la conducta pero de las que la persona no se da cuenta. Una expectativa de fracaso que ha permanecido por largo tiempo, aunque no sea percibida puede estar activa en una situación e instigar conductas inapropiadas: conducta que la persona misma no entiende. Rotter, (1964).

Rotter en su teoría propone que se aprenden expectativas que pueden confirmarse o rectificarse; las expectativas son las hipótesis sobre la posibilidad de éxito o de fracaso de

---

<sup>28</sup> Julian B. Rotter (Brooklyn, Nueva York, 22 de octubre de 1916– Psicólogo estadounidense, considerado uno de los principales teóricos del aprendizaje social, una de las variedades de la psicología conductista.

conductas específicas. Dichas expectativas determinan la libertad de movimiento en la búsqueda de reforzadores. Las expectativas son demandas y aspiraciones y no son lo mismo que las esperanzas. Las expectativas son series amplias que llevamos a nuestras situaciones.

Muchas evitaciones se basan en expectativas generalizadas similares (Aronson y Carlsmith, 1962). Una expectativa se basa en el aprendizaje pasado (Rotter y Hochreich, 1975) y siempre es subjetiva; es lógica desde la perspectiva propia de cada persona, aunque pueda parecer ilógica a los demás.

Rotter como teórico del aprendizaje cognoscitivo subraya la importancia de las variables subjetivas en la producción del cambio; al provocar el cambio de conducta podemos alterar: 1) nuestra percepción de hechos particulares, 2) nuestras expectativas, 3) el valor de reforzamiento de los objetivos, o 4) directamente nuestra conducta.

Otro concepto de importancia en la teoría de Rotter es la *situación psicológica* que se refiere al punto de vista individualizado de una persona acerca del mundo; es decir al mundo subjetivamente significativo y a la percepción de situaciones basada en los atributos psicológicos individuales; esto quiere decir que cada individuo responde a un mundo subjetivamente significativo, un mundo como lo interpreta. La percepción es fluida por las expectativas y el valor del reforzamiento de los objetivos; por tanto la conducta depende de la *percepción, la expectativa y el valor del reforzamiento* (Rotter 1954).

Según Rotter (1954); *la calidad de reforzamiento, el valor de reforzamiento* también es una variable importante. Si el valor del reforzamiento de los objetivos es intenso, una persona puede ser impulsada a practicar la conducta aun cuando la expectativa de asegurar el objetivo sea limitada; mucha conducta irracional puede explicarse como la persecución vana de objetivos altamente valorados.

Además Rotter (1954) introdujo los conceptos de:

- *Grado del objetivo mínimo* para poner de manifiesto otro aspecto importante del valor de reforzamiento. El grado del objetivo mínimo es el grado de reforzamiento a lo largo de un continuum *aceptable* y por debajo del cual es *inaceptable*.

- *Necesidad potencial* es un grupo de conductas semejantes que tienen una cualidad direccional común y están dirigidas hacia un objetivo particular. Rotter y Hochreich (1975) han identificado seis necesidades a las que denominaron tendencias direccionales: reconocimiento, dominación, independencia, protección-dependencia, amor y afecto, y comodidad física.
- Los temas de investigación de Rotter incluyen el *locus de control interno y externo*, la gratificación inmediata contra la pospuesta y el estudio de la confianza interpersonal.

### ➤ *Teoría de Ellis*<sup>29</sup>

Por su parte Ellis subraya las variables cognoscitivas como los determinantes clave de la emoción y la conducta, señala además las suposiciones irreales y ocultas, las verbalizaciones internas fallidas, las oraciones compuestas, el pensamiento irracional, los valores inapropiados y los objetivos ideales.

El pensamiento correcto conduce al control emocional y por el contrario el pensamiento erróneo es el resultado de las suposiciones irracionales no reconocidas. Estas deben desafiarse para producir el cambio. Ellis delinea algunos errores comunes del pensamiento que causan reacciones emocionales fallidas y conductas inadaptadas.

Estos consisten en elaborar conclusiones no validas en la sobregeneralización (denominación errónea y de catástrofe), el pensamiento todo o nada interpretar en vez de describir una correlación confundida con la casualidad. Dichos errores en el razonamiento lógico pueden ser la fuente de los trastornos emocionales y de conducta.

### ➤ *Teoría de Mischel*.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Albert Ellis psicoterapeuta cognitivo, estadounidense que a partir de 1955 desarrolló la terapia racional emotiva conductual (TREC).

<sup>30</sup> Walter Mischel (Viena, 1930) psicólogo que estudia la personalidad. Austriaco, y está afincado en Estados Unidos, donde es profesor de la Universidad de Columbia desde 1983.

Mischel cuestiona la validez del enfoque ambientalista extremo, representado por los conductistas radicales y los E-R., extremos y también del enfoque personalístico, representado por la teoría psicoanalítica. Propone un enfoque interaccionista.

Mischel afirma que la percepción y la conducta humana están armonizadas con los diversos estímulos y situaciones de nuestro medio. Propone diversas variables de la persona que tienen un papel perdurable en el procesamiento de estímulos en la dirección de la conducta estas son:

- Habilidades cognoscitivas y de conducta.
- Categorías y conceptos cognoscitivos.
- Expectativas de consecuencias del estímulo y consecuencias de la conducta.
- Preferencias y aversiones de estímulo.
- Estrategias, intenciones y planes de autorregulación.

Estas variables interactúan con los determinantes situacionales y entre sí. Dichas variables difieren de los determinantes tradicionales de la personalidad en que son definidas y cuantificables de manera conductual.

f) Modelos de los rasgos de personalidad.

El estudio de la personalidad se ha beneficiado con la teoría de los rasgos, en el ámbito de la psicología, dicha teoría es un modelo explicativo del comportamiento humano que supone la existencia de características estables en la estructura de la personalidad de los individuos (López-Ibor; Ortiz; López-Ibor; 1999).

Desde este punto de vista, afirman Polaino, Cabanyes y Del Pozo (1995) que la personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes que determinan, explican y hasta cierto punto, permiten predecir el comportamiento individual, en la medida en que guían la forma en que cada individuo piensa e interpreta la realidad.

Se define así al rasgo como “la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas” (Brody y Ehrlichman, 2000, pág.29), en ese sentido, se pueden concebir como disposiciones que tienen las personas para comportarse de determinada manera.

Con respecto a este modelo se generó la proliferación de diversas teorías que no han llevado hasta ahora a ninguna de ellas a afirmarse sobre las otras. Por consiguiente ha faltado un leguaje compartido para la evaluación de la personalidad.

Así Cattell (Cattel et al., 1970; TEA 1975) identificaron 35 rasgos de personalidad a los cuales se refirió como la "esfera de personalidad". Él y sus colaboradores construyeron test de personalidad para estos rasgos. Los datos obtenidos de estos test fueron analizados con la emergente tecnología de la informática combinada con el método estadístico del análisis factorial, teniendo como resultado: 16 grandes rasgos de personalidad, con los cuales confeccionó el test 16PF.

Por su parte Eysenck y Eysenck (1978), considera que son tres los factores que permiten explicar la varianza fundamental de la personalidad: la extraversión, el neuroticismo y el Psicoticismo; Cuestionario de Personalidad EPQ, (McCrae y Costa, 1986). Cada uno de estos, puede considerarse como una constelación de rasgos o conductas que se agrupan de forma conjunta, siendo independientes entre sí.

Mientras tanto el GZTS "Guilford-Zimmerman Temperament Survey"(Guilford y Zimmerman, 1976) destaca cinco factores principales; Actividad social, Disposición paranoide, autocontrol, estabilidad emotiva, reflexividad. (McCrae, 1989).

Comrey (1970, 1980) describe ocho factores principales mediante el CPS "Comrey Personality Scales": Extraversión, actividad, empatía, confianza, orden, estabilidad emotiva, masculinidad, conformismo social. (Noller *et al.* Boyle, 1989).

Los estudios de Digman (1990), Costa y McCrae (1988) y Costa y McCrae (1994) establecieron después de exhaustivos análisis estadísticos la predominancia de cinco rasgos básicos, conocidos como los cinco grandes.

A este respecto, el modelo de los Big Five o Cinco Grandes Factores (Energía o extraversión, afabilidad o agrado, tesón, estabilidad emocional y apertura mental o apertura a la experiencia) (Digman, 1990, John, 1990; John *et al.*, 1988), se propone como un intento de mediación y unificación entre los distintos puntos de vista existentes.

#### 2.2.4. Modelo de los Cinco Factores De Personalidad.

Este modelo propone cinco dimensiones fundamentales para la descripción y la evaluación de la personalidad que se sitúan en un nivel de generalidad intermedio con respecto a los modelos que defienden pocas dimensiones extremadamente generales y respecto a los modelos que prevén un mayor número de dimensiones de capacidad más específica pero de menor generalidad.

Para Polaino (1995) la teoría de los cinco grandes puede ser considerada como una taxonomía o sistema clasificatorio de aquellos rasgos de la personalidad, que establecen las diferencias individuales entre los sujetos; de esta manera se estudian las formas en las que los individuos difieren en dimensiones comunes.

*Tabla 1: Dimensiones y Subdimensiones del BFQ Cuestionario Big Five.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Subdimensiones.</i>
ENERGIA (E)	Dinamismo y Dominancia.
AFABILIDAD (A)	Cooperación/Empatía y Cordialidad/Amabilidad.
TESÓN (T)	Escrupulosidad y Perseverancia.
ESTABILIDAD EMOCIONAL (EE)	Control de las emociones y Control de los impulsos.
APERTURA MENTAL(AM)	Apertura a la cultura y Apertura a la experiencia.

Fuente: Manual de Cuestionario “BIG FIVE” BFQ; G.V. Caprara, C.Barbaranelli y L. Borgogni. Adaptación española Bermudez 1995 TEA Ediciones.

#### 2.2.5. Dimensiones de Personalidad en la Organización.

Distintas investigaciones han demostrado la relevancia del modelo de los “Big Five” para la identificación del papel que pueden jugar las características de personalidad en contextos organizativos (Bermudez, 1995).

En particular, Hogan (1986) ha examinado explícitamente la validez predictiva y concurrente del modelo en relación con diferentes tareas y contextos organizativos. En estos estudios, sobre



todo las dimensiones de Estabilidad Emocional, Extraversión y Afabilidad se han mostrado significativamente relacionadas con distintos criterios examinados.

Barrick y Mount (1991) han reanalizado 117 estudios publicados en el periodo de 1952-1988, y han examinado la validez del modelo de los “Big Five” en cinco grupos laborales distintos (profesionales, policías, directivos, vendedores, obreros especializados y semi-especializados, en relación a diferentes criterios (éxito en el trabajo, capacidad de aprendizaje en la formación, etc.).

Tett, Jackson y Roshtein (1991) han examinado en 86 estudios publicados durante 1968-1991 la validez del modelo de los “Big Five” en diferentes grupos ocupacionales (directivo/no directivo, profesional/no profesional) en relación con criterios de tipo subjetivo, como la evaluación de los mandos.

Tomada en conjunto la evidencia disponible tiende a confirmar la relevancia del modelo de los “Big Five” para la identificación de los perfiles de personalidad más adecuados a los diferentes criterios organizativos e invita a ulteriores análisis con poblaciones más amplias, en diferentes ámbitos laborales y con respecto a diferentes criterios.

Además el presente modelo se presta de manera óptima a desarrollos y extensiones del estudio del comportamiento en las organizaciones desde una perspectiva interaccionista. Desde esta óptica el comportamiento en la organización sería considerado como el resultado de las características de las personas y del ambiente de la organización en que estas operan.

El análisis de las características situacionales específicas de cada organización, y la disponibilidad de un modelo compartido de las dimensiones de personalidad prefiguran la posibilidad de examinar el “peso” de cada factor de personalidad con respecto a cada situación organizativa identificada, o bien al impacto de dimensiones situacionales específicas de personalidad, sin olvidar todas las interacciones recíprocas.

Mientras el análisis de las características de las situaciones ofrece la posibilidad de aislar lo que es específico de cada una de las organizaciones, los cinco factores integran este tipo de análisis con un análisis de la personalidad que mejora la investigación sobre la eficacia organizativa, al beneficiarse de todas las comparaciones posibles a nivel de interorganizativos e interorganizativos.

## **2.3. SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE PERSONALIDAD**

### **2.3.1. Síndrome de Burnout y Personalidad.**

En la presente investigación se pretende exponer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la personalidad del empleado dentro de la organización. Entendiéndose el Burnout como el estrés laboral crónico que experimentan los empleados de diferentes empresas presentado por agotamiento físico y mental afectando no solo su ambiente laboral sino también, familiar, social y personal, en los cuales se evidencia que la persona sufre un desgaste significativo en todos sus contextos sociales. Este apartado se centra en los intentos de definir operativamente el Síndrome de Burnout en su relación con la Personalidad.

### **2.3.2 Teoría del Afrontamiento de la Personalidad frente al Síndrome de Burnout.<sup>31</sup>**

A pesar de las controversias acerca de la definición del estrés, los investigadores están de acuerdo en que el "afrontamiento" es un importante moderador en los procesos de estrés, incluido el Burnout. El concepto de afrontamiento se deriva, por un lado, de la experimentación tradicional con animales y, por otro lado, de la teoría psicoanalítica del ego.

El modelo animal define el afrontamiento como la disminución de la perturbación psicofisiológica a través de actos que controlan las condiciones nocivas del ambiente que generan malestar. Este planteamiento ha sido criticado por simplista, ya que trata el afrontamiento como un constructo unidimensional y sus bases empíricas se basan sólo en conductas de evitación y de huida.

Por otro lado, el modelo psicoanalítico de la psicología del ego define al afrontamiento como el "conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés" (Lazarus & Folkman, 1986; 141).

Obviamente, este modelo está cerca de la psicología cognitiva, que es la que ha aportado más soluciones al problema al poner énfasis en los diversos procesos utilizados por el sujeto para manipular la relación de éste con su entorno.

Una de las formulaciones sobre la jerarquización del afrontamiento es la de Menninger (1963), quien identifica cinco recursos reguladores clasificados de acuerdo con el nivel de

---

<sup>31</sup> Propuesta por Lazarus & Folkman, 1986, concepto del afrontamiento del estrés.

desorganización interna. En su planteamiento se refiere a los recursos de afrontamiento como indicadores de la desorganización, es decir que a mayor desorganización interna serán más primitivos los recursos de afrontamiento; pero cualquier signo que indique desequilibrio no es un recurso de afrontamiento.

1) Recursos de afrontamiento; es decir estrategias necesarias para reducir la tensión que son consideradas como normales -autocontrol, humor, llanto, blasfemar, etc.-.

2) Recursos de segundo orden o síntomas; se refiere cuando los "recursos de afrontamiento" se utilizan inapropiadamente o de forma extrema indicando cierto grado de descontrol y desequilibrio –abandono por disociación, abandono a impulsos más hostiles, etc.-.

3) Recursos de tercer orden; se manifiestan en las conductas explosivas episódicas o agresiva, más o menos desorganizadas – agresiones violentas, convulsiones, crisis de pánico-.

4) Recursos de cuarto orden; tiene que ver con un aumento en la desorganización interna del sujeto.

5) Recursos de quinto orden; se refiere a la desintegración total del ego.

A partir del análisis de estos dos modelos tradicionales, Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como esfuerzos cognitivos y comportamentales que están en constante proceso de cambio y que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas específicas evaluadas como desbordantes de los recursos propios del sujeto. Así pues, el afrontamiento sería un proceso y no un rasgo.

Una característica importante de la conceptualización de Lazarus y Folkman (1986). Es que el afrontamiento tiene múltiples funciones, entre las que resaltan dos: las englobadas bajo el afrontamiento dirigido a alterar el problema objetivo y las que resultan del afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional.

El tipo de afrontamiento dirigido al problema engloba un conjunto de estrategias que se pueden diferenciar en dos grupos: las que se refieren al entorno y las que se refieren al sujeto. Las primeras tratan de solucionar el problema definiendo el problema, buscando soluciones y estrategias dirigidas a modificar el entorno (resolución del problema), como son los obstáculos,

los recursos, los procedimientos, etc. Las estrategias que se refieren al sujeto incluyen los cambios motivacionales o cognitivos, la variación del nivel de aspiración del sujeto o el nivel de participación del yo, desarrollo de nuevas pautas de conductas, etc.

El afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional pretende modificar el modo de vivir la situación, incluso cuando no se pueda hacer nada para cambiar lo externo. En este tipo de afrontamiento se incluyen procesos cognitivos que se encargan de disminuir el grado de trastorno emocional, entre los que destacan la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

También existen las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción que no cambian el significado de la situación, por ejemplo, la atención selectiva. En síntesis, las estrategias de afrontamiento dirigidas a las emociones tienen mayor probabilidad de aparecer cuando, según la evaluación del sujeto, no se puede modificar las condiciones amenazantes del ambiente; y cuando el sujeto evalúa que sí se pueden cambiar, entonces, hay más probabilidad que aparezcan las dirigidas al problema.

A partir de este marco, se expone a continuación el planteamiento de Wylie (1979), donde postula que las *variables de personalidad son como recursos internos de afrontamiento* que influyen en las estrategias de éste. Los tipos de personalidad más relevantes en los estudios del estrés laboral son: neuroticismo, locus de control, patrón de conducta tipo A y resistencia al estrés.

De éstos el patrón de conducta tipo A es particularmente vulnerable al estrés en contraste con los factores de personalidad como el de resistencia al estrés (hardiness), locus control, autoestima y sentido de coherencia (Zeidner & Endler, 1996, Lazarus y Folkman 1986).

El neuroticismo es considerado como inestabilidad emocional y como un factor considerablemente distorsionador. También puede actuar como un mediador de las relaciones entre estrés laboral y resultados afectivo. Los sujetos con este tipo de personalidad son vulnerables al estrés, perciben las situaciones como amenazantes y ansiógenas, es decir que las conductas de afrontamiento no son eficaces. Esto se avala por la relación que se ha encontrado entre neuroticismo y ansiedad.

El locus control se refiere a la atribución que hace el individuo de los resultados. Un extremo de ésta dimensión es "externo" y el otro "interno". Según Rotter (1966), los sujetos que atribuyen sus resultados a circunstancias externas son más vulnerables al estrés laboral, presentando insatisfacción, desamparo, síntomas de Burnout, etc. Los internos tienden a percibir menos amenazas, a orientarse hacia metas en la actividad laboral y a ser más activos por la percepción de control de la situación, es decir que suelen utilizar el afrontamiento dirigido al problema.

Otro enfoque es el que plantea Weiner (1979), quien subdividió el concepto de locus control en "Lugar de causalidad" y "controlabilidad". Según este autor, existen causas internas que son incontrolables, pero también causas externas controlables. (Manassero & cols, 2003; Buendía, 1998).

