UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Psicología Clínica

Tema:

ESTUDIO RELACIONAL DEL ESTRÉS LABORAL Y LOS FACTORES DE PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD N-3 "NICANOR MERCHAN" DE LA CIUDAD DE CUENCA EN EL PERÍODO 2015-2016

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de: "Licenciatura en Psicología Clínica"

AUTORA:

Nancy Alejandra Pinos Rodríguez

DIRECTORA:

Mgt. Lucía Cordero Cobos

Cuenca – Ecuador

2016

DEDICATORIA

El fruto de este trabajo y esfuerzo se lo dedico en primera instancia a Dios quien me dio la oportunidad de vivir, y en especial a mi madre Nancy Rodríguez Reinoso, que sin ella no hubiese sido posible culminar con éxito este triunfo, el de obtener el título de Psicóloga Clínica.

A mi maravillosa familia que ha sido un pilar fundamental y apoyo incondicional en mi proceso de formación, en todas las tareas que emprendo, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad para poder cumplir mis objetivos como persona y profesional. Gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, es por ellos que soy lo que soy ahora; y a mis hermanas que de una u otra manera han influido positivamente en la culminación exitosa del mismo.

A mis amigos y amigas, que estuvieron a mi lado en los buenos momentos, así como en los momentos más duros de mi vida.

Por lo que dedico este trabajo a todas aquellas personas que de una u otra forma me estuvieron apoyando en cada momento de mi carrera. Gracias a todos, por creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es ineludible que te aborde un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

Por ello, es para mí un verdadero placer expresar mi más sincero agradecimientos de manera especial y sincera a la Doctora Lucía Cordero Cobos por consentir efectuar esta tesis bajo su dirección.

Al personal del Centro de Salud N° 3 "Nicanor Merchán" por la apertura para la realización de la investigación, por su apoyo, confianza y su capacidad para guiar mis ideas ya que ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora.

Quiero también expresar mi agradecimiento a los catedráticos de la Universidad, Facultad de Psicología Clínica, que de una u otra forma colaboraron para mi instrucción académica, y en la realización de esta tesis.

Y no puedo dejar de agradecer a mi familia que me brindó su apoyo en la realización de esta investigación para alcanzar un proyecto más en mi vida. Y a todas aquellas personas que colaboraron o participaron en este proyecto, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

RESUMEN

Este trabajo de investigación surge en el ámbito de la carrera de psicología clínica de la Universidad del Azuay. La temática que plantea sobre el estudio relacional entre los niveles de estrés laboral y tipos de personalidad es con el fin de diagnosticar la prevalencia y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios.

Partiendo de una metodología relacional, descriptiva, cuantitativa-transversal, y utilizando como instrumentos de recogida de datos el cuestionario Big Five que trata sobre las dimensiones de personalidad y el cuestionario Maslach (MBI) que abarca los niveles de estrés, se aplicaron a una muestra de 15 funcionarios del Centro de Salud "Nicanor Merchán de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay.

Con relación al género, la muestra está compuesta por 11 personas que corresponden al 73% de los encuestados y que son de sexo femenino, mientras que 4 personas que es el 27% son de sexo masculino.

La conclusión principal refiere los funcionarios presentan un 20% de cansancio emocional, 33% de despersonalización, y un 13% falta de realización personal y/o profesional.

Palabras claves: Personalidad, Modelo de los cinco factores, BIG FIVE, MBI, Niveles de estrés, Burnout.

ABSTRACT

This research takes place in the field of the clinical psychology career at *Universidad del Azuay.* The theme on the relational study between levels of job stress and personality types is posed in order to diagnose the prevalence and influence on the quality of service offered to users. The paper starts with a relational, descriptive, quantitative-cross methodology. The tools used for data collection were the Big Five questionnaire that deals with personality dimensions; and the Maslach Burnout Inventory (MBI) that covers stress levels. These instruments were applied to a sample 15 officials of the "*Nicanor Merchán"* Health Center in the city of Cuenca, Azuay province. With regard to gender, the sample is composed of 11 people corresponding to 73% of female respondents, and 4 people which corresponds to 27% are male. The main conclusions are that 20% of officials show emotional exhaustion, 33% depersonalization, and 13% lack of personal and / or professional fulfillment.

Keywords: Personality, Five Factors Model, BIG FIVE, MBI, Stress Levels, Burnout.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

CONTENIDO

DEDICATORIA ..... **II**

AGRADECIMIENTO ..... **III**

RESUMEN **1**

ABSTRACT **2**

INTRODUCCIÓN **8**

CAPÍTULO I **10**

MARCO TEÓRICO **10**

INTRODUCCIÓN **10**

1.1. GENERALIDADES DE PERSONALIDAD 10

1.2. DEFINICIÓN DE PERSONALIDAD 13

1.3. RASGOS DE PERSONALIDAD 17

1.3.1. CARACTERÍSTICAS DE RASGOS DE PERSONALIDAD 19

1.4. MODELOS DE PERSONALIDAD 20

1.5. FACTORES Y SITUACIONES QUE CONDICIONAN EL TIPO DE PERSONALIDAD 23

1.6. DEFINICIÓN DE ESTRÉS 26

1.7. NIVELES DE ESTRÉS 30

1.8. ESTRÉS LABORAL 33

1.9. RELACIÓN E IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL Y LOS FACTORES DE LA PERSONALIDAD 36

1.9.1. AUTOEFICACIA Y ESTRÉS 39

1.9.2. PERSONALIDAD RESISTENTE 40

1.9.3. ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL 41

CAPITULO II **43**

METODOLOGÍA Y ANALISIS DE RESULTADOS **43**

INTRODUCCIÓN **43**

2.1. TIPO DE ESTUDIO 43

2.2. POBLACIÓN 44

2.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN 44

2.2.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN 44

2.3. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD 44

2.3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA 44

2.3.2. INFRAESTRUCTURA SANITARIA 44

2.3.3. DATOS HISTÓRICOS 44

2.3.4. MISIÓN Y VISIÓN DEL CENTRO DE SALUD 45

2.3.5. SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE SALUD "NICANOR MERCHÁN" 46

2.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 48

2.4.1. TEST BIG FIVE: DETERMINACIÓN DE TIPOS DE PERSONALIDAD 48

2.4.2. TEST MASLACH: DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL 50

2.5. PROCEDIMIENTOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS 52

2.6. ANÁLISIS DE RESULTADOS 53

2.7. RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y LOS TIPOS DE PERSONALIDAD 70

CAPITULO III **74**

DISCUSIÓN **74**

3.1. DISCUSIÓN 74

3.2. CONCLUSIONES 79

3.3. RECOMENDACIONES 83

BIBLIOGRAFIA **84**

ANEXOS **87**

ANEXO N° 1: TEST BIG FIVE 87

ANEXO N° 2: TEST MASLACH 95

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 21

Resumen de las características de los modelos teóricos en psicología de la personalidad 21

Tabla N° 2 53

Sexo de los colaboradores del Centro de Salud 53

Tabla N° 3 54

Edad de los colaboradores del Centro de Salud 54

Tabla N° 4 55

Nivel de distorsión de los colaboradores estudiados 55

Tabla N° 5 56

Dimensión: Energía y sus sub-dimensiones 56

Tabla N° 6 58

Dimensión: Afabilidad y sus sub-dimensiones 58

Tabla N° 7 60

Dimensión: Tesón y sus sub-dimensiones 60

Tabla N° 8 62

Dimensión: Estabilidad emocional y sus sub-dimensiones 62

Tabla N° 9 64

Dimensión: Apertura mental y sus sub-dimensiones 64

Tabla N° 10 67

Resultados de la dimensión: Despersonalización 67

Tabla N° 11 68

Resultados de la dimensión: Agotamiento emocional 68

Tabla N° 12 69

Resultados de la dimensión: Realización personal o profesional 69

Tabla N° 13 71

Datos generales por factores según cuestionario Maslach 71
Tabla N° 14 72
Comparativo de las dimensiones y sub-dimensiones cuestionario BIG FIVE 72