El Patrón de conducta tipo A, engloba la acción-emoción y se manifiesta en un ambiente de demandas desafiantes, en que los sujetos manifiestan conductas de impaciencia, apresuradas, agresivas, hostiles, competitivas y de urgencia. Se caracteriza, también por la irritabilidad, implicación y compromiso excesivo en el trabajo, gran necesidad y deseo de logro y estatus social, y lucha por el éxito. (Manassero & cols, 2003; Buendía, 1998; Kirmeyer, 1988).

Otros autores han incidido en el estudio de las conductas y su relación con el estrés y el Burnout, se destaca a continuación algunos de ellos y sus aportaciones.

- Burke (1971) identifica, mediante entrevistas abiertas con personal directivo, cinco grupos de conductas de afrontamiento antes situaciones de estrés: hablar con otros, trabajar más duro y durante más tiempo, cambiar a una actividad de tiempo libre, adoptar una aproximación de solución de problemas, alejarse de la situación estresante.
- Por otro lado, Dewe y cols. (1979) distinguen cuatro tipos de conductas realizadas por administrativos y trabajadores de oficina: acciones dirigidas a la fuente de estrés, expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo, realización de actividades no laborales, intentos pasivos de esperar que pase la situación.
- Parasuraman y Cleek (1984) clasificaron las respuestas de afrontamiento de los trabajadores como adaptativas y no adaptativas. Las adaptativas se refieren a planificar, organizar, priorizar tareas y conseguir apoyo de otros. Y las no adaptativas tienen

relación con las variables: trabajar más duro pero realizando más errores, hacer promesas poco realistas y evitar la supervisión.

- Cooper & cols. (1988) se plantean seis tipos de afrontamiento en el Indicador del Estrés Organizacional: apoyo social, estrategias referidas a la tarea, lógica, relaciones familiares y trabajo, tiempo e implicación.
- Dewe y Guest (1990) distinguen siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral. La primera se centra en el problema y el resto en las emociones: abordar o trabajar sobre el problema, intentar que el problema no se apodere de ti, descarga emocional, tomar medidas preventivas, recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema, utilizar los recursos familiares e intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Todas las tipologías expuestas hasta aquí plantean el afrontamiento desde la perspectiva individual, poniendo énfasis en la modificación de los procesos cognitivos de la experiencia de estrés y en el control de los efectos negativos de la situación a nivel fisiológico o cognitivo o comportamental.

Los estudios centrados en variables organizacionales son muy pocos, pues la mayoría de ellos han tenido aplicación en la empresa, por lo que en general la responsabilidad recae más sobre el trabajador que sobre la organización, aunque en la actualidad, muchas entidades comienzan a responsabilizarse del estrés y emplean programas de prevención e intervención, conocidos como "control del estrés" o "gestión del estrés" (stress management), constructos más amplios que incluyen estrategias relativas a la organización (Roque & Molerio, 2003; Hombrados, 1997). Sin embargo, el síndrome de Burnout no es considerado todavía más que como una manifestación más de estrés laboral.

### **2.3.3 Síndrome de Burnout y sus Consecuencias en la Personalidad del Empleado.**

El síndrome de burnout debe ser comprendido como un proceso que incluye la exposición gradual al desgaste laboral, el desgaste del idealismo y la falta de logros (Ramos, 1999). Se pueden identificar diversos síntomas en la personalidad del empleado, los más importantes son (Ramos, ob.cit.):

- *Síntomas orgánicos*: fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, disfunciones sexuales, alteraciones gastrointestinales, etc.
- *Síntomas emocionales*: irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, angustia, etc.
- *Síntomas conductuales*: agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de alcohol y/o drogas.
- *Síntomas relacionados con el trabajo*: ausentismo, disminución del rendimiento, robos, etc.
- *Síntomas interpersonales*: problemas en la comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

Pérez (2005) señala que se debe considerar al síndrome de burnout como una sobreadaptación y no un trastorno referido a una inadaptación, ya que la persona intenta una adaptación excesiva a los requerimientos de excelencia en la ejecución laboral, por lo que se sacrifica al límite de sus capacidades de manera prolongada en desmedro del resto de sus intereses personales: “en la modalidad desadaptada se ha producido la pérdida del sujeto ante el mundo que avasalla y aliena.

La identidad de sí, el ser para sí, está menoscabada frente a la identidad de rol, construye el proyecto laboral desde una perspectiva que sobredimensiona lo utilitario. Se dejó llevar por lo que su entorno sobre exigente le señalaba como lo más conveniente y útil para lograr altas metas de éxito y prestigio social, sin consideración para sus deseos e intereses, se halla desconectado de sus motivaciones personales y singulares”

#### **2.3.4 Variables Personales Desencadenantes o Facilitadoras frente al Burnout.**

Al igual que hay Desencadenantes (Variables Laborales) que influyen en la probabilidad de presentar Síndrome de Burnout, se considera que los Facilitadores (Variables Personales) actúan como moduladores entre la situación laboral vivida por la persona y sus consecuentes correlatos físicos/psicológicos.

Por tanto, los Facilitadores del Síndrome de Burnout, hacen referencia a aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto. Es decir, el grado de Estrés Laboral percibido, aumentará o disminuirá en la medida en que estos Facilitadores estén presentes, afectando consecuentemente al origen y desarrollo del Síndrome.

La mayoría de los estudios sobre el Síndrome de Burnout se han planteado desde una perspectiva situacional, por lo que se ha reivindicado la incidencia que las Variables Personales

tienen en la aparición del Síndrome (Piedmont, 1993) siendo numerosas, las variables de este tipo que se han asociado al Síndrome, por ejemplo: El logro, el autocontrol y la responsabilidad (Harrison, 1983), locus de control externo (McMullen y Krantz, 1988), dimensiones de la personalidad como neuroticismo y extraversión (Piedmont, 1993; Sandoval, 1993) o Patrón de Conducta Tipo A (Mazur y Lynch, 1989).

En la revisión bibliográfica de este estudio, se han considerado los siguientes Facilitadores del Síndrome de Burnout: Variables Sociodemográficas, Variables de Personalidad, Estrategias de Afrontamiento (Variables Intrapersonales) y Apoyo Social (Variables Interpersonales). He aquí las que interesan en el presente apartado:

- *Variables Intrapersonales:* Variables propias del individuo como, por ejemplo, aspectos de su personalidad, sentimientos y pensamientos, emociones o actitudes y variables sociodemográficas (se precisa que de la esfera laboral se tienen en cuenta los años de antigüedad y cursar baja laboral de los sujetos, entendida como variables personales, excluyendo el resto de variables consideradas laborales).
- *Variables Interpersonales:* Variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: Familia, amigos o estilos de vida, entre otras.

### **2.3.5 Estrategias y Técnicas de Intervención Frente al Burnout Basadas en la Personalidad.**

Actualmente, las estrategias y técnicas de intervención se basan en los diversos métodos y conocimientos desarrollados para afrontar y manejar el estrés. La mayoría de los programas se centran en hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo con el fin de que conozcan el problema, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.).

De todas formas, desde una perspectiva integrativa (Gil monte y Peiró, 1997) se entiende que hay muchas maneras de afrontar un problema; aunque hay ciertos elementos importantes a tomar en cuenta: las discrepancias entre las demandas y recursos, la evaluación del estrés, las estrategias de afrontamiento (recursos) y las consecuencias individuales y organizacionales. Es decir, que se integran:



- Variables cognitivas relacionadas con el desempeño laboral (autoeficacia, autoconfianza, resistencia al estrés),
- Variables del contexto organizacional (ambigüedad y conflicto de rol), el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales (apoyo social en el trabajo)

➤ **La función de las estrategias de afrontamiento.**

Siguiendo esta línea, el programa "Trabajando sobre tu Carrera" interviene en el individuo, buscando cambios a nivel cognitivo principalmente. Para que a partir de allí, el sujeto actúe y cambie su situación laboral.

EL modelo de Gil- Monte y Peiró al igual que el modelo de la equidad, plantea la importancia de la evaluación cognitiva y percepción del sujeto en el desarrollo del SB y su afrontamiento. Cabe recalcar que la percepción de las relaciones interpersonales en el trabajo son mediadoras en este proceso. Respecto al programa "control del estrés laboral", sus estrategias intervienen en algunas variables propuestas en el modelo teórico de Gil Monte y Peiró.<sup>32</sup>

Se interviene en la reestructuración cognitiva, se desarrollan estrategias de afrontamiento al estrés y técnicas que ayudan a las relaciones sociales (técnicas de relajación, auto instrucciones, solución se problemas, control de ira y asertividad).

Estas estrategias no sólo actúan para el tratamiento, sino que también son útiles para prevenir el SB en un futuro. Entre estas técnicas sería importante incorporar aquellas dirigidas a la organización del tiempo, ejercicio físico; ya que el objetivo de este programa es básicamente mejorar los recursos y habilidades de los trabajadores con el fin de que puedan controlar y manejar el estrés. Restablecer, mantener y desarrollar el estado físico, psicológico y los recursos sociales del trabajador; aumentar los recursos de afrontamiento para que éstos puedan continuar en sus trabajos.

---

<sup>32</sup> Pedro R. Gil-Monte\* y José M<sup>a</sup> Peiró 1999, Copyright Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo vol. 15, n° 2, 261-268

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### A. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

#### - **Hipótesis General:**

Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en agentes de Call Center de Teleperformance Global Services de San Salvador.

#### - **Hipótesis nula:**

H<sup>0</sup>: No existe una correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en agentes de Call Center de Teleperformance Global Services de San Salvador.

#### - **Hipótesis específicas:**

- Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Energía del Test de Personalidad Big Five.
- Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Afabilidad del Test de Personalidad Big Five.
- Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Tesón del Test de Personalidad Big Five.
- Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Estabilidad Emocional del Test de Personalidad Big Five.
- Existe correlación entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Apertura Mental del Test de Personalidad Big Five.

### B. DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

#### - **Definición conceptual de la variable “Síndrome de Burnout”:**

“Manifestación comportamental del estrés laboral, y se entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP)” (Maslach y Jackson, 1982).

#### - **Definición conceptual de la variable: Personalidad/ Dimensiones de la personalidad.**

##### ***Personalidad:***

“Conjunto de rasgos y disposiciones relativamente perdurables del individuo que se han consolidado a lo largo del tiempo, hasta constituir un patrón de conducta que los distingue de otros individuos” (Rappoport, 1977).

### ***Dimensiones de la Personalidad:***

“Hace referencia a la teoría de los cinco grandes que puede ser considerada como una taxonomía o sistema clasificatorio de aquellos rasgos de la personalidad, que establecen las diferencias individuales entre los sujetos; de esta manera se estudian las formas en las que los individuos difieren en dimensiones comunes” (Polaino 1995).

## **C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:**

### **- Medición del Síndrome de Burnout:**

Medición de la presencia de Síndrome de Burnout a través del *Maslach Burnout Inventory (MBI)*<sup>33</sup>: cuestionario autoaplicado que consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. El cuestionario mide las tres dimensiones del síndrome:

- Realización personal en el trabajo (8 ítems).
- Agotamiento emocional (9 ítems).
- Despersonalización (5 ítems).

### **- Medición de las Dimensiones de la Personalidad:**

Medición de las dimensiones de personalidad a través del *Cuestionario “Big Five” (BFQ)*<sup>34</sup>, cuestionario auto-aplicado que consta de 132 ítems que recogen respuestas del sujeto sobre la forma de pensar, sentir o actuar. El test tiene como finalidad la evaluación de cinco dimensiones y diez subdimensiones y una escala de distorsión:

- Energía (E): Dinamismo y Dominancia.
- Afabilidad (A): Cooperación/empatía y Cordialidad/amabilidad).
- Tesón (T): Escrupulosidad y Perseverancia.

---

<sup>33</sup> Maslach y Jackson, (1986).

<sup>34</sup> G.V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni (1993), Adaptación española por Bermúdez, José; Madrid (1995)

- Estabilidad Emocional (EE): Control de las emociones y Control de los impulsos.
- Apertura Mental (AM): Apertura a la cultura y Apertura a la experiencia

**Cuadro N°1 : Esquema de la definición conceptual y operacional de las variables de investigación**

<p><b>Hi: “La presencia o ausencia del Síndrome de Burnout se correlaciona con las dimensiones de personalidad en agentes de Call Center de Teleperformance Global Services de San Salvador durante el periodo del mes de Abril a Octubre 2016”</b></p> <p><b>Variables: “Síndrome de Burnout” – “Personalidad/Dimensiones de la Personalidad”</b></p>		
<p><b>Conceptualización de las variables =</b></p>	<p>“Manifestación comportamental del estrés laboral, y se entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP)” (Maslach y Jackson, 1982).</p>	<p>“Conjunto de rasgos y disposiciones relativamente perdurables del individuo que se han consolidado a lo largo del tiempo, hasta constituir un patrón de conducta que los distingue de otros individuos” (Rappoport, 1977).</p>
<p><b>Operacionalización de las variables =</b></p>	<p>Medición de la presencia de Síndrome de Burnout a través del MBI cuestionario El cuestionario mide las tres dimensiones del síndrome: Realización personal en el trabajo, Agotamiento emocional y Despersonalización.</p>	<p>Medición de las dimensiones de personalidad a través del <i>Cuestionario “Big Five” (BFQ)</i>, El test tiene como finalidad la evaluación de cinco dimensiones y diez subdimensiones y una escala de distorsión. Energía (E); Afabilidad (A); Tesón (T); Estabilidad Emocional (EE); Apertura Mental (AM).</p>

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA

### A. TIPO DE ESTUDIO.

La presente investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo; corresponde a un diseño no experimental transversal; dado que los datos fueron recopilados en un solo momento. El tipo de investigación fue orientado por un estudio correlacional ya que se tuvo por objetivo la descripción de la relación entre las dos variables: *Síndrome de Burnout* y *las Dimensiones de Personalidad*. Así mismo la investigación involucró el tipo de investigación descriptiva cuyo propósito es precisamente describir de qué forma se da la relación y la medición de las diferentes variables del presente estudio en un momento dado.

### B. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### **Población.**

Teleperformance Global Service cuenta con cinco sedes a nivel de El Salvador ubicados en zonas estratégicas del país. Posee aproximadamente 3,600 agentes de Call Center; cuyas edades oscilan entre 18 a 65 años; tanto del sexo masculino como femenino. Distribuidos en 13 cuentas que tienen como objetivo el servicio de atención al cliente, soporte técnico y ventas; tanto en idioma español como en idioma inglés. Pertenecientes a la clase socioeconómica media-baja.

Dado que la investigación se llevó a cabo con agentes que tienen como función el servicio de atención al cliente se optó por delimitar la población a 310 agentes de call center ubicados en el edificio #01 situado el área metropolitana.

#### **Muestra:**

Fue conformada por 31 agentes de Call Center de la cuenta de atención al cliente “Sprint”; dado que constituyen el 10% de la población total; 17 del sexo masculino y 14 del sexo femenino; cuyas edades oscilan entre los 18 a 40 años. Para determinar la muestra se procedió por medio de un método probabilístico de tipo aleatorio simple ya que todos y cada uno de los elementos de la población tendrían la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra.

## C. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En el presente estudio para la medición de las variables de la investigación se utilizaron dos instrumentos estandarizados.

### *MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)*

Con nombre en español: Inventario Burnout de Maslach (MBI) “Síndrome del Quemado”, para medir la presencia de Síndrome de Burnout. (Ver anexo N° 01)

**Tabla #2 Ficha Técnica MBI.**

<b>Autores:</b>	Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)
<b>Procedencia:</b>	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA
<b>Adaptación:</b>	Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas; Editorial: TEA ediciones (1997).
<b>Aplicación:</b>	Individual y colectiva a adultos; con duración de 10 a 15 minutos aproximados.
<b>Finalidad:</b>	Evaluación de tres variables del síndrome “quemado”: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización.
<b>Material:</b>	Manual (1993), Ejemplar, Plantilla y Hoja de respuestas opcional.
<b>Tipificación:</b>	Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

### **Descripción:**

Este instrumento, traducido al castellano, ha sido validado por Gil Monte, P. (2002). El MBI es un cuestionario auto administrado y consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Maslach y Jackson consideran al Burnout un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres subescalas:

- ✓ Cansancio emocional.
- ✓ Despersonalización
- ✓ Baja realización personal.

Pero también, con esta escala se pueden analizar los resultados en relación con la profesión del sujeto, es decir que hay puntuaciones de corte para distintos grupos: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales.

El MBI ha sido aplicado a estas poblaciones obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la revisión del año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal.

En general, éste es el cuestionario más utilizado internacionalmente y las dimensiones que plantean sus autores también son las más empelados para definir el constructo de Burnout. En España, la escala, ha sido traducida por Nicolás Seisdedos Cubero (TEA, 1987).

La equivalencia en percentiles se clasifica de la siguiente manera: P 75 Burnout alto, P50 Burnout medio y P25 Burnout bajo. Estas puntuaciones ha sido estudiadas en diferentes muestras y se ha concluido que los niveles de Burnout son diferentes según la muestra, es decir que no queda claro el límite entre lo normal y lo patológico; una cuestión que se ha seguido discutiendo a lo largo de los estudios de síndrome. Esto sugiere que no se puede generalizar a todas las profesiones y culturas la clasificación del Burnout, e implica la elaboración o adecuación de ciertos criterios (Gil Monte, 2002; López & cols., 2000; Ramos, 1999).

## EL TEST BIG FIVE.

Para medir las dimensiones de personalidad, el presente propone cinco dimensiones fundamentales para la descripción y la evaluación de la personalidad (**Ver anexos N° 02**).

**Tabla # 3: Ficha Técnica BFQ.**

<b>Autores:</b>	G.V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni (1993)
<b>Procedencia:</b>	Organizzazioni Speciali (OS), Florencia.
<b>Adaptación:</b>	J. Bermúdez, Catedrático de Psicología, UNED, Madrid.
<b>Aplicación:</b>	Individual y Colectiva. Adolescentes y adultos; tiempo aproximado, entre 20 y 30 minutos.
<b>Finalidad:</b>	Evaluación de 5 dimensiones y 10 subdimensiones de la personalidad y escala de Distorsión.
<b>Material:</b>	Manual (1995), Cuadernillo, Hojas de respuesta y Hoja de Perfil.
<b>Tipificación:</b>	Baremos en centiles y puntuaciones T para cada sexo, en muestras de la población general española.

### **Descripción:**

El modelo de los cinco grandes (Big Five) propone cinco dimensiones fundamentales para la descripción y la evaluación de la personalidad que se sitúa a un nivel de generalidad intermedio con respecto a los modelos que defienden pocas dimensiones extremadamente generales (como los superfactores de Eysenck), y respecto de los modelos que prevén un mayor número de dimensiones de capacidad más específica pero de menor generalidad (como los dieciséis factores de Cattell, los trece de Guilford y los ocho de Comrey). El cuestionario "big five" es el primero elaborado en Europa y basado en esta teoría. Consta de 132 elementos de respuesta múltiple (tipo likert) que miden las siguientes dimensiones:

- *Energía*, inherente a una visión confiada y entusiasta de múltiples aspectos de la vida, principalmente de tipo interpersonal.



- *Afabilidad*, preocupación de tipo altruista y de apoyo emocional a los demás.
- *Tesón*, propia de un comportamiento de tipo perseverante, escrupuloso y responsable.
- *Estabilidad emocional*, rasgo de amplio espectro, con características tales como capacidad para afrontar los efectos negativos de la ansiedad, de la depresión, de la irritabilidad o de la frustración.
- *Apertura mental*, sobre todo de tipo intelectual ante nuevas ideas, valores, sentimientos e intereses.
- Incluye una escala de *distorsión*, cuya elaboración ha sido muy cuidada y que es de gran utilidad para detectar posibles intentos de dar una imagen falseada, buena o mala, por parte del sujeto.

Como medida de la consistencia interna y de la fiabilidad de la prueba se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor en la todas las escalas (entre 0,73 y 0,87) fue satisfactorio y comparable a los valores habituales en las pruebas de personalidad. Así, puede afirmarse que la consistencia interna del BFQ es elevada, tanto en el caso de las dimensiones principales como en el de las sub-dimensiones y, por tanto, puede afirmarse que mide con una exactitud aceptable las diferentes disposiciones conductuales representadas en cada una de estas escalas

Además del análisis de la estructura de la prueba, se realizaron correlaciones con otras medidas psicológicas relacionadas, cuyos resultados permiten conocer con mayor precisión el significado de cada una de las escalas. El examen de estas correlaciones con otros instrumentos, elaborados en el marco de modelos diferentes de personalidad o para la evaluación de aspectos específicos de la personalidad, pone de manifiesto una notable validez de constructo del BFQ. En el manual se incluye, información básica necesaria sobre cada una de las escalas que permite realizar una interpretación de los resultados de cada sujeto.

## INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

Dicho instrumento fue creado por el equipo investigador con el objetivo de adicionar información relevante para la investigación. (Ver anexo 03).

**Tabla #4 Datos de Instrumentos de Factores de Riesgo.**

<b>Autores:</b>	Bernal, Jennifer; Martinez Guiselle; Pereira, Dennisse. Año 2016.
<b>Aplicación:</b>	Individual y colectiva; duración de 15 minutos aproximadamente.
<b>Finalidad:</b>	Recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout.
<b>Material:</b>	Instrumento de aplicación.
<b>Análisis:</b>	Descriptivo de acuerdo a la presencia de los diferentes factores de riesgo.

### **Descripción:**

El instrumento se diseñó para explorar Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout; tiene como objetivo principal recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout. Consta de 30 ítems distribuidos en factores personales, sociales y organizacionales.

- Factores personales: variables individuales.
- Factores Sociales: Contexto social, relaciones interpersonales, sistemas de apoyo.
- Factores Organizacionales: Condiciones laborales en las cuales desempeña sus funciones laborales.

La validez del instrumento será realizada por medio de la técnica de criterio de jueces de Lawshe (1975) que propuso una formula simple para cuantificar el grado de consenso de acuerdo al grupo de expertos que determinarán la validez de contenido de la prueba. El grupo de expertos

que conforman el jurado es de 7 psicólogos con experiencia tanto del área metodológica como en el ámbito laboral y conocimiento de la temática en estudio.

$$CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

CVR= Razón de validez de contenido.

$n_e$ = Número de expertos que indican “esencial”.

N= Número total de expertos.

La confiabilidad y validez del instrumento con CVR positivo con valor mínimo de 0.99 y CVR negativo cuando menos de la mitad de los expertos indican esencial. **(Ver anexo 04)**

Cabe destacar que para la selección entre la diversidad de pruebas psicológicas existentes se tomaron en consideración los siguientes criterios:

- Considerando el nivel cultural salvadoreño y las características de la muestra; se seleccionaran pruebas adaptadas al idioma español, a la clase socioeconómica media-baja, y adecuada a la edad de los sujetos de investigación.
- Debido al tamaño de la muestra se optará por pruebas que permiten su aplicación de manera individual y colectiva.
- Así mismo, para la selección se optó por una prueba que cumpliera con una demostración científica de su confiabilidad.
- Los instrumentos de recopilación y análisis de datos deben contar con validez significativa según los estándares científicos ya establecidos.

#### **D. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Inicialmente se estableció el contacto con la empresa de Call Center Teleperformance Global Service con el fin de compartir el proyecto de investigación y solicitar el apoyo para realizarla en dicha empresa. Como equipo de investigación se optó por dicha empresa ya que es uno de los call center con mayor auge a nivel nacional. Teleperformance abrió operaciones en el año 2004

con una proyección de negocios de 500 empleados aproximadamente, la cual para el año 2008 fue superada al doble. Y actualmente, se encuentra celebrando su 12° aniversario en el país.

Al obtener el apoyo y haber realizado el acuerdo para el permiso correspondiente se procedió con la selección de la muestra mediante el método probabilístico de tipo aleatorio simple ya que de esta manera todos los agentes de la cuenta especificada anteriormente tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra.

Posteriormente se realizó la coordinación con los responsables de la empresa para que ellos nos proporcionaran la información acerca de las condiciones y fechas en las cuales sería posible aplicar los instrumentos de recolección de datos. Se organizó la muestra en grupos de 5 a 10 agentes; valorando que el tiempo de aplicación de cada prueba es de 45 minutos aproximadamente.

Al tener organizada y completa la muestra, se expuso brevemente a los agentes de Call Center la información necesaria acerca de la investigación y la finalidad del estudio. Además con el propósito de cumplir los aspectos éticos y buscar proteger la integridad de cada uno de los participantes, se presentará un consentimiento informado, el cual fue firmado por cada uno de los participantes antes de responder a los instrumentos de investigación requeridos para el presente estudio.

El proceso de aplicación de instrumentos daba inicio con la aplicación del *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, continuando con *el Cuestionario Big Five* y finalizaba con el *Instrumento para Explorar Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout*. El tiempo que conllevó este proceso fue de 45 minutos aproximadamente.

Consecuentemente se realizó la corrección e interpretación de las pruebas: en lo referente al MBI por medio de categorías y percentiles los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo"; en el Cuestionario Big Five por medio de centiles y puntuaciones T, para cada sexo y muestra total, en adultos de la población general; y el Instrumento de Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout se realizó mediante la tabulación y la descripción grafica de resultados. (Ver anexo 06, 07 y 08)

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y el *Cuestionario Big Five* y a fin de comprobar o refutar la hipótesis planteada en la investigación sobre la relación de las variables se utilizó el método estadístico de correlación de producto momento de K. Pearson con el cual se pretende encontrar la correlación entre las puntuaciones obtenidas por los sujetos. En este caso, se utilizó el paquete Microsoft Office Excel 2016.

La fórmula del estadístico inferencial Correlación de Pearson utilizada es:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Como equipo de investigación se tomó en consideración la exploración de los Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome de Burnout con el cual se obtuvo información relevante para la realización de un análisis descriptivo de los factores de riesgos presentes en la muestra estudiada.

Luego de la presentación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación se procedió al análisis y discusión de los resultados en base a los objetivos del estudio y las bases teóricas que fundamentan la presente investigación; así como también se formularon e interpretaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo contiene los resultados de la investigación, donde el objetivo fundamental ha sido determinar la existencia o no de correlación entre las variables del Síndrome de Burnout y las Dimensiones de la personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del Mes de Abril a *Octubre* del año 2016”.

### A. PRESENTACION DE RESULTADOS.

#### Resultados de Correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad.

Antes de desarrollar el contenido del capítulo, nos permitiremos replantear que debido al diseño cuantitativo y correlacional de la investigación, se optó por realizar el análisis de los datos utilizando el estadístico inferencial de Correlación de Pearson a través del paquete Microsoft Office Excel 2016.

Este instrumento permitió además de ofrecer un dato estadístico sobre la correlación existente entre las variables; proporciona la presentación de diagramas de dispersión, los cuales tienen la ventaja de exponer los resultados mediante los puntajes obtenidos de los sujetos en un plano con una línea recta, brindando la oportunidad de observar gráficamente el comportamiento de las variables, entendiendo que entre más vertical la recta y los puntos aglutinados sobre ella, mayor existencia de correlación positiva o negativa entre las dos variables. Para mayor comprensión de la correlación de ambas variables, es importante compartir que los hallazgos son analizados e interpretados según la siguiente referencia:

Tabla 5. Interpretación estadística y significado de los puntajes en el Coeficiente de Correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

A continuación se presentan la correlación del burnout y las dimensiones de personalidad (ENERGIA, TESON, AFABILIDAD, ESTABILIDAD EMOCIONAL, APERTURA MENTAL).

## 1. CORRELACION DEL BURNOUT-ENERGIA

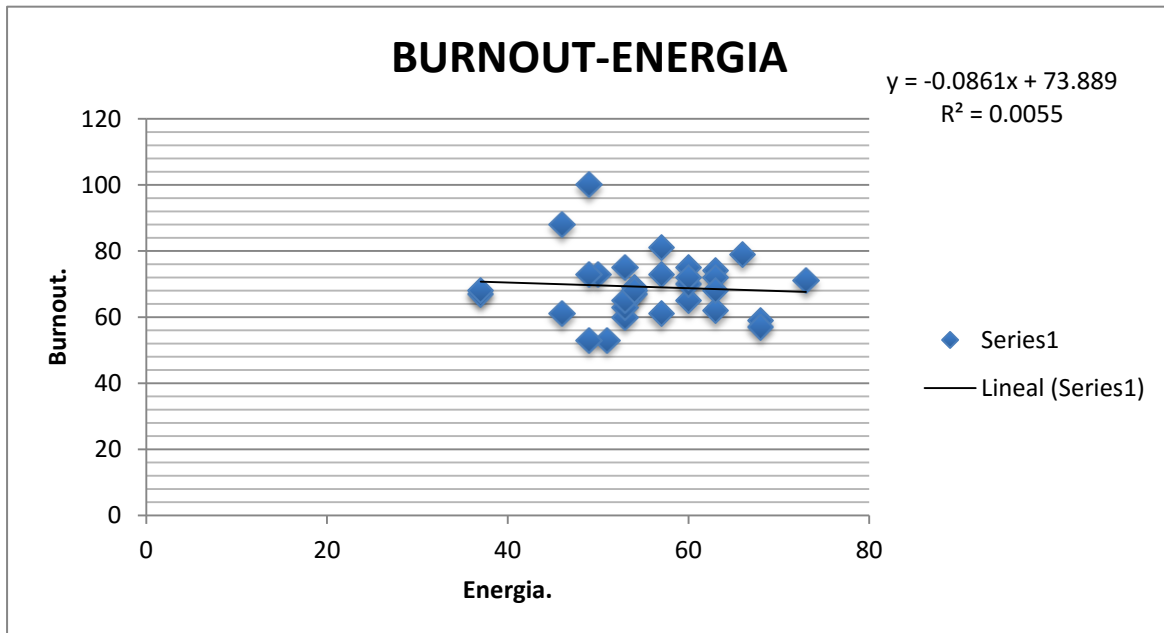
**Tabla 6. Correlación del Burnout y Energía.**

Nº	Nombre	Energia	Puntacion Global
1	Sujeto 1	63	74
2	Sujeto 2	68	59
3	Sujeto 3	63	62
4	Sujeto 4	63	72
5	Sujeto 5	46	61
6	Sujeto 6	60	75
7	Sujeto 7	66	79
8	Sujeto 8	57	61
9	Sujeto 9	53	60
10	Sujeto 10	60	65
11	Sujeto 11	53	75
12	Sujeto 12	54	67
13	Sujeto 13	53	63
14	Sujeto 14	63	68
15	Sujeto 15	68	57
16	Sujeto 16	57	81
17	Sujeto 17	54	69
18	Sujeto 18	57	73
19	Sujeto 19	60	70
20	Sujeto 20	37	67
21	Sujeto 21	50	73
22	Sujeto 22	51	53
23	Sujeto 23	53	65
24	Sujeto 24	49	73
25	Sujeto 25	37	68
26	Sujeto 26	54	68
27	Sujeto 27	49	53
28	Sujeto 28	60	72
29	Sujeto 29	46	88
30	Sujeto 30	49	100
31	Sujeto 31	73	71

Según el resultado del estadístico computarizado la correlación de (X,Y):

Correlación estadístico	-0.0744519
-------------------------	------------

**Grafico 1. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Energía**



En el presente gráfico es posible observar el comportamiento de las variables en estudio “Síndrome de Burnout y la dimensión de Energía” en un plano con línea recta; en este sentido tal como se expone el dato obtenido tras el procesamiento estadístico, la correlación Producto-Momento de Pearson es  $x,y = -0.0744519$ .

Consecuentemente, los puntajes se presentan relativamente aglutinados en el plano, destacando que si bien la correlación es negativa resulta estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta como una correlación inversamente proporcional; es decir que a mayor presencia de Burnout menor Energía y viceversa.



## 2. CORRELACION DEL BURNOUT-AFABILIDAD

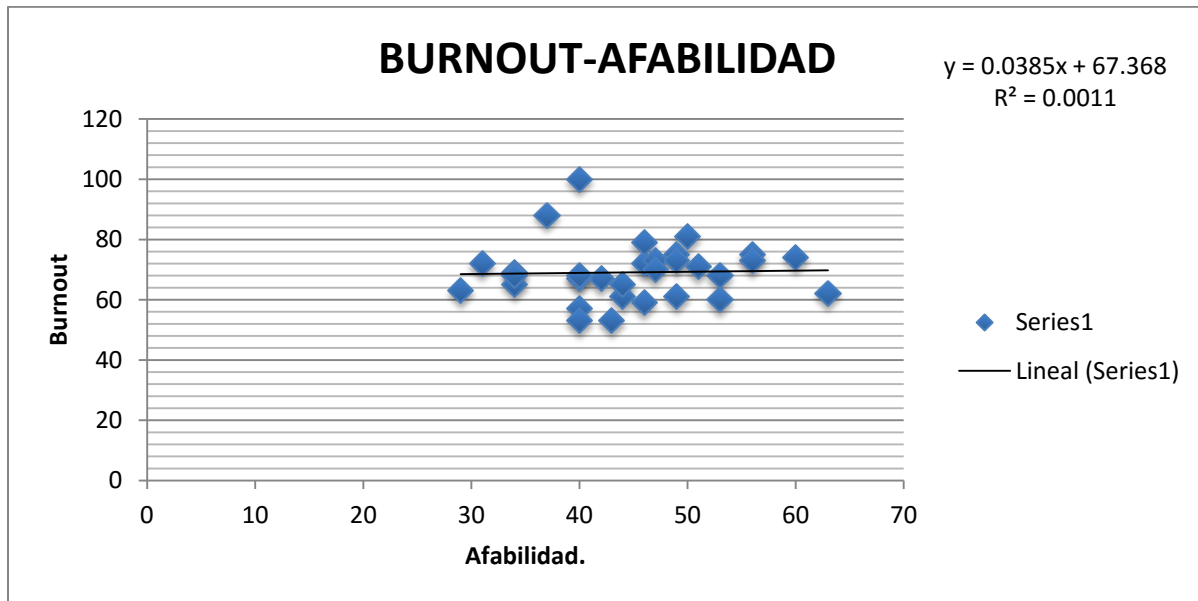
Tabla 7. Correlación del Burnout y afabilidad.

Nº	Nombre	Afabilidad	Puntacion Global MBI
1	Sujeto 1	60	74
2	Sujeto 2	46	59
3	Sujeto 3	63	62
4	Sujeto 4	46	72
5	Sujeto 5	44	61
6	Sujeto 6	49	75
7	Sujeto 7	46	79
8	Sujeto 8	49	61
9	Sujeto 9	53	60
10	Sujeto 10	34	65
11	Sujeto 11	56	75
12	Sujeto 12	42	67
13	Sujeto 13	29	63
14	Sujeto 14	53	68
15	Sujeto 15	40	57
16	Sujeto 16	50	81
17	Sujeto 17	34	69
18	Sujeto 18	47	73
19	Sujeto 19	47	70
20	Sujeto 20	40	67
21	Sujeto 21	56	73
22	Sujeto 22	40	53
23	Sujeto 23	44	65
24	Sujeto 24	49	73
25	Sujeto 25	40	68
26	Sujeto 26	34	68
27	Sujeto 27	43	53
28	Sujeto 28	31	72
29	Sujeto 29	37	88
30	Sujeto 30	40	100
31	Sujeto 31	51	71

Según el resultado del estadístico computarizado la correlación de (X,Y):

Correlación estadístico	0.03283524
-------------------------	------------

**Grafico 2. Correlación del Burnout y Afabilidad**



**Figura 2. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Afabilidad.**

En este gráfico se observa el comportamiento de las variables en estudio “Síndrome de Burnout y la dimensión de Afabilidad” en plano con línea recta; en este sentido como se expone el dato obtenido tras el procesamiento estadístico, la correlación Producto-Momento de Pearson es  $x,y = 0.03283524$ .

Consecuentemente, los puntajes se presentan relativamente aglutinados en el plano, destacando que si bien la correlación es positiva resulta estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta proporcional; es decir que a mayor presencia de Burnout mayor afabilidad.

### 3. CORRELACION DEL BURNOUT-TESON

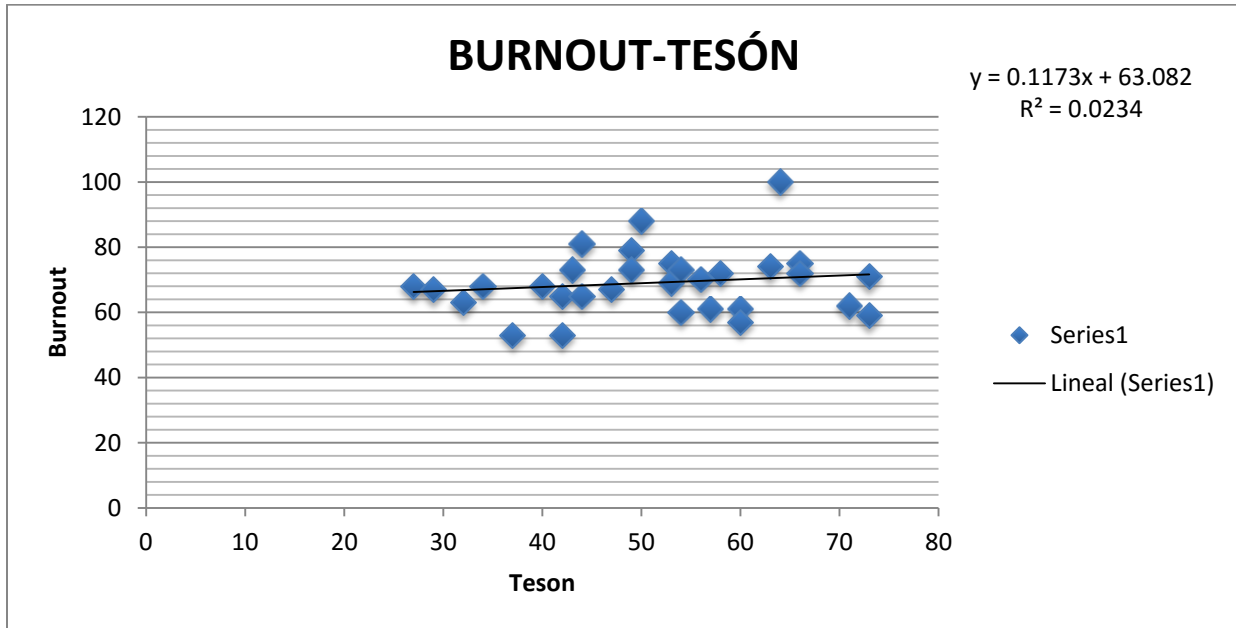
Tabla 8. Correlación del Burnout y Tesón.