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Proceso del estrés *29*
Figura N° 2: Relación entre demanda y control *34*
Figura N° 3: Relación entre demanda, control y apoyo social *34*
Figura N° 4: Relación entre demanda y recursos *35*
Figura N° 5: Relación entre esfuerzo y recompensa *35*
Figura N° 6 ..... *54*
Sexo de los colaboradores del Centro de Salud *54*
Figura N° 7 ..... *54*
Edad de los colaboradores del Centro de Salud *54*
Figura N° 8 ..... *56*
Nivel de distorsión de los colaboradores estudiados *56*
Figura N° 9 ..... *57*
Dimensión: Energía y sus sub-dimensiones *57*
Figura N° 10 ..... *59*
Dimensión: Afabilidad y sus sub-dimensiones *59*
Figura N° 11 ..... *61*
Dimensión: Tesón y sus sub-dimensiones *61*
Figura N° 12 ..... *63*
Dimensión: Estabilidad emocional y sus sub-dimensiones *63*
Figura N° 13 ..... *65*
Dimensión: Apertura mental y sus sub-dimensiones *65*
Figura N° 14 ..... *67*
Resultados de la dimensión: Despersonalización *67*

Figura N° 15 ..... *68*
Resultados de la dimensión: Agotamiento emocional *68*
Figura N° 16 ..... *69*
Resultados de la dimensión: Realización personal o profesional *69*
Figura N° 17 ..... *71*
Datos generales por factores según cuestionario Maslach *71*
Figura N° 18 ..... *72*
Comparativo de las dimensiones y sub-dimensiones cuestionario BIG FIVE *72*

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos son seres únicos e irrepetibles, por ello la diversidad es una de las características básicas de la conducta humana, es decir que todos se comportan de manera diferente y no existe en el mundo dos personas que reaccionen de la misma manera frente a las mismas condiciones o circunstancias. Durante el siglo XX, la psicología ha intentado identificar cuáles eran las dimensiones de estas diferencias e intentó dar respuesta. Sin embargo, es evidente que muchas de las personas comparten rasgos en común, ya que en el comportamiento de los seres humanos existen determinados patrones, por esta razón el concepto de personalidad se refiere a la existencia de patrones de conducta que suponen cierta regularidad en la forma de comportarse.

En esta presente investigación se busca hacer una revisión bibliográfica y análisis que permite definir los estilos de personalidad y el nivel de estrés de los funcionarios del Centro de Salud "Nicanor Merchán" de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, los mismos que pueden presentar aspectos positivos y negativos, considerando que cada uno de ellos representa patrones adaptativos adecuados para algunos ambientes y situaciones y otros menos adecuados para otros.

Por ello como requisito para la obtención del título de Psicóloga Clínica, se presenta la propuesta de desarrollar este trabajo de grado, el mismo que permitirá conocer los diferentes estilos de personalidad y los niveles de estrés laboral que tiene el personal del Centro de Salud en estudio, con el fin de poder llegar a determinar cuáles son los patrones de conductas presentes en las personas que laboran y así poder orientarlos para que sigan brindando el mejor servicio a sus pacientes. Por lo tanto, con la aplicación y ayuda de los instrumentos como son: test BIG Five y el test Maslach se quiere identificar y determinar los rasgos y conductas que son relevantes para la evaluación de los criterios de trastornos de personalidad y los niveles del estrés laboral, mismos

que serán analizados conforme al contexto organizacional en que se encuentren dichas personas. A cada uno se le entregará los test y tendrán que desarrollar las preguntas planteadas en los mismos, con el único fin de que proporcionen respuestas reales y objetividad.

En el capítulo I, se considera toda la teoría pertinente y justificante en cuanto a estilos de personalidad y niveles de estrés laboral según algunos autores.

En el capítulo II, hace referencia a la metodología y análisis de resultados de los test aplicados tanto Big Five como Maslach, y además se describe también datos del Centro de Salud en estudio, considerando criterios de inclusión y exclusión.

En el capítulo III, se presenta la discusión y una propuesta de lo que se tiene que realizar para mejorar el nivel de estrés que presentan los funcionarios del Centro de Salud y además cómo la dirección general conjuntamente con los mismos funcionarios debe realizar algunas actividades para prevenir el nivel de estrés y mejorar los tipos de personalidad. Se culmina con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

Cada persona actúa como psicólogo de la personalidad, sin embargo no todas las personas tienen claro el concepto o definición de personalidad, siendo una acepción más aproximada al mundo de la psicología el que la personalidad constituye a una persona y la distingue de otra; es por ello que a continuación se determinan algunas definiciones que ayuden a identificar a los individuos que tipo de personalidad tienen y a su vez como éste asume un nivel de estrés frente a diferentes situaciones de la vida diaria. En un mundo laboral es imprescindible considerar varios aspectos que pueden mover la conducta de una persona, siendo estos aspectos dinámicos que interactuarán con las características de un contexto, por lo que a continuación se estudia a profundidad los tipos de personalidad y los niveles de estrés que causan estos.

1.1. Generalidades de Personalidad

A lo largo del tiempo el tema de la personalidad ha tomado muchas definiciones, sin embargo a pesar de los estudios que se han realizado no se logra precisar con exactitud lo que específicamente representa la personalidad. Y aunque se esté mencionando esto, tampoco se puede decir que existen definiciones correctas o incorrectas, sino cada una de ellas se utilizarán o se enfocarán de acuerdo a los objetivos o campo que se pretende.

Por lo que en este apartado, se otorgará definiciones de la personalidad clasificándose las mismas dentro de tres tendencias, las mismas que se describen a continuación:

- La personalidad como efecto exterior que una persona causa en las demás personas.

- Definición por su estructura y esencia.
- Definida por la conducta u operación que produce luego de ser aplicado los sistemas psicofísicos que determinan la conducta de cada persona.

Esto lleva a considerar que es muy difícil definir un concepto científicamente, conociendo que esta palabra es parte del lenguaje cotidiano y que muchas veces esta utilización cumple con una función adaptativa muy importante ya que las personas adaptan el comportamiento cuando es de relacionarse con aquella persona que ya se conoce cómo es su personalidad, por lo tanto desde un aspecto científico y considerando desde esta descripción, las personas hacen conceptos inadecuados cotidianamente con respecto a la personalidad siendo estas percibidas como connotaciones de valor al transmitir que hay personalidades buenas males, peores o mejores.

Y más adelante se podrá determinar que no es así como se mencionó anteriormente, sino que determinadas características serán más interesantes en unas situaciones que en otras consiguiendo que una persona tenga mejor adaptación. Es por ello que se dice que todas las personas actúan como psicólogos de la personalidad ya que conforme a la observación desarrollan teorías del comportamiento de las personas como y por qué lo hacen, haciendo a su vez predicciones de conductas, sin embargo de acuerdo a la teoría más adelante desarrollada se pretende terminar con este tipo de teorías cotidianas y considerar el verdadero concepto científico que plantean los autores dentro de la psicología. (Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuán, & Rueda, 2012, pág. 68)

Ante todo es necesario distinguir entre persona y personalidad para poder describir el origen histórico de estos dos términos. Por lo tanto Aceves (2010) define: “la persona humana es un

individuo completo, de naturaleza racional. Los elementos esenciales de la persona son el entendimiento y la voluntad" (p.227).

Es decir, la persona abarca aspectos físicos y psíquicos que caracterizan al mismo como único en el mundo conforme a sus cualidades que presente y que juegue en su entorno y distinción.

Aceves (2010, p. 227) define: "la personalidad humana es una realidad psicológica funcional y operativa, que consiste en la síntesis de todas las funciones psíquicas".

Entonces, se puede determinar que la personalidad se hace, se construye, siendo el conjunto de todas las disposiciones biológicas, impulsos instintos hereditarios más las disposiciones adquiridas, ya que a través del aprendizaje, experiencia, formación, se cultivan estas condiciones heredadas.

Una vez definida la diferencia es necesario destacar el origen histórico de estos términos y es así como dio lugar cuando el teatro griego usaba máscaras para las representaciones con doble finalidad, siendo estas:

- Un mismo autor podría representar varios personajes con solo el cambio de máscara.
- Amplificar la voz, debido a que la máscara presentaba una abertura en el área de la boca.

Y es así como el término persona pasó a ser lo que significa por lo representado por el autor y lo que se encontraba fuera de la máscara, y siendo esto muy diferente al carácter que podía tener este autor o personaje que usaba la máscara. Entonces se puede descifrar que la personalidad es la máscara que se usa como disfraz o atuendo para representar el papel de la vida cotidiana, y en muchos casos hasta muy diferente de lo que verdaderamente es cada persona. (Aceves, 2010)

Etimológicamente, la palabra "personalidad" se deriva de la expresión latina "persona", que precede a su vez del griego que significa mirada, aspecto exterior, apariencia, máscara y todo

aquello que se usa para mostrarse diferente a lo que es en sí como persona o mostrarse ante los demás igual a lo que verdaderamente es.

1.2. Definición de Personalidad

La personalidad es diferente y única en cada persona del mundo, y a su vez como se ha mencionado anteriormente esta se construye y se hace a través de la relación del sujeto con el entorno social y familiar.

Pervin y Cervone (2010, p. 88) ofrece la siguiente definición:

La personalidad es una organización compleja de cogniciones, emociones y conductas que da orientaciones y pautas (coherencia) a la vida de una persona. Como el cuerpo, la personalidad está integrada tanto por sus estructuras como por procesos y refleja tanto la naturaleza (genes) como el aprendizaje (experiencia). Además, la personalidad engloba los efectos del pasado, incluyendo los recuerdos del pasado, así como construcciones del presente y del futuro.

La personalidad puede ser definida también como un patrón de sentimientos, pensamientos y conductas de una determinada persona que se enfrenta a cualquier ámbito o situación.

La Real Academia Española de la Lengua (2014, p. 3), define: "la personalidad es la diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra" y también como: "conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas".

Es decir, se puede llegar a determinar que la personalidad es el resultado de una serie de factores tanto social, genético, ambiental, familiar que está relacionado con el aprendizaje de cualquier situación que se da en cada día.

Por lo que cuando se trata de niños recién nacidos que nacen con características individuales propias, ellos aún no tienen personalidad debido a que nacen sin ningún conocimiento, muy indefensos y aún no están inmersos o en contacto con un ambiente como el que se ha mencionado anteriormente, por tal en el trascurso del tiempo y de su vida van adquiriendo información del medio debido a que es necesario que la persona este influenciada por relaciones del entorno y familiares, además de sus experiencias vividas.

Hoy en día, desde muchas perspectivas la definición de personalidad se considera como algo más dinámico. Como menciona Mishel, Shoda y Westen la personalidad se refiere a: "patrones estables de tipo cognitivo, emocional, motivacional y conductual, que se activan en determinadas situaciones". Esta definición es comentada por Heim & Westen (2007, p. 75) en la que hace referencia a dos aspectos significativos de la personalidad; primero que la personalidad es dinámica y está caracterizada por una interacción entre factores mentales conductuales y ambientales; y segundo que la variabilidad y flexibilidad de la respuesta son características inherentes a la personalidad.

Es por ello que se hace referencia a la estabilidad de la personalidad, es decir que las personas que se encuentran en el entorno muchas veces prefieren que estas tengan comportamiento relativamente estable a lo largo del tiempo y de las situaciones, debido a que es más fácil poder predecir sus reacciones y adaptarse según la conducta presentada. Frente a los contextos sociales y las mismas etapas de desarrollo que afecten a la personalidad de los individuos, existe la posibilidad de cambio, la misma que beneficia la nueva adaptación a las demandas situacionales y un adecuado funcionamiento psicológico en las personas. De ahí que se desea que la personalidad cambie cuando la misma presenta efectos negativos tanto para las relaciones interpersonales, salud física o psicológica y el funcionamiento de la sociedad.

El grado de estabilidad o de cambio que se conceda a la personalidad, se convertirá en los elementos más importantes a la hora de definirla y determinarla.

Puede decirse entonces según Cloninger (2009, p. 80) que la personalidad de un individuo empieza con componentes biológicos innatos, algunos compartidos con otras personas y otros más distintivos fruto de la propia herencia o de otras influencias que a lo largo de la vida estas tendencias innatas se van canalizando por la influencia de múltiples factores como la familia, la cultura u otras experiencias y que la personalidad vendría constituida por el patrón resultante de conductas, cogniciones, y patrones emocionales.

Se concluye que la personalidad hace referencia a la forma de pensar, percibir o sentir de un individuo, constituyendo su original identidad, integrada por elementos cognitivos, estables, motivacionales y afectivos vinculados con las situaciones e influencias sociales, cambiables y adaptables determinando en el individuo una conducta interna y manifiesta.

Según Heim y Westen (2007, p. 270) afirma que existen varios elementos que son determinantes en la personalidad y que constituyen ser sus elementos, y que en base a estos se puede cambiar la misma conforme a lo que se piensa, se siente, se dice y se hace:

- Carácter
- Temperamento
- Inteligencia

El carácter es el conjunto de cualidades estables que conforman el modo de ser y el comportamiento de una persona. Junto con el temperamento forman la personalidad. Existe la diferencia del temperamento en que no nacemos con él, sino que es adquirido, es más libre y no

depende tanto de lo somático o físico. Por eso se puede afirmar que somos más responsables de nuestro carácter que del temperamento. No está ligado a factores genéticos sino educativos y culturales. El carácter por tanto se puede educar, guiado por la inteligencia y la voluntad, puede ser modificado, claro está que con trabajo personal. Los autores Heim y Westen (2007) manifiestan que existen distintos tipos de carácter:

- Nervioso
- Sentimental
- Colérico
- Apasionado
- Sanguíneo
- Flemático
- Amorfo
- Apático

El temperamento es la base biológica del carácter, viene dada, es innata. Y esta se define como la forma natural en que el individuo interactúa y vive en el entorno que lo rodea, esto implica la habilidad para adaptarse a los cambios, el estado de ánimo, la intensidad con que se vive, el nivel de actividad, la accesibilidad y la regularidad para hacer algún trabajo. Existen distintos tipos de temperamento:

- Sanguíneo
- Flemático
- Melancólico
- Colérico

Acorde Heim y Westen (2007, p. 271) la inteligencia que está formada por algunas variables como la capacidad de observación, el aprendizaje, la memoria, la atención, las habilidades para socializarse, entre otras. Por lo tanto este elemento de la personalidad es la capacidad de elaborar

información, asimilando y guardando datos para poder resolver problemas. Esta se va adquiriendo con el pasar del tiempo.

1.3. Rasgos de personalidad

Al momento de aludir a la definición de personalidad no se puede dejar de lado el concepto de rasgo psicológico, que hace referencia a las características más estables, fijas y constantes del comportamiento.

Los rasgos de personalidad se definen como el conjunto de factores internos, dinámicos y subyacentes a la experiencia de la persona y al comportamiento de la misma, los cuales permiten describir deseos, motivaciones y emociones inherentes al ser humano. Estos rasgos determinan de forma muy importante las respuestas conductuales de cada individuo ante situaciones comparables.

Por lo tanto, el tipo de personalidad de cada sujeto puede considerarse un predictor de su respuesta ante las situaciones y demandas de su medio ambiente.

Se presenta algunas confusiones entre rasgo y estado, por lo que a continuación se define por separado estos términos:

Según García, Carrido y Rodríguez (2005, p. 268) afirman:

“Rasgo: característica de la persona relativamente permanente en el tiempo y frente a diferentes situaciones. El conjunto de rasgos define la personalidad”.

“Estado: característica de la persona que se ha presentado en una situación concreta o durante un periodo de tiempo determinado sin formar parte de él de manera estable”.

Es decir el estado alude a conductas limitadas en el tiempo que dependen de determinadas situaciones, mientras que rasgo es un patrón estable de conducta que permanece a lo largo del tiempo, y es aquí que se certifica que se atribuye a una base biológica.

Por lo que los rasgos de personalidad son patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo, que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales.

La psicología de los rasgos tiene sus orígenes en el trabajo de Gordon Allport (1897-1967). Considerado como el padre de la Psicología de la Personalidad a la que junto a Murray (1893-1988), dio rango académico en la Universidad de Harvard, donde enseñó durante cuatro décadas.