Nº	Nombre	Tesón	Puntacion Global MBI
1	Sujeto 1	63	74
2	Sujeto 2	73	59
3	Sujeto 3	71	62
4	Sujeto 4	58	72
5	Sujeto 5	60	61
6	Sujeto 6	66	75
7	Sujeto 7	49	79
8	Sujeto 8	57	61
9	Sujeto 9	54	60
10	Sujeto 10	42	65
11	Sujeto 11	53	75
12	Sujeto 12	47	67
13	Sujeto 13	32	63
14	Sujeto 14	27	68
15	Sujeto 15	60	57
16	Sujeto 16	44	81
17	Sujeto 17	53	69
18	Sujeto 18	43	73
19	Sujeto 19	56	70
20	Sujeto 20	29	67
21	Sujeto 21	54	73
22	Sujeto 22	37	53
23	Sujeto 23	44	65
24	Sujeto 24	49	73
25	Sujeto 25	34	68
26	Sujeto 26	40	68
27	Sujeto 27	42	53
28	Sujeto 28	66	72
29	Sujeto 29	50	88
30	Sujeto 30	64	100
31	Sujeto 31	73	71

Según el resultado del estadístico computarizado la correlación de (X,Y):

Correlación estadístico	0.1528406
-------------------------	-----------

**Grafico 3. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Tesón.**



En este gráfico se puede observar el comportamiento de las variables en estudio “Síndrome de Burnout y la dimensión de Tesón” en un plano con línea recta; en este sentido como se expone el dato obtenido tras el procesamiento estadístico, la correlación Producto-Momento de Pearson es  $r_{x,y} = 0.1528406$

Consecuentemente, los puntajes se presentan respectivamente aglutinados en el plano, destacando que si bien la correlación es positiva resulta estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta proporcional; es decir que a mayor presencia de burnout mayor tesón.

#### 4. CORRELACION DEL BURNOUT-ESTABILIDAD EMOCIONAL

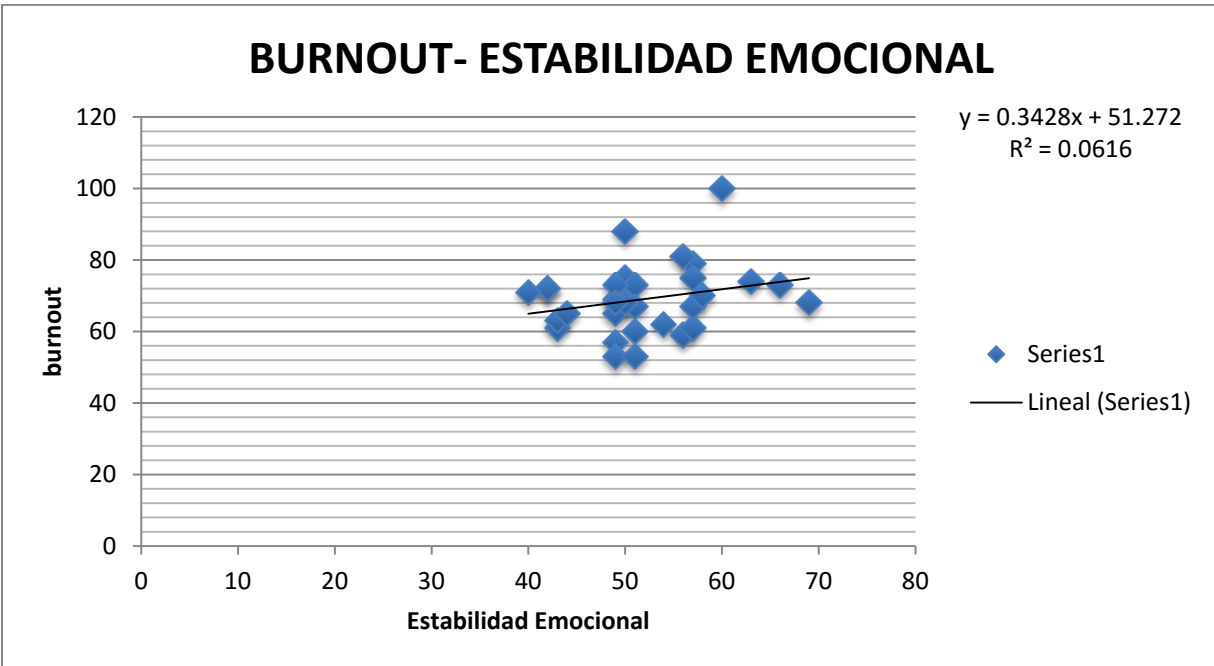
Tabla 9. Correlación del Burnout y Estabilidad Emocional.

Nº	Nombre	Estabilidad Emocional	Puntacion Global MBI
1	Sujeto 1	63	74
2	Sujeto 2	56	59
3	Sujeto 3	54	62
4	Sujeto 4	42	72
5	Sujeto 5	43	61
6	Sujeto 6	50	75
7	Sujeto 7	57	79
8	Sujeto 8	57	61
9	Sujeto 9	51	60
10	Sujeto 10	49	65
11	Sujeto 11	57	75
12	Sujeto 12	57	67
13	Sujeto 13	43	63
14	Sujeto 14	69	68
15	Sujeto 15	49	57
16	Sujeto 16	56	81
17	Sujeto 17	49	69
18	Sujeto 18	51	73
19	Sujeto 19	58	70
20	Sujeto 20	51	67
21	Sujeto 21	66	73
22	Sujeto 22	49	53
23	Sujeto 23	44	65
24	Sujeto 24	49	73
25	Sujeto 25	50	68
26	Sujeto 26	49	68
27	Sujeto 27	51	53
28	Sujeto 28	42	72
29	Sujeto 29	50	88
30	Sujeto 30	60	100
31	Sujeto 31	40	71

Según el resultado del estadístico computarizado la correlación de (X,Y):

Correlación estadístico	0.24819842
-------------------------	------------

**Grafico 4. Correlación del Burnout y Estabilidad Emocional**



**Figura 4. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Estabilidad Emocional.**

En este gráfico se observa el comportamiento de las variables en estudio “Síndrome de Burnout y la dimensión de Estabilidad Emocional” en un plano con una línea recta; en este sentido como se expone el dato obtenido tras el procesamiento estadístico, la correlación Producto-Momento de Pearson es  $x,y = 0.24819842$ .

Consecuentemente, los puntajes se presentan relativamente aglutinados en el plano, destacando que si bien la correlación es positiva resulta estadísticamente baja. Lo que se interpreta como proporcional; es decir que a mayor Burnout mayor Estabilidad emocional.

## 5. CORRELACION DEL BURNOUT-APERTURA MENTAL

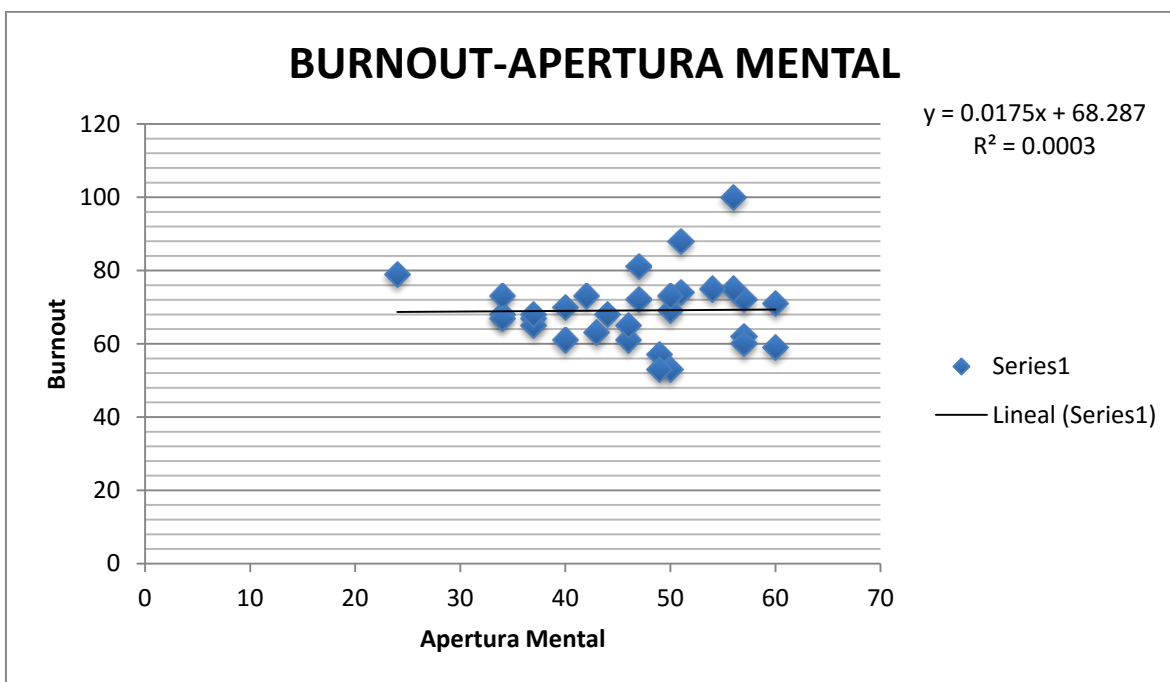
**Tabla 10. Correlación del Burnout y Apertura mental.**

Nº	Nombre	Apertura Mental	Puntacion Global MBI
1	Sujeto 1	51	74
2	Sujeto 2	60	59
3	Sujeto 3	57	62
4	Sujeto 4	47	72
5	Sujeto 5	40	61
6	Sujeto 6	54	75
7	Sujeto 7	24	79
8	Sujeto 8	46	61
9	Sujeto 9	57	60
10	Sujeto 10	46	65
11	Sujeto 11	56	75
12	Sujeto 12	37	67
13	Sujeto 13	43	63
14	Sujeto 14	34	68
15	Sujeto 15	49	57
16	Sujeto 16	47	81
17	Sujeto 17	50	69
18	Sujeto 18	34	73
19	Sujeto 19	40	70
20	Sujeto 20	34	67
21	Sujeto 21	50	73
22	Sujeto 22	50	53
23	Sujeto 23	37	65
24	Sujeto 24	42	73
25	Sujeto 25	44	68
26	Sujeto 26	37	68
27	Sujeto 27	49	53
28	Sujeto 28	57	72
29	Sujeto 29	51	88
30	Sujeto 30	56	100

Según el resultado del estadístico computarizado la correlación de (X,Y):

Correlación estadístico	0.01605434
-------------------------	------------

**Grafico 5. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Apertura Mental**



**Figura 4. Diagrama de dispersión de la correlación entre Burnout y Apertura Mental**

En este gráfico se puede observar el comportamiento de las variables en estudio “Síndrome de Burnout y la dimensión de Apertura Mental” en un plano con una línea recta; en este sentido como se expone el dato obtenido tras el procesamiento estadístico, la correlación producto-momento de Pearson es  $x,y = 0.01605434$ .

Consecuentemente, los puntajes se presentan respectivamente aglutinados en el plano, destacando que si bien la correlación es positiva resulta ser estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta proporcional; es decir que a mayor presencia de Burnout mayor apertura mental.



## Resultados de Factores de Riesgo desencadenantes de Síndrome de Burnout..

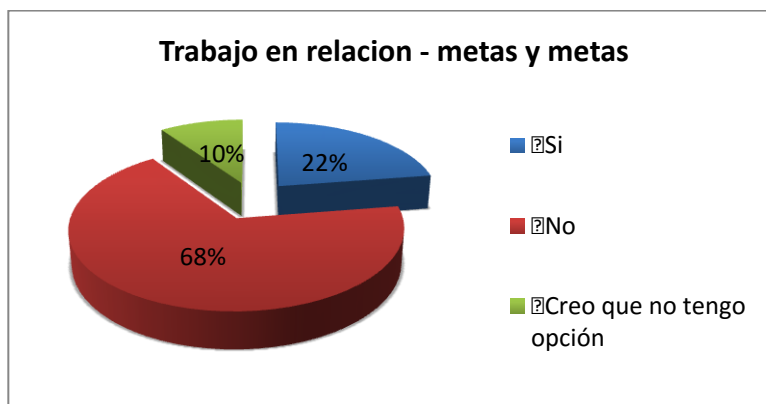
### Datos Generales de la Muestra.

Tabla 11. Datos generales de los sujetos evaluados.

N°	Nombre	Puntuación Global	Edad	Sexo	Estado Civil	Nivel Académico	Estudia Actualmente	Antigüedad	Hijos
1	Sujeto 1	74	24	Masculino	Soltero	Universitarios	No	Menos de 1 año	No
2	Sujeto 2	59	28	Masculino	Casada	Universitarios	No	1 a 3 años	Si
3	Sujeto 3	62	26	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	Menos de 1 año	No
4	Sujeto 4	72	21	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No
5	Sujeto 5	61	30	Femenino	Soltero	Bachiller	No	Menos de 1 año	No
6	Sujeto 6	75	27	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	Menos de 1 año	No
7	Sujeto 7	79	24	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No
8	Sujeto 8	61	28	Femenino	Acompañada	Universitarios	No	1 a 3 años	Si
9	Sujeto 9	60	31	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	Más de 3 años	No
10	Sujeto 10	65	26	Masculino	Soltero	Bachiller	No	Más de 3 años	No
11	Sujeto 11	75	29	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	Más de 3 años	No
12	Sujeto 12	67	26	Femenino	Casada	Bachiller	No	1 a 3 años	No
13	Sujeto 13	63	28	Femenino	Acompañada	Bachiller	No	1 a 3 años	Si
14	Sujeto 14	68	25	Masculino	Soltero	Universitarios	No	Más de 3 años	No
15	Sujeto 15	57	20	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No

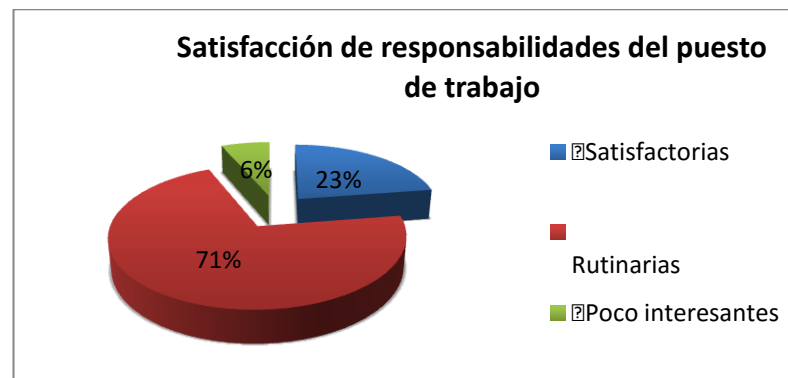
16	Sujeto 16	81	29	Masculino	Soltero	Bachiller	Si	Más de 3 años	No
17	Sujeto 17	69	28	Masculino	Soltero	Universitarios	No	1 a 3 años	No
18	Sujeto 18	73	27	Masculino	Soltero	Universitarios	No	1 a 3 años	No
19	Sujeto 19	70	23	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No
20	Sujeto 20	67	22	Femenino	Soltero	Bachiller	Si	1 a 3 años	No
21	Sujeto 21	73	36	Masculino	Casada	Universitarios	No	1 a 3 años	Si
22	Sujeto 22	53	30	Femenino	Viuda	Universitarios	No	Más de 3 años	Si
23	Sujeto 23	65	28	Femenino	Acompañada	Universitarios	Si	Más de 3 años	No
24	Sujeto 24	73	24	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	Más de 3 años	No
25	Sujeto 25	68	25	Masculino	Soltero	Universitarios	No	Más de 3 años	No
26	Sujeto 26	68	29	Masculino	Casada	Bachiller	No	Más de 3 años	Si
27	Sujeto 27	53	31	Masculino	Soltero	Universitarios	No	Más de 3 años	No
28	Sujeto 28	72	27	Masculino	Casada	Bachiller	Si	Más de 3 años	Si
29	Sujeto 29	88	26	Masculino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No
30	Sujeto 30	71	26	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No
31	Sujeto 31	100	25	Femenino	Soltero	Universitarios	Si	1 a 3 años	No

**Gráfico 6. Trabajo en relación a metas y aspiraciones**



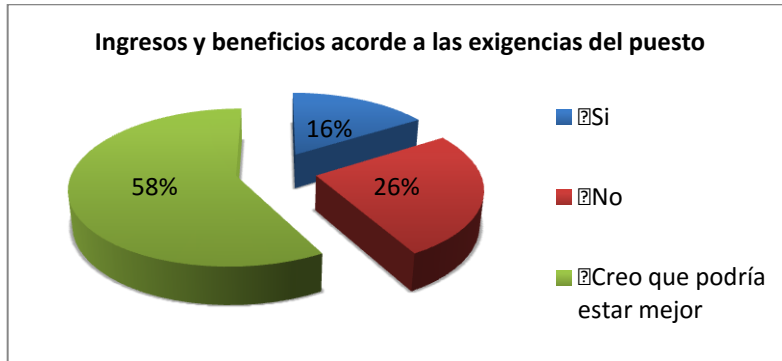
Con respecto a que el trabajo que desempeña está acorde a sus metas y aspiraciones; un 22% respondió que sí, el 68% de los sujetos evaluados respondió que no, y un 10% manifiesta no tener otra opción.

**Gráfico 7. Satisfacción de responsabilidades del puesto de trabajo**



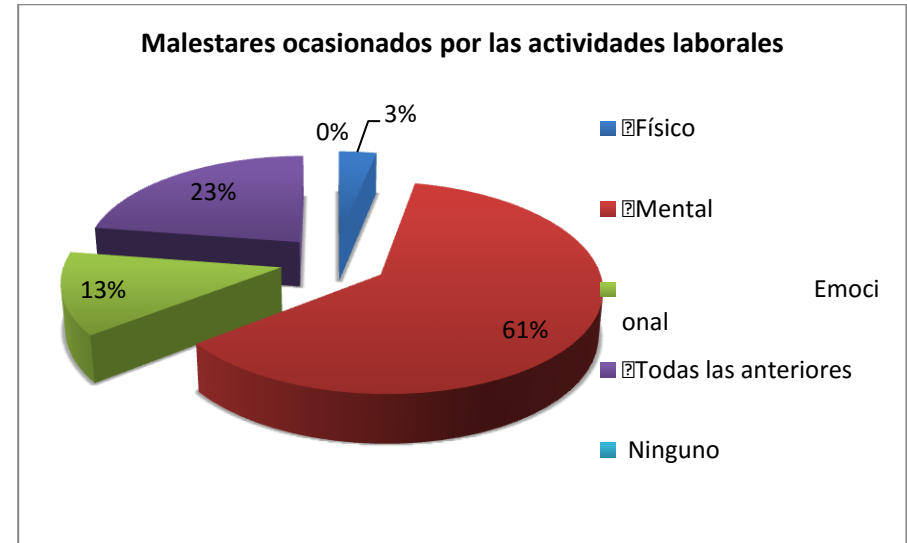
Con respecto a la percepción de las responsabilidades y actividades de su puesto de trabajo; un 23% las percibe como satisfactorias, el 71% como rutinarias y un 6% como poco interesantes.

**Gráfico 8. Ingresos y beneficios acordes a las exigencias del puesto**



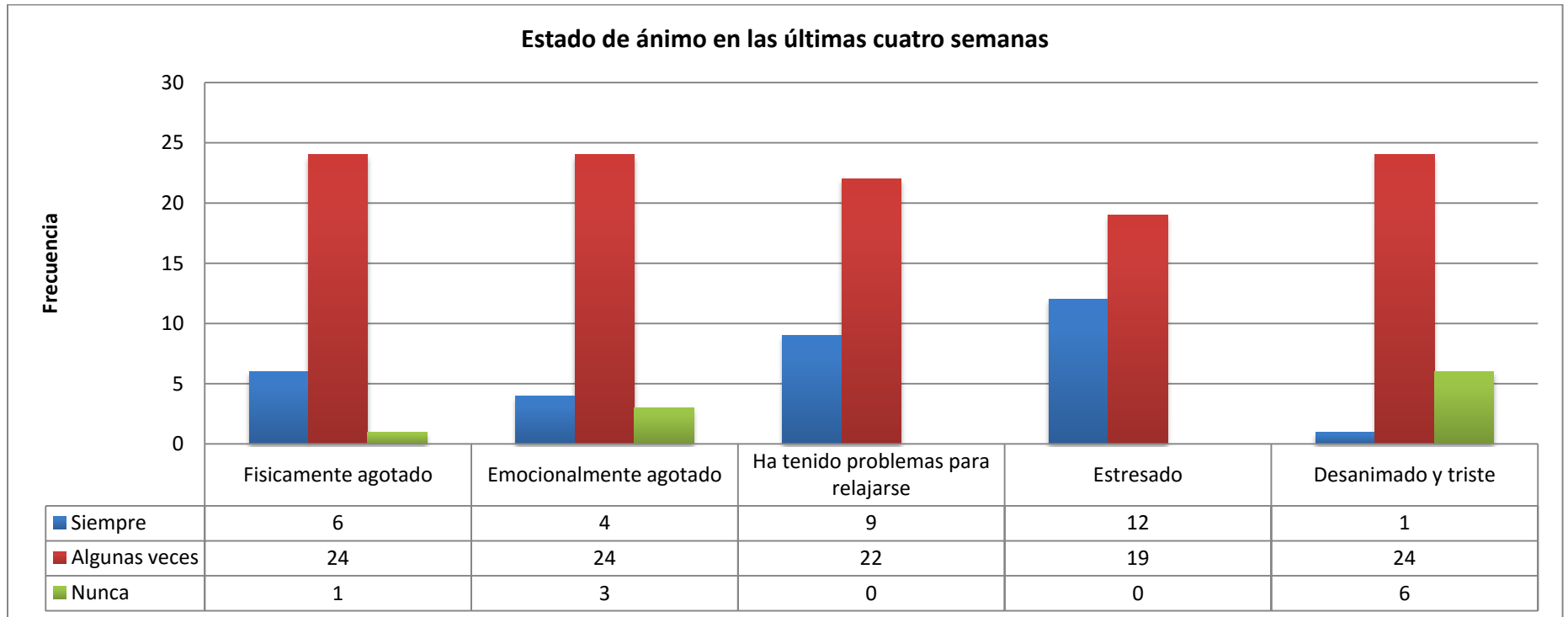
En cuanto a la percepción que si los ingresos, beneficios e incentivos que los sujetos reciben se encuentran acorde a las exigencias de su puesto; un 16% expone que sí, el 26% que no está acorde, y el 58% restante manifiesta que cree que podría estar mejor.

**Gráfico 9. Malestares ocasionados por las actividades laborales**



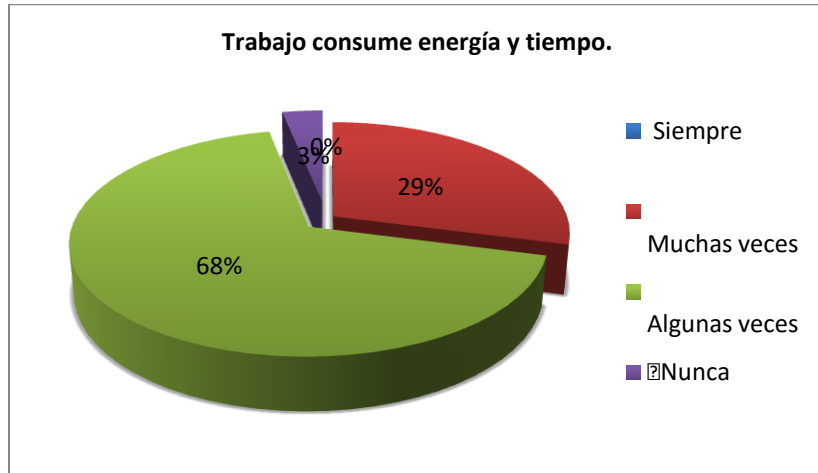
Con respecto al tipo de malestar que los sujetos evaluados consideran que les ocasionan las actividades que realiza en su jornada laboral; el malestar físico corresponde a un 3%, el 13% un malestar emocional, un 23% manifiesta que todos los tipos de malestar, y en su mayoría con un 61% manifiesta un malestar mental.

**Gráfico 10. Estado de ánimo en las últimas cuatro semanas.**



En la pregunta número cinco; que explora como se han sentido durante las últimas semanas los sujetos evaluados; en cuanto al indicador de físicamente agotado, 24 respondieron que algunas veces, 6 siempre y solamente 1 nunca; en el indicador de emocionalmente agotado, 4 indicaron que siempre, 24 que algunas veces y 3 que nunca; si se ha tenido dificultades para relajarse 9 manifestaron que siempre, 22 algunas veces y ninguno indico que nunca; el sentirse estresado 12 manifestaron que siempre, 19 que algunas veces y ninguno respondió que nunca; el sentimiento de sentirse desanimado y triste 1 indico que siempre, 24 que algunas veces y 6 que nunca.

**Gráfico 11. Trabajo en relación a consumo energía y tiempo.**



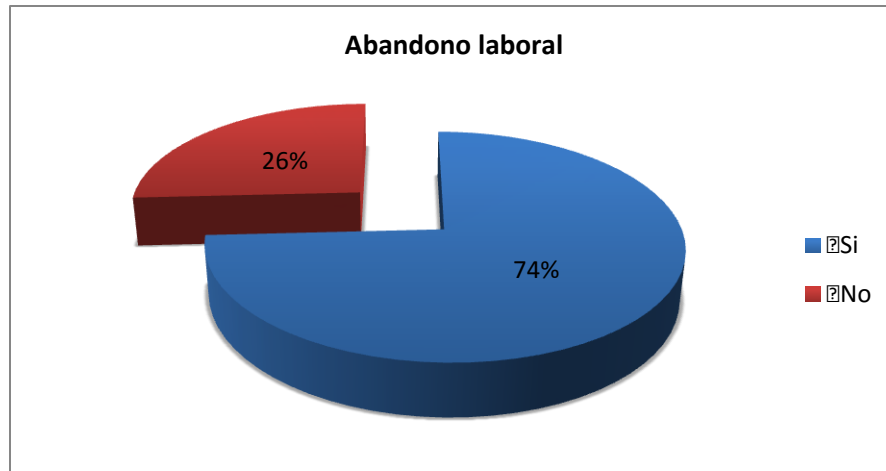
El sentirse que el trabajo les consume mucha energía y tiempo que perjudica sus tareas domésticas y familiares; ninguno respondió que siempre, un 29% que muchas veces, un 68% que algunas veces y un 3% que nunca.

**Gráfico 12. Oportunidades brindadas por la empresa para la superación profesional**



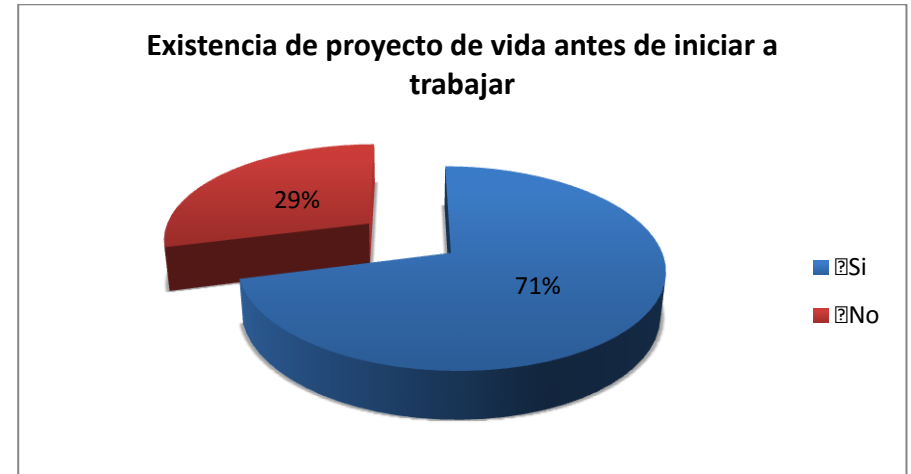
En la pregunta siete se explora si los sujetos consideran que la empresa les brinda la oportunidad y el apoyo para que puedan superarse profesionalmente; un 55% respondió que si, mientras que un 45% que no.

**Gráfico 13. Abandono laboral**



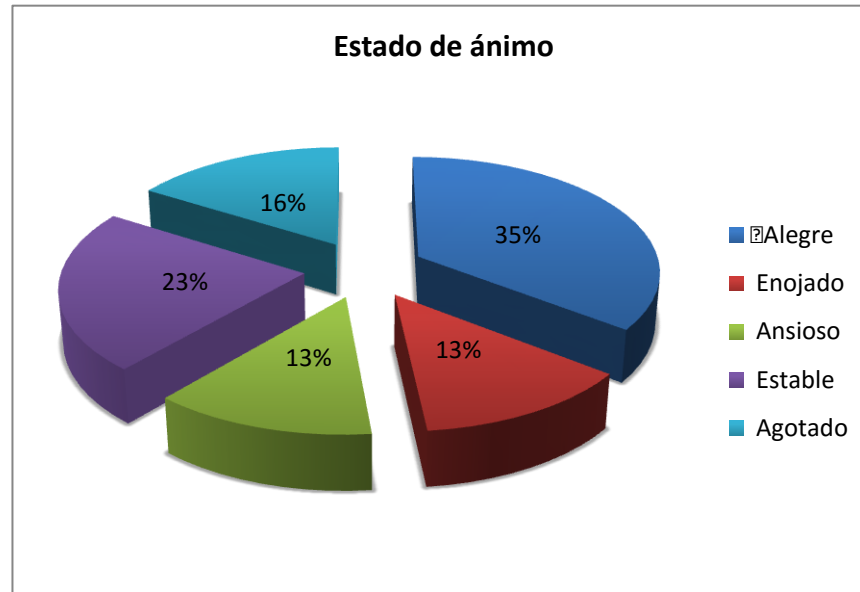
Un 75 % de los sujetos manifiesta haber pensado en dejar de laborar para la empresa y solamente un 26% manifiesta que no.

**Gráfico 14. Existencia de proyecto de vida antes de iniciar a trabajar**



Un 71% de los sujetos evaluados manifiesta que tenía un proyecto de vida al iniciar su trabajo y el 29% restante que no lo tenía.

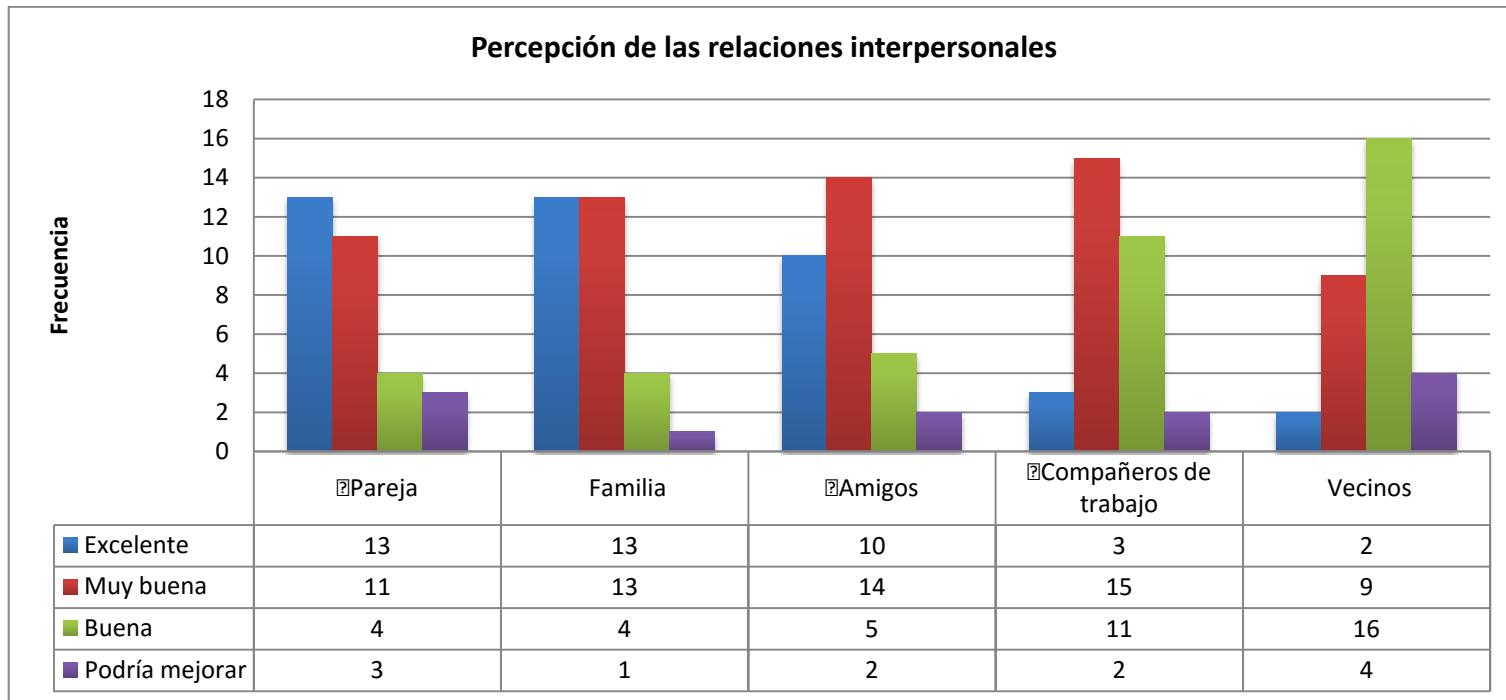
**Gráfico 15. Estado de ánimo**



Con respecto al estado de ánimo de los sujetos un 35% considera que es alegre, el 13% que es enojado, un 13% ansiosos, el 23% estable y por último el 16% manifiesta agotado.



**Gráfico 16. Percepción de las relaciones interpersonales**



Con respecto a la percepción de la relación con el entorno social, la relación con la pareja en su mayoría es excelente con un total de respuestas de 13, 11 respondieron que muy buena, 4 que buena y 3 que la relación podría mejorar.

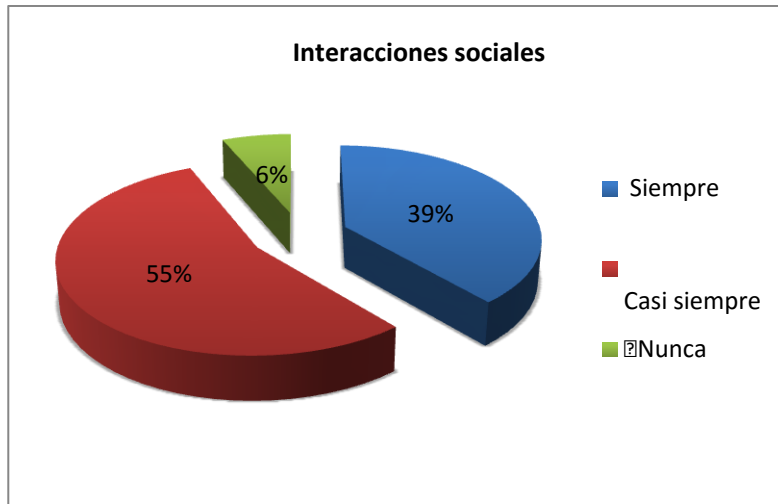
La relación con la familia se encuentra entre excelente y muy buena con 13 respuestas cada uno, 4 indicaron que buena y solamente 1 que regular.

Con los amigos la relación es relativamente excelente y muy buena con un total de 24, 5 personas indicaron que buena y 2 que podría mejorar.

Con lo compañeros de trabajo solamente 3 indicaron que es excelente, 15 que muy buena, 11 que es buena y 2 que podría mejorar.