Teóricamente, Allport criticó la formulación patologizante que el psicoanálisis realizó de la personalidad para dar protagonismo a los rasgos normales. Y aunque para Allport la personalidad es "la organización dinámica dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan la conducta y pensamiento característicos"; también asume que los rasgos son reales, siendo el producto de interacción entre el entorno y la herencia y a su vez que predisponen la conducta, como ya se ha mencionado anteriormente, sin embargo se diferencia los rasgos individuales o personales, es decir propios de cada persona con los rasgos comunes en las personas.

Según Polaino, Cabanyes y Del Pozo (2006, p. 27) se detalla una clasificación según la importancia en la conducta para poder diferenciar a estos:

- Rasgos cardinales: se encargan de envolver casi toda la conducta de la persona.
- Rasgos centrales: contempla de cinco a diez características que se encarga de definir y describir a una persona.

- Rasgos secundarios: se suelen conocer solo en ambientes íntimos, aunque son menos sólidos que los anteriores.

El concepto de rasgo representa la estabilidad y consistencia de la personalidad; aunque hay dos formas de considerar esta definición como predisposición en la que una persona se predispone en mayor o menor medida a comportarse de una determinada forma, y la otra rasgo como descripción que es una etiqueta creada para describir el grupo de conducta. Por lo tanto, el rasgo es la unidad elemental de la personalidad, es inobservable, que solo se puede analizar a través de sus manifestaciones de forma indirecta.

1.3.1. Características de Rasgos de personalidad

Acorde a Cano et. al. (2005, p. 267) manifiesta que los rasgos poseen algunas características comunes y que se los puede identificar considerando las siguientes:

- Escalabilidad: se puede considerar como una dimensión continua, es decir puntuables.
- Polaridad: poseen dos polos por lo general dos: neuroticismo y estabilidad emocional.
- Universalidad: así como pueden describir a una persona, podría describir a varias y hasta a todas las personas. Y solo se presentan diferencias individuales de acuerdo a la intensidad de la manifestación de conducta.
- Generalidad: poseen diversa cantidad de indicadores de rasgo.

Además de estas características que se presentan según Polaino, et al. (2006) mencionan dos adicionales:

- Consistencia

- A través de las situaciones
- El promedio del comportamiento a través de muchas ocasiones es predecible, consistente.
- Puede que en una situación concreta no se comporten las personas con una coherencia previsible.

- Estabilidad
  - Permanencia de los rasgos a lo largo del tiempo, desde la adolescencia y a través de la vida adulta. La conducta puede variar bajo la influencia del ambiente sin observar cambios estructurales de personalidad.

Es decir, la consistencia y la estabilidad deben analizarse conjuntamente debido a que no es posible una consistencia sin una relativa estabilidad. Sin embargo la diferencia radica en que la consistencia es el grado en que aparece la misma respuesta o patrón de respuestas ante dos situaciones distintas cercanas temporalmente, mientras que la estabilidad es frente a una misma situación en dos momentos temporales.

1.4. Modelos de personalidad

Las distintas teorías o modelos formulados para describir y explicar la personalidad se estructuran en tres, siendo su diferencia en la respuesta que dan de acuerdo a los determinantes de la conducta individual:

- Internalista: la conducta está determinada por factores personales del individuo.
- Situacionista: la conducta está determinad por las características del ambiente o situación en que ésta tiene lugar.

- Interaccionista: es el conjunto de los dos modelos anteriores, indicando que la conducta está determinada por características personales y por parámetros situacionales, considerando una interacción entre estos factores. A continuación se presenta un cuadro resumen según Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuan y Rueda (2012, p. 113) sobre las características de los modelos teóricos en psicología de la personalidad:

Tabla N° 1

Resumen de las características de los modelos teóricos en psicología de la personalidad

MODELO	**SUPUESTOS**
INTERNALISTA (organísmico)	✓ Conducta determinada por factores personales ✓ Consistencia-estabilidad ✓ Variables personales permiten predecir la conducta ✓ Metodología clínica y/o correlacional ✓ Persona: Activa
SITUACIONISTA (mecanicista)	✓ Conducta determina por factores situacionales ✓ Especificidad ✓ Personalidad = Conducta ✓ Metodología experimental ✓ Persona: Reactiva
	Conducta determinada por factores personales y situacionales

INTERACCIONISTA (dialéctico)	Por parte de los factores personales: mayor peso de los factores cognitivos Por parte de los factores situacionales: mayor peso de la situación psicológica o percibida Persona: Activa e intencional
Fuente: Bermúdez et al. (2012)	

El Modelo Internalista considera a la persona como organismo activo, siendo definida su conducta por los factores personales que definen a un individuo. Por lo que conforme a este planteamiento se puede decir que la conducta de las personas es altamente consistente a lo largo de las distintas situaciones y al mismo tiempo estable. Por otro lado, al momento que se conocen estos factores personales, se podrán realizar predicciones del comportamiento de los individuos. El movimiento es algo inherente y espontaneo al ser. Este modelo es todo lo contrario del mecanicista o situacionista.

Se puede decir también del Modelo situacionista que las causas que ponen en marcha y dirigen la conducta de las personas, se encuentran fuera de ellas, lo que provoca ser más reactivas que activas. Por lo tanto, el conocimiento de estas condiciones externas o factores permitirá establecer predicciones exactas de lo que ocurrirá en posteriores momentos ya que este modelo está determinado por los factores ajenos al individuo sobre condiciones estimulares que configuran la situación en que se desarrolla la conducta. Los seres no se mueven por sí mismos, son pura pasividad, y por lo tanto la causa del movimiento es siempre un factor externo al propio ser.

Y es así que en este modelo se dice que casi la totalidad de la conducta es aprendida o producto del aprendizaje, para el cual a través del método experimental y en el que se tiene que realizar la manipulación de variables en el medio se podrá observar las consecuencias de esa conducta, siendo equivalente en este modelo personalidad con conducta.

Estos dos modelos reconocen implícitamente la participación de las fuerzas no consideradas como principales, es decir, la situación en el modelo internalista, y el organismo en el situacionista, considerando que la interacción entre ambos tipos de determinantes forman el Modelo Interaccionista. Bajo este modelo, la personalidad no sería una maquina ni tampoco una entidad predestinada, sino un sistema autorregulador en permanente interacción con otros sistemas. Y es así como este modelo tiene sus postulados teóricos:

- La conducta es función de un proceso continuo de interacción bidireccional entre el individuo y la situación en que se encuentra.
- El individuo es un agente activo e intencional en este proceso de interacción, es decir las personas interpretan las situaciones y les asigna un significado.
- Por parte de la persona, los factores cognitivos son los determinantes más importantes de la conducta.
- Por parte de la situación, el determinante principal viene dado por el significado psicológico que el individuo asigna a la situación. (Bermudez, Pérez, Ruiz, Sanjuán, & Rueda, 2012)

1.5. Factores y situaciones que condicionan el tipo de personalidad

Cada persona tiene su personalidad muy diferente al resto, por eso se dice que cada una de ellas es un único mundo. El hecho de que una persona responda ante determinada situación y siendo esta

la misma dependerá de los factores personales que tenga, ya que características como el ser autoritario, extrovertido, introvertido, tolerancia, ambigüedad y otras muchas pueden ser estresores para unas personas y para sí mismos y no serlos para otras o ciertas personas.