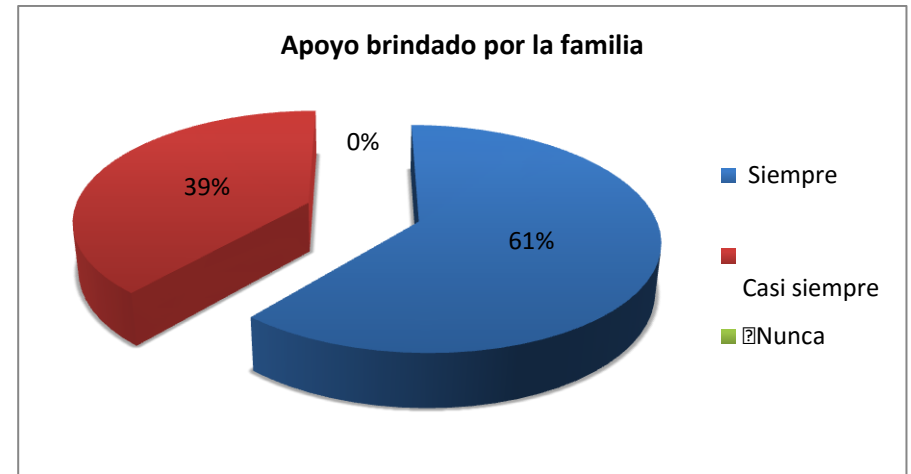
En cuanto a los vecinos 2 indicaron que excelente, 9 que muy buenas, 16 buenas y 4 que podría mejorar.

**Gráfico 17. Interacciones sociales**



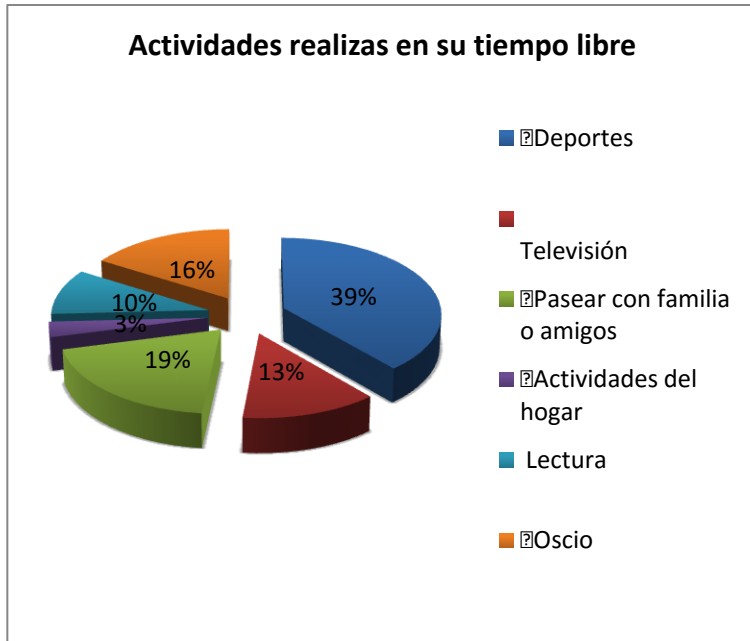
Un 39% de los sujetos evaluados manifiestan que siempre se sienten apreciados, por las personas que les rodean; un 55% respondió que casi siempre y un 6% que nunca.

**Gráfico 18. Apoyo brindado por la familia**



En cuanto a que si su familia o pareja les brinda el apoyo en cualquier circunstancia el 61% indicó que siempre y el 39% restante indica que casi siempre, el indicador nunca no obtuvo respuestas.

**Gráfico 19. Actividades realizadas en su tiempo libre**



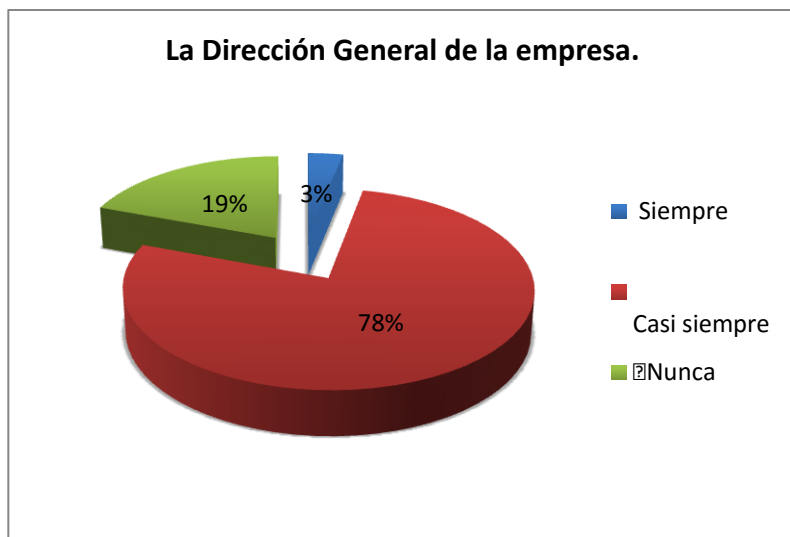
El 39% de los sujetos evaluados practican deportes en su tiempo libre, un 19% en su tiempo libre sale de paseo con su familia y amigos, un 13% ve televisión en su tiempo libre, el 10% lee durante su tiempo libre y el 3% lleva a cabo actividades del hogar.

**Gráfico 20. Hábitos adquiridos en el trabajo**



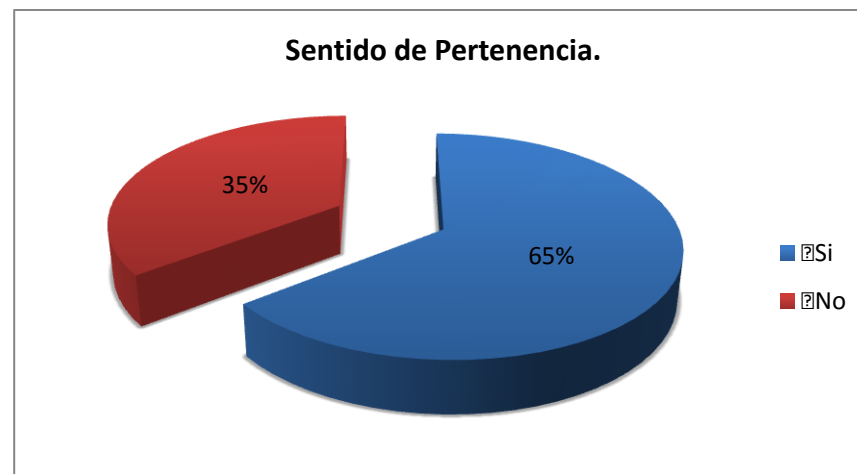
En cuanto a que si consideran que la relación con sus compañeros de trabajo ha generado nuevos hábitos en su vida, 61% manifestó que la relación con sus compañeros de trabajo si ha generado nuevos hábitos en su vida y el 39% manifestó que no los ha generado.

**Gráfico 21. La Dirección General de la empresa.**



De acuerdo a la gráfica el 78% manifestó que la dirección General de su empresa casi siempre se interesa por el bienestar de sus empleados, un 19% manifestó que nunca se interesa y un 3% manifestó que siempre se interesa.

**Gráfico 22. Sentido de Pertenencia.**



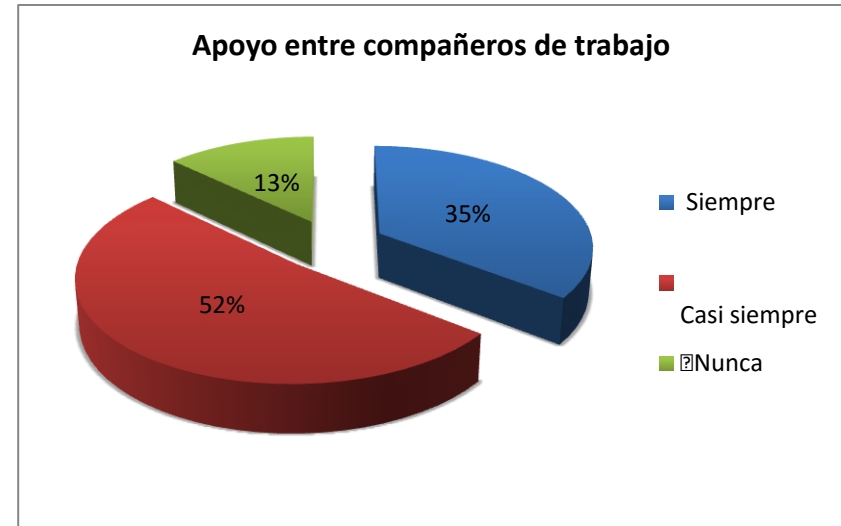
El 65% de los sujetos evaluados manifestó sentirse identificado con la empresa y un 35% manifestó no sentirse identificado con la empresa.

**Gráfico 23. Adecuadas condiciones físicas de la empresa**



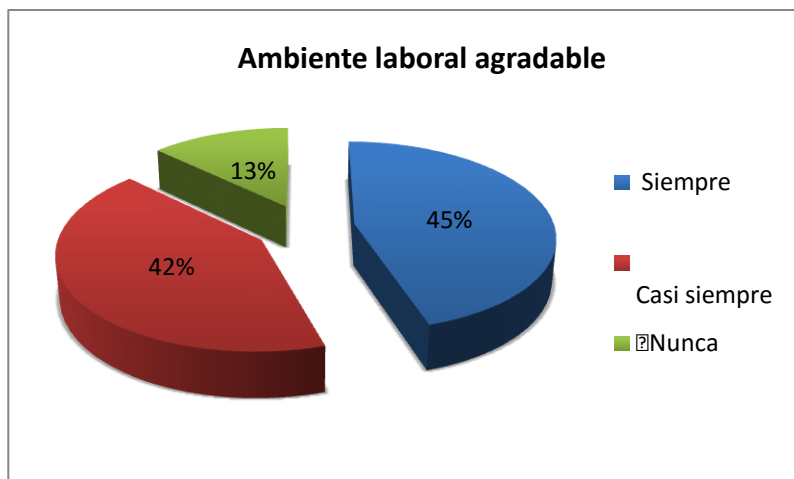
Del total de sujetos evaluados un 74% manifestó que considera que el área en la que desarrolla su trabajo cuenta con las condiciones físicas adecuadas y un 26% manifestó que no cuenta con las condiciones adecuadas.

**Gráfico 24. Apoyo entre compañeros de trabajo**



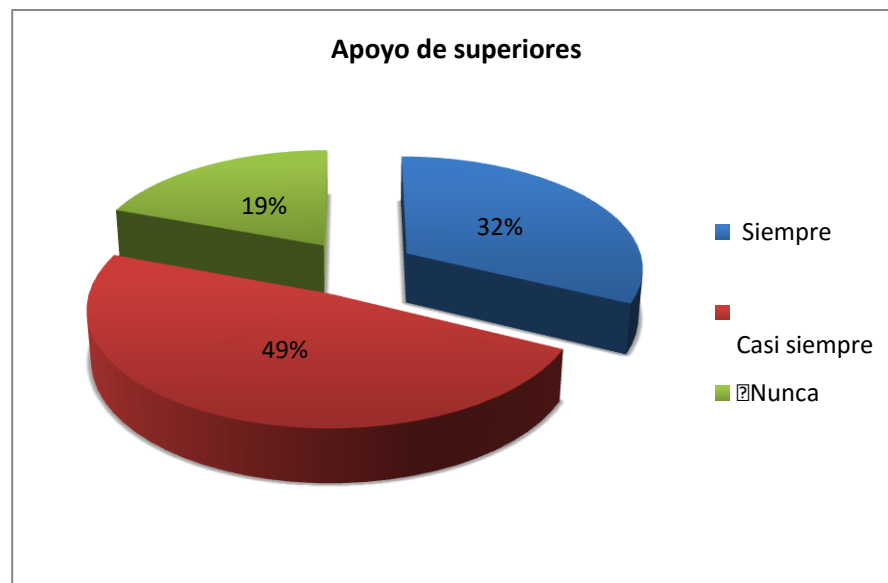
De acuerdo a la gráfica un 52% manifestó que casi siempre recibe apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo, el 35% manifestó que siempre recibe apoyo de sus compañeros y el 13% manifestó que nunca recibe apoyo de sus compañeros.

**Gráfico 25. Ambiente laboral agradable**



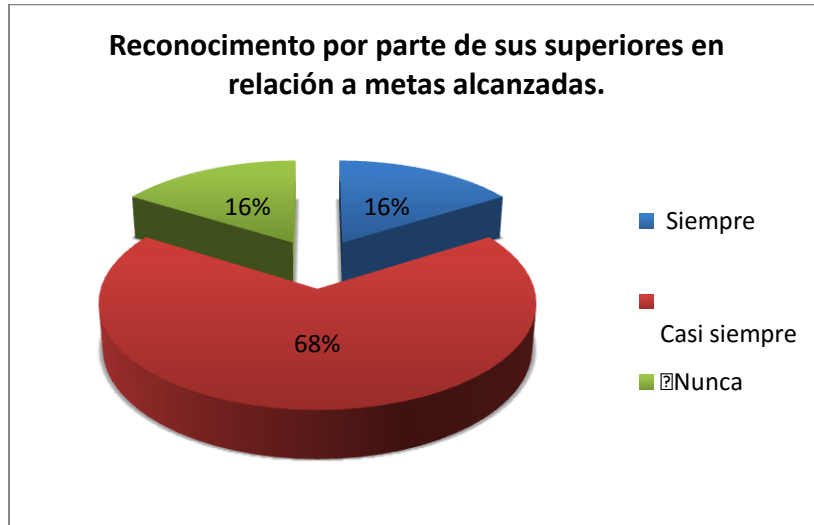
Del personal evaluado, el 42% manifestó que casi siempre tienen un buen ambiente laboral, un 45% manifestó que siempre hay un buen ambiente laboral y el 13% manifestó que nunca hay un buen ambiente laboral entre los compañeros.

**Gráfico 26. Apoyo de superiores**



El 49% manifestó que casi siempre recibe apoyo de su jefe inmediato o supervisor en su trabajo, un 32% manifestó que siempre recibe apoyo y un 19% manifestó que nunca recibe apoyo.

**Gráfico 27. Reconocimiento por parte de sus superiores en relación a metas alcanzadas.**



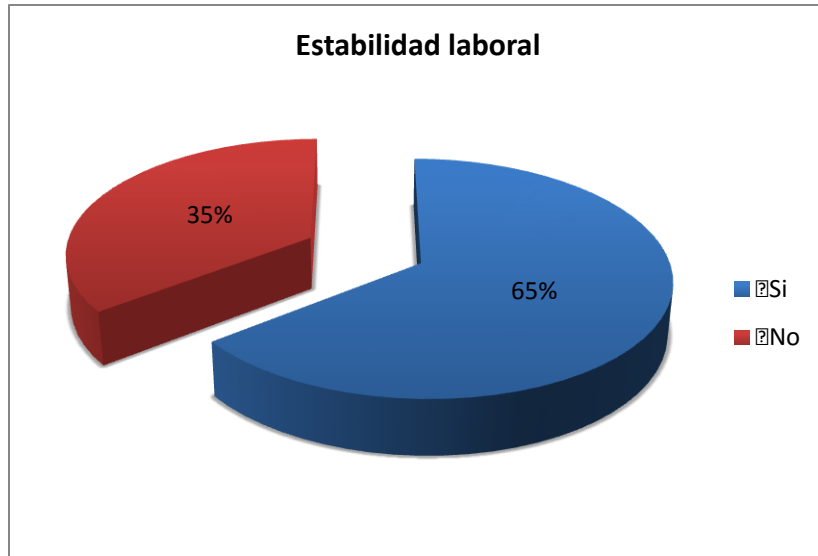
De acuerdo a la gráfica el 68% manifestó que casi siempre reconocen el cumplimiento de las metas en el trabajo, el 16% manifestó que siempre las reconoces y el 16% manifestó que nunca es reconocido el cumplimiento de las metas en el trabajo.

**Gráfica 28. Comunicación de la empresa hacia los trabajadores**



Se expone que los sujetos evaluados manifestaron que el 68% casi siempre es comunicado u orientado de los cambios de la empresa, el 16% manifestó que siempre es comunicado y el 16% manifestó que nunca es comunicado.

**Gráfico 29. Estabilidad laboral.**



Del 100% de los sujetos evaluados, un 65% manifestó que se sienten seguros y estables en su trabajo, el 35% manifestó que no sientes estabilidad laboral.

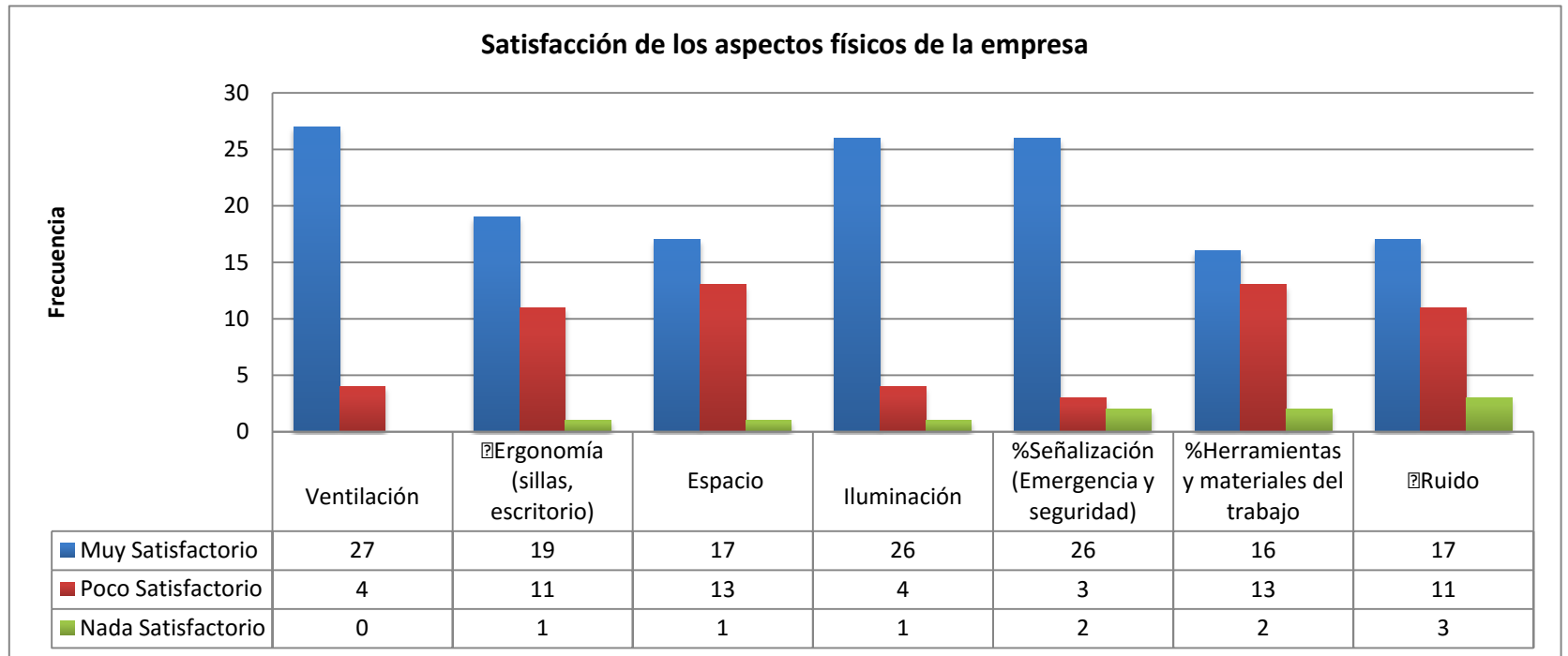
**Gráfico 30. Satisfacción con el horario de trabajo.**



Con respecto a la satisfacción del horario de trabajo, del 100% de los sujetos evaluados, el 74% manifestó que se siente satisfecho con su trabajo y el 26% manifestó que no se siente satisfecho con su trabajo.