A continuación se describirán algunas características de tipos de personalidad que pueden afectar o verse afectadas bajo situaciones de estrés según González (2006, p. 90):

- Personalidad Tipo A

Dentro de este tipo de personalidad se encuentran las personas que son luchadores frente al control y a su vez mantener este. Son muy obsesivas a la hora de perfeccionar sus actividades o tareas diarias, además de que buscan siempre el logro o cumplimiento de las metas y la competitividad. Personalmente son ambiciosas, impacientes y muy activas que incluso suelen no disponer de tiempos o momentos libres. Y en caso de que observen que sus metas o cualquiera de sus actividades se ven amenazadas por otros factores, rápidamente se eleva su nivel de estrés, aunque esta amenaza no esté siendo totalmente objetiva. Las características de este patrón de conducta son las siguientes:

- Se impacientan cuando tienen que esperar
- Tienen dificultad para relajarse
- Hablan rápidamente
- Son agresivos
- Se enojan en exceso ante el más mínimo error ya sea este propio y mucho más si es ajeno.
- Casi siempre llegan tarde a las citas
- Son incapaces de descansar
- Tienen deseos de recompensa

- Trabajan durante muchas horas
- Tienen una constante impresión de urgencia
- Critican a otras personas con dureza
- Tienen que hacer las cosas rápidamente.
- Les cuesta olvidarse del trabajo y casi siempre se lo llevan a casa.
- Se enojan por la nada sin justificaciones
- Son competitivos en demasía
- Tienen movimientos rápidos
- Son incapaces de escuchar sin interrumpir
- Son incapaces de delegar un trabajo a un compañero

Por lo tanto, todas estas características definen a personas muy propensas de sufrir estrés y para poder combatir este nivel de estrés se tiene que hacer uso de una terapia que logre la modificación de las creencias, actitudes y hábitos antes mencionados. Es difícil intervenir con éxito en la modificación del patrón del comportamiento de Tipo de personalidad A al tipo de personalidad B, debido a las múltiples ventajas que aportan a las personas como es el caso de la promoción profesional.

- Personalidad Tipo B

Las personas que se encuentran dentro de este tipo al contrario del Tipo A son definidas como personas tranquilas, capaces de utilizar la energía necesaria para resolver problemas. Las características que definen a este patrón de conducta son las siguientes:

- Suavidad al andar, al moverse
- Habla suave
- Adaptabilidad

- Introversión
- Sin prisa, controlados
- Expresión de calma

Por lo tanto estas personas tienen menos probabilidades de sufrir estrés que las personas del Tipo de personalidad A.

- Personalidad Tipo C

Este tipo de personalidad en primera instancia no existía, sin embargo posteriormente se creó para considerar a personas extremadamente serviciales, que buscan la armonía, evitan los conflictos, sumisas que siempre están a la defensiva, suprimen la expresión de emociones, y son incapaces de enfrentarse a tensiones en el ámbito interpersonal; llevándoles a sentir y experimentar sentimientos de indefensión y desesperanza y finalmente culminando en depresión.

1.6. Definición de estrés

El estrés se define como la reacción inespecífica del organismo ante estímulos psíquicos y físicos, que involucra procesos normales (eustrés) y anormales (distrés) de adaptación.

Eustrés hace referencia cuando el estrés es bueno pues hay que saber aprovechar y propiciar, y el distrés que es un estrés malo y que en su mayor parte es subjetivo y que puede llevar a evitarse y combatir (Vinyes, 2006).

Se define el estrés según González (2006, p. 7) como: "una sensación de tensión tanto física como psicológica, que puede ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables, por lo tanto las personas perciben diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de factores como la edad o el nivel cultural".

Por lo tanto la definición de estrés se engloba en un estado psicofísico que se experimenta cuando existe un desajuste en cuanto a la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. En otras palabras el estrés es causado por el desequilibrio existente y percibido frente a las exigencias del entorno.

Las alteraciones orgánicas producto del estrés comprenden diversas esferas: fisiológica (alteraciones cardiovasculares, inmunosupresión, etc.), psicológica (depresión, ansiedad, hábitos inadecuados de salud, etc.) y social (problemas académicos, laborales, familiares, etc.)

Como se ha mencionado anteriormente el estrés se puede definir como un proceso que se activa cuando se percibe algún cambio en las condiciones ambientales que conlleva una serie de reacciones cognitivas y psicológicas que acaban afectando al bienestar. Es decir, el estrés se produce cuando las personas no tienen medios para hacer frente a una situación en la que las demandas sobrepasan los recursos. Por lo tanto, en la actualidad es el equilibrio dinámico del organismo tanto a nivel fisiológico como psicológico.

El estrés es un arma de destrucción masiva, debido a que tiene consecuencias muy negativas y graves para la salud tanto física como psíquica. En otras palabras frustra la satisfacción de la necesidad de control e incide negativamente en las malas decisiones, falta de concentración, mala memoria, enfermedades cardiovasculares, enfermedades gástricas, trastornos alimenticios, tensión, mal desempeño, baja productividad, abuso de sustancias, entre otras.

Las condiciones para que se produzca el estrés son la hostilidad, novedad, incapacidad de control, y la amenaza a la personalidad. Las diferencias individuales influyen en la intensidad con la que se sufre el estrés. La personalidad afecta al grado en que las personas experimentan estrés y el modo en que lo manejan.

Hoy en día, el estrés se ha convertido en uno de los principales factores que perjudican la salud del individuo y su desarrollo social. Por lo tanto los problemas laborales proceden de dos tipos de fuentes principales como son:

- Relaciones interpersonales en el trabajo, dadas por compañeros desagradables y/o superiores incomprensivos.
- Características del trabajo, no hay retroalimentación e identidad a quienes los desempeñan, reducen la motivación, satisfacción e involucramiento en el empleo. Además de los factores físicos del entorno ya sea el ruido, interrupciones, presión temporal, entre otros.

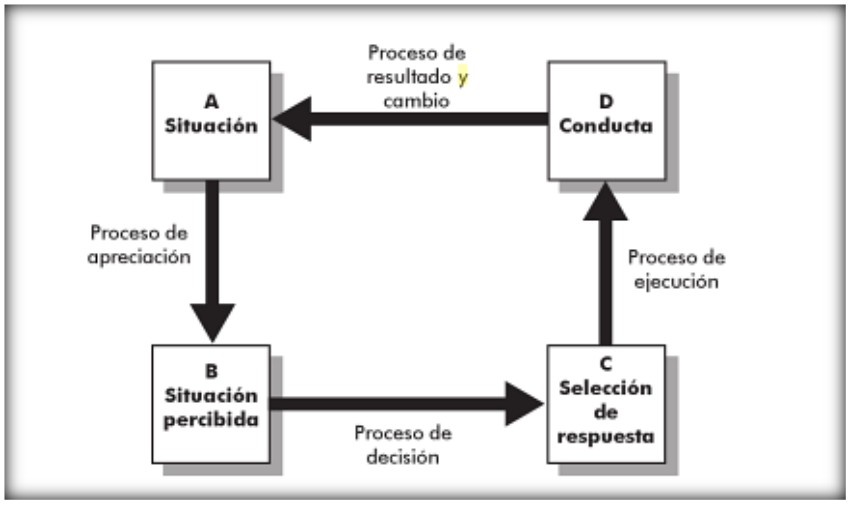
Estas condiciones laborales afectan a la salud y cuando son muy negativos pueden conducir al agotamiento, que incluso puede llevar al suicido, hoy en día algo muy frecuente en los últimos años, donde la presión que padecen muchos colaboradores llega a ser insoportable y les lleva a tomar este tipo de decisión. También los factores personales estresantes provocan problemas familiares y a su vez problemas económicos.

Según Polaino et al. (2006, p. 115) menciona que el proceso del estrés se inicia en las condiciones del entorno social y físico. En función del contexto percibido, la persona comienza a sufrir consecuencias desagradables de estrés. A continuación se describen las fases del proceso de estrés:

- Fase 1: apreciación subjetiva de la situación
- Fase 2: toma de decisiones, elección de alguna respuesta que reduzca el estrés.
- Fase 3: conductas en términos de cantidad, calidad y rapidez.

- Fase 4: resultados y cambio, es decir condiciona la nueva percepción de la situación, y así se desarrolla nuevamente el ciclo.

Figura N° 1: Proceso del estrés



Fuente: (Polaino, Cabanyes, & Del Pozo, 2006)

El modelo transaccional de estrés sugiere que la respuesta al estrés no solamente resulta de la interacción individuo-estresor, sino que es modulado por las características de personalidad, percepción, expectativas, sexo, factores genéticos, estrategias psicológicas de afrontamiento, entre otros. (Polaino, Cabanyes, & Del Pozo, 2006)

Según Hans Selye (2013) indica que el estrés involucra la interacción de tres factores según las siguientes definiciones:

- Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (2010) define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción".

Y así mismo según Lazarus (2006, p. 28) define: “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

Por lo tanto la respuesta física, psíquica y biológica del proceso de estrés no niega que existen factores condicionantes que hacen que no todos los sujetos reacciones de la misma forma, debido a que la salud física y mental, la herencia, la educación psicoafectiva, el mismo entorno, y demás factores que causan el estrés, son estos los que condicionaran la forma de respuesta. Por lo cual las causas de estrés son variadas, pudiendo ser objetivas y subjetivas, ya que cada persona de acuerdo a su punto de vista atribuirá una determinada situación como amenazante, mientras para otra no lo sea. Así los factores psico-emocionales como la frustración, la insatisfacción, las emociones intensas agradables o desagradables, y otras situaciones familiares como divorcio, mudanza o hasta enfermedades, así como también factores físicos son las que pueden llegar a provocar estrés.

1.7. Niveles de estrés

Existen tres tipos de niveles de estrés y su tratamiento dependerá de cada uno de ellos.

Según Boston (2009) menciona los siguientes niveles de estrés:

- Estrés agudo

Es el estrés más común, proviene de las exigencias y presiones del pasado y de las presiones anticipadas del futuro.

Cuando se da en pequeñas dosis es emocionante, sin embargo cuando se da en altas dosis es agotador. Por ejemplo bajar una pendiente de esquí por la mañana será muy estimulante, mientras que si se lo hace en la tarde será muy desgastante. Y si se considera esquiar abusando sobre las posibilidades, esto puede causar accidentes físicamente. De la misma forma, abusar de este nivel

de estrés mientras esté alto puede provocar molestias psicológicas como dolores de cabeza y otros síntomas o malestares que impedirán seguir con la actividad normal.

Debido a que el estrés mismo es agudo y a corto plazo, no tiene tiempo suficiente para producir los daños que si lo hace el estrés crónico que es a largo plazo. Los síntomas más comunes que se presentan cuando se tiene un estrés agudo son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas digestivos o estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Manifestaciones como la elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en cualquier persona y en cualquier momento, sin embargo su tratamiento es muy fácil de combatir, teniendo excelente respuesta.

- Estrés agudo episódico

Existen personas que por tener sus vidas muy desordenadas, llenas de caos y crisis siempre están sufriendo con frecuencia de estrés agudo. No se organizan, están apuradas, aunque siempre llegan tarde. No consideran prioridades en sus responsabilidades, ya que más bien tienen muchas cosas y

exigencias que no hacen frente a ellas ni por las mismas presiones que reclaman su atención. Estas personas ante estas situaciones siempre tienen mal carácter, se sienten irritables, son personas bruscas, tensas y ansiosas, y es por ello que responden de forma descontrolada, y suelen describirse como personas con mucha energía nerviosa, además de llegar a deteriorar las relaciones interpersonales cuando las demás responden con hostilidad real. Su campo de trabajo se convierte en un lugar muy estresante.

Los individuos que presentan este nivel de estrés ven el desastre en todo lado y prevén con pesimismo una catástrofe en cada situación, considerándose así personas don o doña angustias. Si ven todo mal, provocará a sentirse tensos y más ansiosos. Los síntomas de este nivel de estrés son los siguientes:

- Dolores de cabeza tensos y persistentes
- Migrañas
- Hipertensión
- Dolor en el pecho y enfermedad cardiaca

Para tratar este nivel de estrés se requerirá de la ayuda de un profesional, proceso que se tomará varios meses, ya que implicará un proceso de ir cambiando el estilo de vida y los rasgos de personalidad para que se den cuenta de que forma están conduciendo sus vidas. Con frecuencia, sus patrones de conducta de interacción con los demás y las maneras de percibir las mismas lo consideran como parte integral de como son y por qué lo hacen, por lo que esta visión provocará que estas personas muestren resistencia al cambio.

- Estrés crónico

Este estrés a diferencia del agudo es el que acaba y desgasta a las personas año tras año, día tras día. Destruye el cuerpo, mente y la vida a largo plazo. Se puede detectar claramente en ejemplos

de familias con pobreza, familias disfuncionales, matrimonio infeliz, entre otras, en estas situaciones las personas no ven jamás una salida y abandonan la búsqueda de soluciones.

Acorde a Manzano (2010, p. 192) señala que los tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez y que cada día no las olvidan, sino más bien se mantienen presentes constantemente. Cuando deben reformularse las creencias, personalidad o convicciones se necesita de la ayuda de un profesional y no darse por abandonado con este estrés porque después no se acostumbran a él y siempre tendrán una vida sin vida, sintiéndose cómodos a la vez. Y es por ello que las personas llegan a desgastarse hasta llegar a una crisis de nervios que a su vez podrá terminar en suicidio, violencia, ataque al corazón e incluso el cáncer. Aunque sea difícil de tratar estos síntomas, deben requerir tratamiento médico y manejo del estrés.

1.8. Estrés laboral

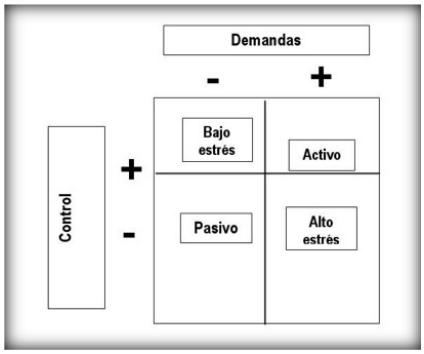
El estrés laboral es un fenómeno que cada día se vuelve más frecuente, debido a que los tipos de trabajo van cambiando en el tiempo y el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, afectando al aspecto físico y psicológico de los colaboradores y a su vez deteriora el clima organizacional ya que contamina el ambiente con los demás trabajadores. Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo, sin embargo hay varias formas para mejorar una situación recargada de estrés (Changoluisa, 2012).

Se puede percibir estrés no solamente en la persona misma siendo un jefe o administrador, sino también en los demás miembros del equipo o subordinados. Y mucho más se puede notar que las mujeres son más propensas que los hombres en sufrir estrés laboral, debido a que aparte de realizar el trabajo fuera de casa, asumen responsabilidades del trabajo familiar y doméstico.

Por lo tanto, según Favieres y Mansilla (2011, p. 2) define al "estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo".

Es así como el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad para la toma de decisiones es baja.

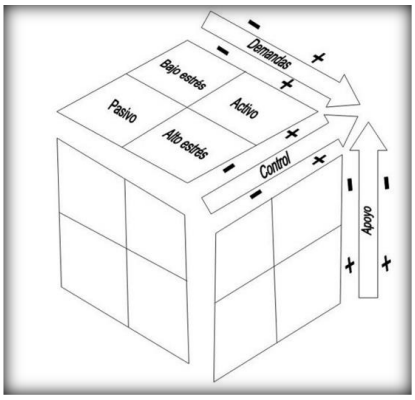
Figura N° 2: Relación entre demanda y control



Fuente: (Mansilla & Favieres, 2011)

También se conoce como estrés laboral al equilibrio e interacción que se da entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social. Se entiende como apoyo social la ayuda que ofrecen los jefes y/o superiores a los compañeros de trabajo, de tal forma que un alto nivel de apoyo social disminuye el efecto del estrés, mientras que un bajo nivel aumenta.

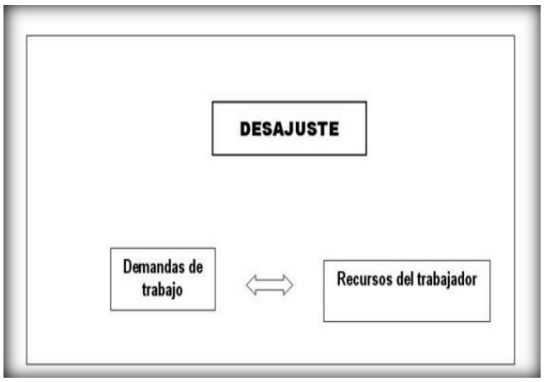
Figura N° 3: Relación entre demanda, control y apoyo social



Fuente: (Mansilla & Favieres, 2011)

También puede darse el estrés laboral al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, dándose este caso a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar.