**Gráfico 31. Satisfacción de los aspectos físicos de la empresa**



De acuerdo a la gráfica los indicadores de ventilación, iluminación y señalización son los mejores evaluados de manera muy satisfactoria por la mayoría de los sujetos evaluados.

La ergonomía y el espacio se sitúan en segundo lugar de grado de satisfacción ya que la tendencia es ser poco satisfactorias.

Por otro lado los factores de herramientas de trabajo y el ruido tienden a ser poco satisfactorio para los sujetos evaluados.

## B. ANALISIS DE RESULTADOS

### **Análisis de Síndrome de Burnout y Dimensiones de la Personalidad:**

De acuerdo con el objetivo de la investigación, se pretendía determinar si existía correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance, asimismo, describir como se daba la correlación entre ambas variables, también se obtuvo recopilación de datos sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Pines y Aronson (1988), afirman que el Burnout no se da únicamente en servicio médico y educativo, sino que puede darse también en otros ámbitos laborales tales como en puestos directivos, en la política y en el trabajo comercial, una de las ramas del trabajo comercial es el servicio al cliente, el cual actualmente se lleva cabo a través de los Call Center.

Según los resultados obtenidos por medio del Maslach Burnout Inventory, en los operadores de Call Center, se identificó presencia del mismo en el 100% de los sujetos, aclarando que el grado de afectación varía entre cada uno de ellos valorando que el Síndrome es multifactorial, ya que influyen diversos elementos del entorno social de cada individuo, como amigos, compañeros de trabajo y familia; elementos del entorno organizacional, como la ergonomía, ventilación, iluminación, supervisión, oportunidades de crecimiento, etc. Finalmente están los elementos de tipo individual, la motivación, proyecto de vida y rasgos de personalidad.

A continuación se exponen los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones de la personalidad y su correlación estadística con el Síndrome de Burnout:

Los resultados estadísticos obtenidos en la correlación de Pearson del Síndrome de Burnout y la Dimensión de Energía fue de - 0.07, siendo esta una correlación negativa (inversamente proporcional) y que aunque estadísticamente resulta ser muy baja o poco significativa es de importancia en el análisis de la investigación. Dicha correlación se interpreta como: *“A mayor presencia de las características propias de la Dimensión de Energía existirá Menor riesgo o presencia del Síndrome de Burnout y viceversa”* entendiéndose la Energía como una cualidad inherente y entusiasta de múltiples aspectos de la vida, representada por características como el dinamismo, la locuacidad, dominancia, entre otras.

El resultado estadísticos obtenido en la correlación de Pearson entre el Síndrome de Burnout y la Dimensión de Afabilidad es de 0.03, siendo una correlación positiva; sin embargo, resulta estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta que, *“A mayor presencia de la características propias de la Dimensión de Afabilidad, aumentará el riesgo o la presencia del Burnout”* entendiéndose la Afabilidad como como una preocupación de tipo altruista y de apoyo emocional a los demás; representada en características de cordialidad, el cooperativismo, el altruismo, la empatía y la generosidad a los demás.

Los resultados estadísticos obtenidos en la correlación de Pearson del Burnout y la dimensión de Tesón fueron de 0.15, siendo esta una correlación positiva que resulta estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta *“Que a Mayor presencia de características propias de la Dimensión de Tesón aumenta el riesgo y la presencia del Burnout”* se interpretara la dimensión de Tesón como las cualidades propias de un comportamiento de tipo perseverante, escrupuloso, ordenado, diligente y responsable, dichas personas tienden a experimentar mayor compromiso con las actividades que realiza, por lo que la presencia de burnout puede aumentar.

En cuanto a la Dimensión de Estabilidad Emocional y su correlación estadística con el Síndrome de Burnout, los resultados estadísticos fueron de 0.24, siendo una correlación positiva que resulta ser estadísticamente baja. Lo que se interpreta *“Que a mayor presencia de características propias de la Dimensión de Estabilidad Emocional Mayor presencia o riesgo de padecer Burnout”* entendiéndose la Estabilidad Emocional como rasgo de amplio espectro, con características tales como capacidad para afrontar los efectos negativos de la ansiedad, de la depresión, de la irritabilidad o de la frustración; pero que a su vez producen como poca emotividad, impulsividad, impaciencia, e irritabilidad. Estas características generan que un empleado se comporte con mucha seguridad en lo que hace sin importar la situación, volviéndose frío en sus relaciones interpersonales, comprometiéndose cada vez con su trabajo y afectando sus círculos de apoyo como la familia, los amigos, los compañeros de trabajo, etc.

Los resultados estadísticos obtenidos en la Correlación de Pearson del Burnout y la dimensión de Apertura Mental fueron de 0.01, siendo una correlación positiva resulta ser estadísticamente muy baja. Lo que se interpreta que, *“A mayor presencia de características propias de la dimensión de Apertura Mental Mayor presencia de Burnout”* valorando la Apertura Mental como cualidades de tipo intelectual ante nuevas ideas, valores, sentimientos e intereses, persona

informada, culta, interesada en experiencias nuevas; al existir en la persona la inquietud de experimentar experiencias nuevas y verse en un trabajo rutinario, genera el sentimiento de frustración, por lo tanto, la predisposición a padecer burnout está presente.

Con lo expuesto anteriormente se concluye que las Dimensiones de Personalidad tienen un grado de influencia mínima en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los agentes del Call Center de Teleperformance, sin embargo, los factores sociales y organizacionales influyen en dicho proceso, por ello se presenta un análisis de factores de riesgo que intervienen en el proceso del Burnout.

## **Análisis de Factores de Riesgo Desencadenantes del Síndrome del Burnout**

### **Factores Individuales:**

La mayoría de los estudios del Burnout se han planteado desde una perspectiva situacional, donde se ha comprobado la incidencia de las variables individuales en el Síndrome (Piedmont 1993), según los resultados de esta investigación el 100% de los sujetos evaluados reflejaron la presencia del Síndrome de Burnout, en los cuales la edad no impacta en la presencia del síndrome. Con el indicador del sexo los resultados no reflejan el predominio marcado entre ambos sexos, contrario a lo que expuso Manzano (1998), que observaba que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres. En cuanto al estado civil; el 71% de los sujetos son solteros y solamente un 16% se encuentran casados. Así mismo Manzano señala que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional; y de acuerdo a los resultados el 26% de los sujetos evaluados poseen un nivel académico de bachillerato, y en su mayoría con un 74% corresponden a personas con estudios universitarios.

Anabella (2010) señala que las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (1998), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional. de acuerdo a los resultados un 23% de los sujetos posee hijos; mientras que el 77% manifestó no tener hijos.

Los indicadores que reflejan altas puntuaciones en la presencia del Síndrome de Burnout son: los 15 sujetos con puntuaciones altas en Burnout 12 actualmente estudia y el tiempo de laborar

en la empresa solamente 2 de las 15 puntuaciones altas tienen menos de 1 año de laborar en Teleperformance.

Es importante señalar que la mayoría de los sujetos representados con el 68% percibe que el trabajo que desempeña no está acorde a sus metas y aspiraciones personales, el 55% considera que la empresa les brinda la oportunidad de y el apoyo para que puedan superarse, mientras que un 45% considera que no.

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. El 71% percibe las actividades de su puesto como rutinarias y un 6% como poco interesantes.

Así mismo, señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado, los resultados reflejan que los ingresos, beneficios e incentivos no están acorde (26%) y el 58% manifiesta que cree que podría estar mejor. Los sujetos indicaban que el salario es bajo y que la empresa no los apoyo con incentivos que compensan sus funciones.

Un 75 % de los sujetos manifiesta haber pensado en dejar de laborar para la empresa y solamente un 26% manifiesta que no. Un 77% de los sujetos considera que su estado de ánimo se ve afectado por su jornada laboral, mientras que el 23% restante considera que su estado de ánimo no es afectado por su trabajo.

### **Factores Sociales.**

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores.

Con respecto a la percepción de la relación con el entorno social, la relación con la pareja, la familia y amigos en su mayoría es excelente; por el contrario al explorar la relación con los

compañeros de trabajo solamente 3 indicaron que es excelente, 15 que muy buena, 11 que es buena y 2 que podría mejorar.

Según Repeti (1989), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

El 39% de los sujetos evaluados practican deportes en su tiempo libre, un 19% en su tiempo libre sale de paseo con su familia y amigos, un 13% ve televisión en su tiempo libre, el 10% lee durante su tiempo libre y el 3% lleva a cabo actividades del hogar. En cuanto a que si consideran que la relación con sus compañeros de trabajo ha generado nuevos hábitos en su vida, 61% manifestó que la relación con sus compañeros de trabajo si ha generado nuevos hábitos en su vida y el 39% manifestó que no los ha generado.

### **Variables Organizacionales.**

Se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización.

Según los resultados el 78% de los empleados manifestaron que la dirección General de su empresa casi siempre se interesa por el bienestar de sus empleados, El 65% de los sujetos evaluados manifestó sentirse identificado con la empresa. Del total de sujetos evaluados un 74% manifestó que considera que el área en la que desarrolla su trabajo cuenta con las condiciones físicas adecuadas

En el ambiente laboral el 87% manifestó que casi siempre tienen un buen ambiente laboral, y solamente el 13% manifestó que nunca hay un buen ambiente laboral entre los compañeros.

Por otro lado el 68% manifestó que casi siempre reconocen el cumplimiento de las metas en el trabajo, el 16% manifestó que siempre las reconoces y el 16% manifestó que nunca es reconocido el cumplimiento de las metas en el trabajo.

En cuanto a la estabilidad laboral un 65% manifestó que se sienten seguros y estables en su trabajo, el 35% manifestó que no sientes estabilidad laboral. Un aspecto a considerar para las recomendaciones es la promoción de programas de desarrollo y capacitación profesional y personal de los empleados dado que el 58% manifestó que en la empresa no existen programas de desarrollo o crecimiento profesional.

Otro elemento importante son las condiciones horarias de trabajo: trabajos a turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas. Y al respecto la satisfacción del horario de trabajo, del 100% de los sujetos evaluados, el 74% manifestó que se siente satisfecho con su trabajo y el 26% manifestó que no se siente satisfecho con su trabajo.

Para la exploración de las condiciones físicas de acuerdo a los resultados obtenidos los indicadores de ventilación, iluminación y señalización son los mejores evaluados de manera muy satisfactoria por la mayoría de los sujetos evaluados. La ergonomía y el espacio se sitúan en segundo lugar de grado de satisfacción ya que la tendencia ser poco satisfactorias. Por otro lado los factores de herramientas de trabajo y el ruido tienden a ser poco satisfactorio para los sujetos evaluados.

El Síndrome de Burnout es una afectación que se presenta en diferentes ámbitos de la vida laboral, el desarrollo de dicho síndrome es multifactorial, por lo tanto, las dimensiones de la personalidad, los factores de tipo social y los factores organizacionales, se fusionan para generar en los trabajadores la presencia del Síndrome de Burnout.

## CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### A. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que:

- ✓ Las dimensiones de personalidad juegan un papel fundamental en el actuar del Ser Humano dentro de los diversos sistemas sociales: dentro del sistema laboral de acuerdo a la investigación realizada se identifica que las dimensiones de la personalidad no juegan un papel altamente influyente en relación al Burnout: dado que de acuerdo a los resultados se identifica que la correlación existente entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de personalidad es estadísticamente poco significativa
- ✓ Los agentes de Call Center evaluados tienen presencia del Síndrome Burnout y de acuerdo al análisis de los factores de riesgo se determina que: dichos factores juegan un papel importante dentro de la aparición y presencia del Burnout; en relación a las variables individuales, sociales y organizacionales que se evaluaron
- ✓ En relación a la dimensión de Energía (E) los empleados con características en su personalidad activos, dinámicos y dominancia tendrán más resistencia al burnout, ya que esa energía se canalizara a sus actividades, permitiendo desarrollarse satisfactoriamente en su área de trabajo, personal y social.
- ✓ Con respecto a las dimensión de Afabilidad (A) y dimensión de Tesón (T) que estén presentes en los agentes del Call Center tendrán más probabilidad de presenciar el Síndrome Burnout, pues son empleados altamente responsables, altruistas con sus compañeros, con alto grado de compromiso y muy perseverantes con su trabajo, generando más carga de trabajo y estrés, ya que esta inherente a su personalidad.
- ✓ Según los resultados de esta investigación se identificó que la correlación en la dimensión de Estabilidad Emocional (EE) y dimensión de Apertura Mental (AM) incrementara significamente la presencia de burnout ya que al tener control de las emociones sus relaciones interpersonales son poco empáticas, disminuyendo sus apoyos sociales que son de suma importancia para contrarrestar el burnout, ya que sin importar la situación que se experimente,



reaccionaran siempre en relación al bienestar de la empresa además su alto nivel de interés a nuevas experiencias generara la rutina que es llevada al burnout.

## **B. RECOMENDACIONES**

### **A la empresa Teleperformance El Salvador:**

- ✓ Valorar los resultados del Burnout como una señal de alerta ya que toda la población evaluada presenta el síndrome, tomando en cuenta que sus consecuencias afectan la calidad de trabajo de los asesores, recordando que es el recurso más importante de la empresa.
- ✓ En vista de las conclusiones obtenidas por el proceso investigativo, se recomienda apoyar y promover programas de intervención con el objetivo de disminuir la presencia del burnout.

### **A futuros investigadores:**

- ✓ Dado que los resultados indican que hay una relación entre las dimensiones de la personalidad y el Síndrome de Burnout aunque dicha correlación es estadísticamente poco significativa se recomienda realizar investigaciones del Síndrome de Burnout relacionándolo con variables de índole social o factores externos a los sujetos en evaluación.

### **Al Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador:**

- ✓ Gracias a la investigación realizada se recomienda al Departamento de Psicología fortalecer los conocimientos y competencias en metodología de la investigación, así como ampliar el conocimiento en técnicas estadísticas. Continuando con el apoyo y proceso de investigación de tesis que se realiza, ya que fortalece al profesional en psicología con conocimiento y experiencia en temáticas de impacto en la sociedad.

## FUENTES CONSULTADAS

### Libros

- ✓ Martínez Pérez, Anabella (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. no 112. Septiembre. 2010.
- ✓ Gil Monte,P.-Peiró,J. M(1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- ✓ Thompson,M. S.-Page,S.L. y Cooper,C.L.(1993): *A test of caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. Stress medicine, 9, 221-235.
- ✓ Cox,T.-Kuk,G.-Leiter,M.(1993): *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds), Professional burnout: recent developments in theory and research (pp. 177-193). UK: Taylor & Francis.
- ✓ Pines,A.-Aronson,E.(1988): *Career burnout: causes and cures*, (2 Ed.). New York: the Free Press.
- ✓ DSM-IV: American Psychiatric Association (1996) *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Madrid: Masson.
- ✓ Gil-Monte, P. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- ✓ Charles S Carever University of Miami Michael F Sheier Traducción Maria Elena Ortiz Salinas Carver *Teorias de la Personalidad* 3ª edición 1997 Prentice Hall Hispanoamerica S.A.
- ✓ Nicholas S Dicaprio *Teorias de la personalidad*, Nueva editorial interamericana SA de CV. Mexico DF 1985.
- ✓ Gil-Monte,P., Peiró, J. (1999) *Validez Factorial del Maslach BurnoutInventory en una Muestra Multiocupacional*. Psicothema, Vol. 11, N° 3, págs. 679-689.
- ✓ Gonzáles, P., Peiró, J. Mª., Bravo, Mª.J. (1996) *Calidad de vida laboral*. En: Peiró, J.Mª., Prieto, F. (Editores) (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*. Vol. II. Aspectos psicosociales del trabajo.

- ✓ Ramos, J., Peiró, J.M<sup>a</sup>, Ripoll, P. (1996) *Condiciones de trabajo y clima laboral*. En: Peiró, J.M<sup>a</sup>., Prieto, F. (Editores), (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*.
- ✓ Pedro R. Gil-Monte\* y José M<sup>a</sup> Peiró 1999, Copyright Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo* vol . 15, nº 2, 261-268
- ✓ Martínez Pérez, Anabella (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. no 112. Septiembre. 2010.
- ✓ Gil Monte,P.-Peiró,J. M(1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- ✓ Thompson,M. S.-Page,S.L. y Cooper,C.L.(1993): *A test of caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. *Stress medicine*, 9, 221-235.
- ✓ Cox,T.-Kuk,G.-Leiter,M.(1993): *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 177-193). UK: Taylor & Francis.

## Revistas

- ✓ Maslach C. Jackson (1997). M.B.I “Inventario Burn out” de Maslach. “Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial” *Publicaciones de psicología aplicada. Serie menor num. 211 TEA ediciones. Madrid*

## Tesis

- ✓ Manzano,G.(1998): *Estrés en personal de enfermería*. Tesis doctoral. Deusto.
- ✓ Tesis “*call center y síndrome Burn out* ” autora Laura Cicerone abril 2013 , Universidad abierta Interamericana.
- ✓ Manzano,G.(1998): *Estrés en personal de enfermería*. Tesis doctoral. Deusto.
- ✓ Pines,A.-Aronson,E.(1988): *Career burnout: causes and cures*, (2 Ed.). New York: the Free Press.