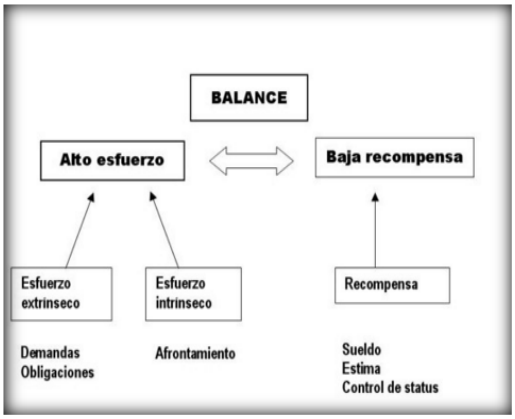
Figura N° 4: Relación entre demanda y recursos



Fuente: (Mansilla & Favieres, 2011)

Y además de todos los casos mencionados anteriormente también hay casos que se producen de estrés laboral cuando el trabajador realiza un alto esfuerzo y recibe una baja recompensa. Entendiéndose como baja recompensa como dinero, estima y control de status.

Figura N° 5: Relación entre esfuerzo y recompensa



Fuente: (Mansilla & Favieres, 2011)

Como se puede notar claramente, el origen del estrés laboral es múltiple, todos estos se dan por la falta de equilibrio entre los factores mencionados, y así mismo las medidas preventivas para eliminar o reducir pueden ser múltiples, y por lo tanto se tiene que intervenir sobre el colaborador y la organización. (Mansilla & Favieres, 2011)

El estrés laboral no solo perjudica al individuo, sino también un deterioro en el ambiente laboral, influyendo tanto en las relaciones interpersonales, rendimiento y la productividad, y esto a su vez provoca consecuencias como enfermedades, absentismo laboral e incluso incapacidad laboral, y más afecta a la disminución de la producción en cuanto a calidad y cantidad.

1.9. Relación e impacto del estrés laboral y los factores de la personalidad

El estrés laboral es considerado hoy en día en la sociedad como uno de los fenómenos que genera grandes consecuencias que ejerce sobre la salud, además del bienestar físico, psicológico y social del trabajador y sobre las mismas organizaciones, afectando el deterioro de la calidad asistencial, absentismo, rotación y abandono al trabajo (Universidad Autónoma de Madrid, 2010).

La concepción activa misma del organismo y la personalidad en los procesos de estrés supone que las personas responden de forma diferente ante los mismos estresores, de forma que no pueden establecerse formas estereotipadas o lineales de respuesta. El estrés laboral conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, es decir estas son actitudes de despersonalización y además la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Hay que considerar que las consecuencias del estrés laboral no solo se manifiestan en sus características de personalidad sino también hay repercusiones en la organización para la cual se trabaja, a través del deterioro de la calidad de los servicios y en la adopción de actitudes negativas (Carlin & Enrique, 2016).

Las variables organizacionales que más relación se tiene con el estrés laboral son: sobrecarga laboral, demandas que exige el mismo trabajo como número de horas a la semana, contacto directo con los usuarios, falta de apoyo por parte de supervisores, jefes y compañeros, la no existencia de retroalimentación acerca de la realización del trabajo diario que se realiza, poca autonomía y participación en las decisiones de la organización por parte del trabajador. Existen además de estas variables condiciones organizacionales que presentan los lugares de trabajo como materiales, recursos, entre otros, que también son factores que se encargan de poner de manifiesto a una persona en una situación de estrés (Moreno, 2012).

Uno de los factores psicosociales asociados con el estrés es la violencia en el trabajo, llamado o conocido como acoso moral o violencia psicológica conocido por el científico suizo Heinz Leymann, convirtiéndose en un problema tanto para la salud y seguridad de una persona, como también para la dirección de una empresa. Hoy en día, la tensión laboral es parte del 60 al 90% de los problemas médicos (Felix & Pérez, 2011).

El acoso psicológico o persecución siempre ha existido, sino que en la actualidad se observa a diario. Algunos empresarios cuando se encuentran con dificultades o resistencias hacia un trabajador, recurren a arrinconarlos o la llamada frase hacerles la vida imposible para que se terminen yendo del trabajo. Este tipo de actitudes con consideradas como comportamientos o actitudes irrespetuosas de unos hacia otros en el ámbito laboral. Este hostigamiento laboral se ejerce a través de cuatro mecanismos (Felix & Pérez, 2011):

- Manipulación de la comunicación: negación de la información concerniente al puesto de trabajo como las funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo, la cantidad, calidad y plazos del trabajo a realizar. Comunicación hostil explicita con críticas y amenazas públicas. Comunicación hostil implícita como la negación de la palabra o el saludo.

- Manipulación de la reputación: realización de comentarios injuriosos, con ridiculizaciones públicas relativas al aspecto físico, o las ideas o convicciones políticas o religiosas. Realización de críticas sobre la profesionalidad del hostigado.
- Manipulación del trabajo: asignación de sobrecarga del trabajo, asignación de trabajos innecesarios, monótonos o rutinarios, asignación de tareas de calificación inferior a la de la víctima, asignación de demandas contradictorias, asignación de demandas contrarias a la moralidad del hostigado, negación de la asignación de tareas, negación de medios de trabajo, etc.
- Manipulación de las contraprestaciones laborales: discriminación en el salario, en los turnos, jornada o en otros derechos, discriminación en el respeto, rango, o el protocolo.

Para la mayoría de las personas el lugar de trabajo se convierte en su segundo hogar, puesto que pasan al menos ocho horas de trabajo diario, y donde las relaciones con los compañeros de trabajo adquieren mayor relevancia, por lo tanto crear un ambiente de trabajo cómodo es fundamental tanto para el dueño del negocio como para sus propios empleados porque esto influirá en el rendimiento laboral, e incluso hay muchos estudios en los que se manifiesta que cotillear en el trabajo con sus compañeros relaja e incentiva siempre y cuando exista moderación y sin perjudicar a los demás.

Los aspectos relacionales, interpersonales, psicológicos, y sociales están presentes en todos los ámbitos donde se desarrolla la conducta humana. La complicación más grave del estrés laboral no identificado y no resuelto, y que los profesionales que más lo sufren son los que están expuestos a exigencias laborales desmedidas y entornos de trabajo poco amables. (Cervantes, 2007)

A continuación se describen algunas variables o factores de personalidad.

1.9.1. Autoeficacia y estrés

En varios estudios a nivel a mundial se ha verificado que muchas personas son vulnerables, mientras que otras son resistentes a los efectos del estrés. Considerando el denominado modelo salutogénico de salud, que consiste en tener la habilidad para afrontar, resistir e incluso aprender y crecer aún en las situaciones más adversas, parece existir una tendencia consistente en los últimos años, a vincular el síndrome del estrés o burnout y las variables de personalidad activas y positivas que identifican un estilo de conducta frente a los factores del estrés. Entre estas variables se encuentran las del yo: autoconfianza, autoestima y autoeficacia.

La disminución de los sentimientos de autoeficacia, como consecuencia de la dificultad de conseguir los objetivos perseguidos, al surgir factores barrera en el espacio laboral como: disfunción de rol, sobrecarga en el trabajo, entre otros, conducirá a la creación del estrés en profesionales motivados y altruistas. Por lo tanto, de esta manera se asume que las personas con alta autoeficacia podrán superar eficazmente el estrés, y éstas se considerarán menos vulnerables a padecer este síndrome del estrés.

Bandura (2015), manifiesta la definición de autoeficacia como "el sentimiento de confianza en las propias capacidades para poder manejar de forma adecuada los distintos estresores vitales" (pág. 44). Desde la teoría social cognitiva de este autor, el estrés queda definido como baja eficacia para ejercer el control sobre las situaciones estresantes.

Es decir, a mayor sentimiento de autoeficacia, mayor tendencia a situaciones retadoras, que a su vez son más estresantes y mayor puede ser el éxito al afrontarlas positivamente. La autoeficacia profesional se expresa en tres ámbitos diferentes: la propia tarea, relaciones interpersonales, y la organización. Es decir la autoeficacia consolidada de esta forma facilita el afrontamiento exitoso ante situaciones estresantes, previniendo la aparición del síndrome del estrés. En conclusión, bajos niveles de autoeficacia se asocian a altos niveles de agotamiento emocional.