## **Direcciones Electrónicas.**

- Investigación Noemí Díaz Villena\*; Teresa Mendo Zelada\*\*; César Vásquez Olcese\*\*\*[en línea]: PSQUIATRIA.COM. 2003; 7(2), <http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatricom/article/viewFile/354/337/> El síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo.
- [en línea ]<http://misaludprimero.blogspot.com/2007/12/la-enfermedad-de-los-call-centers-el.html> Mi salud primero La enfermedad de los Call Centers: El Síndrome del Burn Out.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

FECHAS ACTIVIDADES	ABRIL			MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Asesorías con tutora para el desarrollo de proceso de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contacto con la empresa donde se realizara la investigación.		X	X	X	X																						
Aprobación de la realización de proyecto por parte de la empresa.						X																					
Elaboración y entrega de ante proyecto de investigación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
Aprobación de proyecto de investigación y asignación de jurado para proceso de grado.								X	X																		
Coordinación y organización para el establecimiento de contacto con la muestra.							X	X	X																		
Aplicación de instrumentos de investigación.										X	X	X															
Análisis y discusión de resultados.													X	X													
Elaboración de conclusiones y recomendaciones.														X	X												
Elaboración de informe final de investigación.															X												
Aprobación de informe final de investigación por parte del docente asesor.																X											
Presentación de Informe Final de investigación Investigación a Tribunal.																	X										
Respuesta de tribunal y espera de fecha de defensa																		X	X	X	X	X					
Defensa y aprobación de investigación de proceso de grado para optar a Lic. en Psicología.																								X	X		

## PRESUPUESTO

RECURSOS UTILIZAR	COSTO
Proceso de validación de instrumentos: Fotocopias de instrumento.	\$6.20
Impresión y anillado del anteproyecto de investigación.	\$5.00
Fotocopias de cuadernillos de Test Big Five	\$5.00
Fotocopias de Hojas de respuesta de Test Big Five.	\$0.80
Fotocopias de MBI.	\$0.80
Lapiceros, lápices y borradores.	\$7.00
Refrigerios en agradecimiento para cada uno de los participantes de la participación.	\$50.00
Gastos de transporte del equipo investigador.	\$74.40
Impresión de Informe Final.	\$6.00
Empastado de Informe Final.	\$15.00
Gastos de Defensa de Investigación.	\$100.00
Gastos de Presentación Personal para Defensa	\$285.00
Fotocopias de Tesis.	\$60.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$615.20</b>

# ANEXOS

**ANEXO 01: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) CON  
NOMBRE EN ESPAÑOL: INVENTARIO BURNOUT DE  
MASLACH (MBI) “SÍNDROME DEL QUEMADO”**



## **ANEXO 02: CUESTIONARIO BIG FIVE (BFQ)**

**ANEXO 03: INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias y Humanidades  
Departamento de Psicología  
Investigación de proceso de Grado

*“SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN AGENTES DEL CALL CENTER TELEPERFORMANCE GLOBAL SERVICES DE SAN SALVADOR DURANTE EL PERIODO DEL MES DE ABRIL A OCTUBRE DEL AÑO 2016”.*

El presente documento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación realizada por

BERNAL JIMENEZ, JENNIFER LISSETTE BJ10001

MARTINEZ, GUISELLE NOHEMY MM07214

PEREIRA CHAVEZ, DENISSE ALEXANDRA PC09027

Estudiantes egresadas de la Carrera de Licenciatura Psicología.

El objetivo de este estudio consiste en conocer la relación entre las variables de Síndrome de Burnout y Dimensiones de la personalidad. Para llevar a cabo esta investigación, solicitamos su colaboración para completar las preguntas de los 2 cuestionarios presentados, los cuales en conjunto tienen una duración de 40 minutos aproximadamente. La información obtenida será totalmente confidencial y únicamente se hará uso de ella para fines del estudio.

Su participación es totalmente voluntaria por lo que usted puede decidir no continuar en el momento que crea pertinente. Si usted decide continuar con la investigación, le agradeceremos pueda responder a todas las preguntas con total sinceridad y pueda firmar este documento aceptando su participación.

¡Muchas gracias!

NOMBRE (INICIALES) Y FIRMA DEL PARTICIPANTE \_\_\_\_\_

**ANEXO 04:**

**PROCESO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO PARA  
EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES  
DEL BURNOUT.**

## PRESENTACIÓN

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN AGENTES DEL CALL CENTER TELEPERFORMANCE GLOBAL SERVICES DE SAN SALVADOR DURANTE EL PERIODO DEL MES DE ABRIL A *OCTUBRE* DEL AÑO 2016”.

El presente documento expone el instrumento de recopilación de datos denominado “**INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL BURNOUT**” cuya finalidad es la exploración de los diversos factores individuales, sociales y organizacionales desencadenantes del Síndrome de Burnout; ya que de acuerdo a la teórica recopilada estos juegan un papel fundamental en el desarrollo o presencia del Burnout y como equipo investigador se considera que la exploración y descripción de dichos factores aportará datos de suma importancia para el análisis y discusión de resultados.

Se presenta además la justificación de la investigación para dar a conocer la importancia y el impacto que se persigue obtener en el desarrollo de la investigación; así como también los objetivos que persigue la investigación; para enmarcar en cierta medida los alcances que se persiguen.

Se exponen los instrumentos de recopilación de datos a utilizar mediante una breve descripción de cada uno de ellos; para brindar una mayor comprensión para cada uno de los miembros de grupo de expertos.

Para el proceso de validación se presentaron las indicaciones pertinentes y el instrumentos para ser llenados por cada uno de los jueces que participaron en la validación de contenido del instrumento y por último el comprobante de validación que deberá ser llenado con sus datos para constatar la participación como jurado calificador.

## OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

### - **Objetivo General:**

- Determinar si existe correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad en operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance El Salvador de San Salvador durante el periodo del mes de abril a *Octubre* del año 2016.

### - **Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel de correlación existente entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad.
- Describir como se da la correlación entre el Síndrome de Burnout y las Dimensiones de Personalidad.
- Valorar cuales son los factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout presentes en los operadores de Call Center de Teleperformance.

## INSTRUMENTOS DE RECOPIACION DE DATOS.

### - **Medición del Síndrome de Burnout:**

Medición de la presencia de Síndrome de Burnout a través del *Maslach Burnout Inventory (MBI)*<sup>35</sup>: cuestionario autoaplicado que consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. El cuestionario mide las tres dimensiones del síndrome:

- Realización personal en el trabajo (8 ítems).
- Agotamiento emocional (9 ítems).
- Despersonalización (5 ítems).

### - **Medición de las Dimensiones de la Personalidad:**

Medición de las dimensiones de personalidad a través del *Cuestionario “Big Five” (BFQ)*<sup>36</sup>, cuestionario autoaplicado que consta de 132 ítems que recogen respuestas del sujeto sobre la forma de pensar, sentir o actuar. El test tiene como finalidad la evaluación de cinco dimensiones y diez subdimensiones y una escala de distorsión:

- Energía (E): Dinamismo y Dominancia.
- Afabilidad (A): Cooperación/empatía y Cordialidad/amabilidad).
- Tesón (T): Escrupulosidad y Perseverancia.
- Estabilidad Emocional (EE): Control de las emociones y Control de los impulsos.
- Apertura Mental (AM): Apertura a la cultura y Apertura a la experiencia.

### - **Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout.**

La exploración de los factores del Síndrome de Burnout se realizara a través del *Instrumento para explorar Factores de Riesgo Desencadenantes del Burnout*, instrumento autoaplicado que consta de 34 ítems; el cual se presenta para el proceso de validación por medio de la aplicación de la técnica de Lawshe (1975) de 10 miembros que conforman el jurado o grupo de expertos

---

<sup>35</sup> Maslach y Jackson, (1986).

<sup>36</sup> G.V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni (1993), Adaptación española por Bermúdez, José; Madrid (1995)

que determinarán la validez de contenido de la prueba. El instrumento tiene como objetivo recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout. El instrumento explora:

- Datos Personales:
- Variables individuales.
- Variables sociales.
- Variables organizacionales.

## **INDICACIONES PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.**

Lawshe (1975), propuso una formula simple para cuantificar el grado de consenso pidiendo a un grupo de expertos que determinen la validez de contenido de una prueba o instrumento elaborado para propósitos de investigación.

Cada miembro del jurado deberá responder a la siguiente pregunta por cada uno de los reactivos: “La habilidad o conocimiento medido por este reactivo es”:

- ✓ Es esencial
- ✓ Útil pero no esencial
- ✓ No necesario.

De acuerdo con Lawshe, si más de la mitad de los miembros del jurado indica que un reactivo es esencial, ese reactivo tiene al menos alguna validez de contenido.

A continuación se le presenta el instrumento con sus respectivos ítems y los indicadores para ser evaluados. De antemano agradecemos su participación y aporte profesional para el desarrollo de la presente investigación.





**Universidad de El Salvador**  
**Facultad de Ciencias y Humanidades**  
**Departamento de Psicología**  
**Investigación de Proceso de Grado**



**“Síndrome de Burnout Y Dimensiones de la Personalidad en Operadores de Call Center de la Empresa Teleperformance de San Salvador en el Periodo del Mes de Abril y Octubre del Año 2016”**

**INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL BURNOUT**

**Objetivo: Recopilar información sobre factores de riesgo desencadenantes del Síndrome de Burnout.**

**Indicaciones:** A continuación se te presentan una serie de preguntas de carácter personal a las cuales deberás responder con total sinceridad de acuerdo a lo que se te plantea con la opción que consideres es la adecuada para ti. En algunas se te pedirá que expliques tu respuesta. Recuerda que la información es estrictamente será de uso estrictamente académico y garantizamos la confidencialidad y ética profesional para el uso de los datos.

I. DATOS PERSONALES				
<b>Nombre (Iniciales):</b>			<b>Edad:</b>	
<b>Sexo:</b>	Masculino <input type="checkbox"/>	<b>Estado Civil:</b>	Soltero/a <input type="checkbox"/>	Casado/a <input type="checkbox"/>
	Femenino <input type="checkbox"/>		Divorciado/a <input type="checkbox"/>	Acompañado/a <input type="checkbox"/>
<b>Nivel Académico:</b>	Educación Básica <input type="checkbox"/>	Bachiller <input type="checkbox"/>	Estudios Universitarios <input type="checkbox"/>	
<b>Empresa a la que pertenece:</b>			<b>Puesto:</b>	
<b>Tiempo de laborar en la empresa:</b>				
<b>Núcleo Familiar (Personas con las que vive)</b>				
<b>Hijos:</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<b>Número de Hijos:</b>	
<b>Comentarios/Observaciones de Juez Calificador.</b>				
II. VARIABLES INDIVIDUALES.				
Ítems	Calificación de reactivo:	Esencial	Útil	No Necesario
1. ¿El trabajo que desempeña está acorde a sus metas y aspiraciones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Creo que no tengo más opción <input type="checkbox"/>				

<p><b>2. ¿Cómo percibe las funciones y actividades de su puesto de trabajo?</b>  Satisfactorias <input type="checkbox"/>      Rutinarias <input type="checkbox"/>      Poco interesantes <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>3. ¿Considera que los ingresos, beneficios e incentivos que recibe se encuentran acorde a las exigencias de su puesto?</b>  Si <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/>      Creo que podría estar mejor <input type="checkbox"/>  Explique su respuesta: _____</p>			
<p><b>4. ¿Qué tipo de malestar considera que le ocasionan las actividades que realiza en su jornada laboral?</b>  Físico <input type="checkbox"/>      Mental <input type="checkbox"/>      Emocional <input type="checkbox"/>      Todas las Anteriores <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>6. ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad y el apoyo para que pueda superarse profesionalmente?</b>  Sí <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>7. ¿Ha pensado alguna vez en dejar de laborar para esta empresa?</b>  Si <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/>      En caso de responder "SI" ¿Cuál sería el motivo?  : _____</p>			
<p><b>8. ¿Al iniciar su trabajo dentro de esta empresa usted tenía un proyecto de vida?</b>  Sí <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/>      Si su respuesta es "SI" ¿Ha logrado llevar a cabo ese proyecto de vida? Explique: _____</p>			
<p><b>9. ¿Cómo describiría su humor habitualmente?</b></p>			
<p><b>11. ¿Considera que su humor se ve afectado por su jornada laboral?</b>  Sí <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/>      Si su respuesta es SI ¿Cómo se ve afectado?  _____</p>			
<p><b>Comentarios/Observaciones de Juez Calificador.</b></p>			

**III. VARIABLES SOCIALES E INTERPERSONALES.**

Ítems	Calificación de Reactivo	Esencial	Útil	No necesario
<p><b>12. ¿Cómo percibe la relación con?</b></p> <p>Pareja-Novia/o...Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p> <p>Familia.....Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p> <p>Amigos.....Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p> <p>Compañeros de trabajo..Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p> <p>Vecinos.....Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p> <p>Otros (Especifique): _____</p> <p style="padding-left: 40px;">Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Podría mejorar <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>13. En general cuando interactuó con las personas de mí alrededor me siento apreciado por ellos.</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>14. Mi familia o pareja me brindan el apoyo en cualquier circunstancia.</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>15. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía grupos de amistades.</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>16. ¿Qué haces en tu tiempo libre?</b></p> <p>Pasatiempos preferidos: _____</p> <p>Cuál es el tiempo que le dedicas: _____</p>				
<p><b>17. Actualmente fumas.....</b> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p><b>Cuantos cigarrillos al día:</b> 10 o menos <input type="checkbox"/> 11 a 20 <input type="checkbox"/> 31 a 30 <input type="checkbox"/> † de 31 <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>18. ¿Ha fumado por más de seis meses alguna vez en su vida?</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>19. ¿Hace cuánto tiempo comenzó a fumar?</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Menos de 1 año <input type="checkbox"/> 1 año <input type="checkbox"/> Más de 1 año <input type="checkbox"/></p>				
<p><b>20. Cuando sales a fiestas o reuniones con tus amigos o familia ¿Qué tipo de bebidas ingieres?</b></p>				
<p><b>21. Durante el último año ¿Ha tenido problemas que estén relacionados con la bebida?</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>				

22. ¿Consideras que tu trabajo ha facilitado la ingesta de alcohol y el tabaco? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Explique _____				
Comentarios/Observaciones de Juez Calificador.				
IV. VARIABLES ORGANIZACIONALES.				
Items	Calificador de reactivo	Esencial	Útil	No necesario
23. ¿Considera que la Dirección General de la empresa se interesa por el bienestar de sus empleados? Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>				
24. En general ¿Se siente identificado con la empresa a la que pertenece? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Explique _____				
25. ¿Considera Ud. que el área donde desempeña su trabajo es segura y ordenada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Porque? _____				
26. ¿En su área de trabajo todos colaboran al cumplimiento de las obligaciones laborales? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Considero que solo en ocasiones <input type="checkbox"/>				
27. ¿Cómo percibe la relación con sus compañeros de trabajo? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> No Tan Buena <input type="checkbox"/> Creo que necesitan Mejorar <input type="checkbox"/>				
28. ¿Cómo es la relación con su jefe inmediato? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> No Tan Buena <input type="checkbox"/> Creo Que Necesitan Mejorar <input type="checkbox"/>				
29. ¿Cuándo usted cumple una meta en su trabajo, su jefe se lo reconoce? Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>				
30. ¿Considera que las herramientas y equipos de trabajo que la empresa le proporcionan le son suficientes y necesarios? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si, aunque se encuentran en mal estado <input type="checkbox"/>				

<p><b>31. ¿La dirección de la empresa le comunica y orienta oportunamente sobre cambios realizados en cuanto a procedimientos, equipos, políticas u otras áreas relacionados a su puesto de trabajo?</b></p> <p>Siempre <input type="checkbox"/>      Casi Siempre <input type="checkbox"/>      Nunca <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>32. ¿Considera que la empresa le brinda la seguridad y estabilidad laboral que necesita?</b></p> <p>Sí <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/></p>			
<p><b>33. ¿En la empresa existen programas de desarrollo profesional o capacitaciones que te proporcionen habilidades y competencias para crecer profesionalmente en la empresa?</b> Si <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/></p> <p>Describe brevemente en qué consisten _____</p> <p>_____</p>			
<p><b>34. ¿Te sientes satisfecho con tu horario de trabajo?</b> Si <input type="checkbox"/>      No <input type="checkbox"/></p> <p>Porque _____</p> <p>_____</p>			
<p><b>Comentarios/Observaciones de Juez Calificador.</b></p>			

## COMPROBANTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DEL INSTRUMENTO

#### INSTRUMENTO PARA EXPLORAR FACTORES DE RIESGO DESENCADENANTES DEL BURNOUT

DICHO INSTRUMENTO PRETENDE SER UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN DE PROCESO DE GRADO PARA OPTAR A LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA TITULADA *SÍNDROME DE BURNOUT Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN OPERADORES DEL CALL CENTER TELEPERFORMANCE EL SALVADOR DURANTE EL PERIODO DEL MES DE ABRIL A OCTUBRE DEL AÑO 2016*. SIENDO LAS INVESTIGADORAS Y AUTORAS DEL INSTRUMENTO LAS ESTUDIANTES EGRESADAS:

BERNAL JIMENEZ, JENNIFER LISSETTE BJ10001

MARTINEZ, GUISELLE NOHEMY MM07214

PEREIRA CHAVEZ, DENISSE ALEXANDRA PC09027

EXTIENDO LA PRESENTE CONSTANCIA COMO COMPROBANTE DE PARTICIPACIÓN EN EL JURADO CALIFICADOR PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

NOMBRE: \_\_\_\_\_

PROFESIÓN: \_\_\_\_\_

AÑOS DE EJERCER: \_\_\_\_\_

LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

Según los resultados para los valores del CVR negativo es igual a -0.14.

Según los resultados para los valores del CVR positivo es igual a 1.0

<b>Validación del Instrumento para Explorar Factores de Riesgo Desencadenantes del Burnout</b>		
<b>N Ítem</b>	<b>CVR</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Datos Generales</b>	Positivo	
<b>Ítem 1</b>	Positivo	
<b>Ítem 2</b>	Positivo	
<b>Ítem 3</b>	Positivo	
<b>Ítem 4</b>	Positivo	
<b>Ítem 5</b>	Positivo	Se recomendó valorar el impacto que tiene el desgaste generado por el trabajo en el desempeño de las actividades del hogar.
<b>Ítem 6</b>	Positivo	
<b>Ítem 7</b>	Positivo	
<b>Ítem 8</b>	Positivo	
<b>Ítem 9</b>	Positivo	Se modifico terminología
<b>Ítem 10</b>	Positivo	
<b>Ítem 11</b>	Positivo	Debido a la recomendación de uno de los jueces, se agregaron dos ítems al apartado de Variables Individuales, enfocados al estado físico en las ultimas semanas y al desempeño de las actividades del hogar.
<b>Ítem 12</b>	Positivo	
<b>Ítem 13</b>	Positivo	
<b>Ítem 14</b>	Positivo	
<b>Ítem 15</b>	Positivo	

<b>Ítem 16</b>	Positivo	
<b>Ítem 17</b>	Negativo	Se evaluará la adquisición de nuevos hábitos.
<b>Ítem 18</b>	Negativo	Se evaluará la adquisición de nuevos hábitos.
<b>Ítem 19</b>	Negativo	Se evaluará la adquisición de nuevos hábitos.
<b>Ítem 20</b>	Positivo	Se modificaron
<b>Ítem 21</b>	Positivo	Se modificaron
<b>Ítem 22</b>	Positivo	Se modificaron
<b>Ítem 24</b>	Positivo	
<b>Ítem 25</b>	Positivo	
<b>Ítem 26</b>	Positivo	
<b>Ítem 27</b>	Positivo	
<b>Ítem 28</b>	Positivo	
<b>Ítem 29</b>	Positivo	
<b>Ítem 30</b>	Positivo	
<b>Ítem 31</b>	Positivo	
<b>Ítem 32</b>	Positivo	