Sánchez, Guillén y León (2008) estudiaron el efecto diferencial moderador de la autoeficacia sobre el síndrome del estrés, considerando las condiciones de trabajo y obteniendo la conclusión de que bajo condiciones de sobrecarga laboral, la autoeficacia puede predecir disminuciones del cansancio emocional mientras que bajo condiciones de ambigüedad de rol, la autoeficacia predeciría un aumento de este. (pág. 49)

1.9.2. Personalidad resistente

A esta variable se conoce como el término y modelo: *Hardy personality,* en su traducción personalidad resistente, la misma que determina que algunas personas sometidas a altos niveles de estrés, no presentan o desarrollan ningún tipo de trastorno de salud. Es decir dos características le distinguen a este modelo:

- Conceptualización del hombre como alguien que de forma continua y dinámica va construyendo su personalidad a través de sus conductas
- Consideración de la vida como un inevitable cambio asociado a situaciones de estrés.

Por lo tanto, este modelo es como la protección frente a los estresores. Es el resultado de la interacción individuo-medio. Este modelo lo constituyen tres dimensiones en conjunto: compromiso, control y reto.

La personalidad resistente ejerce un efecto mediador entre estresores y la aparición de enfermedades:

- Este modelo contribuye a modificar la percepción que el sujeto tiene sobre los estresores, convirtiéndolos en menos amenazantes.
- Induce a la utilización de unas determinadas estrategias de afrontamiento, es decir afrontamiento de los estímulos potencialmente estresantes de forma activa y optimista bajo la idea de que se puede aprender siempre algo de ellos.

- Este modelo de personalidad resistente actúa favoreciendo el cambio hacia estilos de vida saludables, que disminuyen el riesgo de enfermedad.

El modelo de personalidad resistente ha estado ligado al campo de la salud desde un inicio. Por lo tanto, se ha planteado como la protectora de salud física y psicológica y del bienestar personal.

1.9.3. Estrés y satisfacción laboral

Entre las consecuencias que se asocian al estrés laboral en las organizaciones de servicios, se desataca la disminución de la satisfacción laboral, el absentismo laboral elevado, propensión al abandono del puesto de trabajo, deterioro de la calidad de servicio. Y estas consecuencias repercuten en los objetivos y resultados de la organización, afectando el grado de calidad y eficacia del servicio prestado.

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores a los que se recurre cuando se quiere conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que puede influir sobre la calidad y cantidad de trabajo que las personas desarrollan. Por lo que, la satisfacción laboral se considera como una actitud compuesta por elementos cognitivos, afectivos y conductuales, que tiene una persona hacia su trabajo.

Al momento de utilizar el MBI (Inventario de burnout de Maslash), la satisfacción laboral esta negativamente relacionada con los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización, y positivamente con la realización del trabajo, siendo la correlación más intensa la que se establece con el agotamiento emocional. Aunque muchos estudios confirman que puede ser una controversia, encontrar la relación causal entre estrés y satisfacción laboral, ya que para unos es el estrés el antecedente de una satisfacción laboral, mientras que para otros lo contrario. Según Piko (2006) manifiesta que la satisfacción laboral es un predictor negativo de cada una de las dimensiones que constituyen el MBI, sobre todo del agotamiento emocional. (pág. 43, 311-318)

Por otra parte Fernández (2008) concluye en uno de sus estudios, que la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios se asocia con una mejor salud mental y ausencia de síntomas de estrés. Es decir, la conjugación de la satisfacción con los aspectos intrínsecos de la organización disminuye los niveles de estrés y que la satisfacción con los compañeros y superiores protege del agotamiento emocional.

CAPITULO II

METODOLOGÍA Y ANALISIS DE RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

En este apartado se indicará los datos básicos y las condiciones en las que opera el Centro de Salud "Nicanor Merchán", para conocer la población de estudio y su muestra de aplicabilidad; además de la descripción de los instrumentos necesarios que van a ser aplicados como es el test Big Five que mide los tipos de personalidad y test Maslach que mide los niveles de estrés, porque a través de un análisis de datos se podrá mejorar el nivel de servicio de calidad si es el caso, conociendo el nivel y tipo de personas que trabajan dentro del mismo, y a su vez sean parte del modelo de atención integral que siempre manifiesta el Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de llegar a cumplir con un reto hacia una salud pública de calidad basada en la evidencia.

2.1. Tipo de estudio

La investigación que se desarrolló en este caso es de tipo relacional, descriptiva, cuantitativa-transversal debido a que se realizó en el Centro de Salud N° 3 "NICANOR MERCHAN", en el que se obtuvo datos directamente en el lugar de estudio, estableciendo una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad, sin ser provocada y sin manipular o controlar dato alguno.

A través de dos instrumentos como son los test Big Five y test Maslach se llega a concluir este estudio, los mismos que describen más adelante cuales son los factores que miden. Para su aplicación se tuvo que acudir al Centro de Salud para que el personal colabore con sus respuestas y así poder realizar esta investigación.

2.2. Población

2.2.1. Criterios de inclusión

Personas que trabajen en el centro de salud y que tengan cursado hasta el décimo de educación básica.

2.2.2. Criterios de exclusión

Personas que no hayan cursado hasta el décimo de educación básica.

2.3. Modelo de Atención Integral de Salud

2.3.1. Ubicación geográfica

Centro de Salud N° 3 “Nicanor Merchán”

Dirección: Av. 12 de abril 5-99, junto al Hospital Militar.

Tipo de Institución: Centro de Salud Tipo Público

La jefatura del área de salud N° 3 “Nicanor Merchán” se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, al margen del Río Tomebamba, abarcando las parroquias urbanas Sucre y Huayna Cápac.

2.3.2. Infraestructura sanitaria

El Centro de Salud funciona en una casa patrimonial muy antigua. Cuenta con dos plantas y todos sus servicios básicos como agua, luz, alcantarillado, garaje. Se encuentra junto al hospital Militar y la facultad de gastronomía de la Universidad de Cuenca.

2.3.3. Datos históricos

La creación del Área de Salud N° 3 mediante el decreto educativo 3292 del 29 de abril de 1942 establece la conformación de las Áreas de Salud con un enfoque de organización y operaciones regional de los servicios de Salud Pública.

2.3.4. Misión y visión del Centro de Salud

Considerando el plan estratégico planteado conjuntamente con uno de sus objetivos como es la atención integral de salud gratuita se menciona a continuación la visión y misión de esta Institución:

- Misión: Ejercer la regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Publica ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.
- Visión: Asegurar el acceso universal a una red de servicios de salud con altos niveles de atención integral de calidad y calidez para todas las personas, familias y comunidades, priorizando la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

Además de sus pilares fundamentales de su accionar diario, es importante mencionar sus valores:

- Respeto: Todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que se comprometen a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- Inclusión: Los grupos sociales son distintos y se valoran sus diferencias, y se aceptan tal como son.
- Vocación de servicio: La labor diaria lo hacen cada día con pasión.
- Compromiso: Se comprometen a que sus capacidades cumplan con todo aquello en que se les ha encomendado.

- Integridad: Tienen la capacidad para decidir responsablemente sobre cada comportamiento.
- Justicia: todas las personas tienen las mismas oportunidades y se trabaja para ello.
- Lealtad: Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

2.3.5. Situación actual del Centro de Salud "Nicanor Merchán"

Actualmente se encuentran distribuidos como se menciona a continuación:

- Estructura organizacional

  - Control prenatal
  - Control de niños sanos y enfermos
  - Programa de planificación familiar
  - Inmunizaciones
  - PV oportuno de cáncer
  - Distribución de micronutrientes
  - Fonoaudiología
  - Atención fisioterapia
  - Control odontológico
  - Programa del adulto mayor
  - Tamizaje
  - Programa del adolescente
  - Unidad Móvil
  - Atención psicología
  - Atención discapacidades

- Recursos humanos

  El Centro de Salud cuenta con los siguientes actores:

  - 9 Médicos
  - 1 Ginecólogo
  - 3 Psicólogos
  - 1 Directora
  - 9 Enfermeras
  - 2 Fisioterapistas
  - 1 Trabajadora social
  - 1 coordinadora de enfermería

- 3 Odontólogos
- 4 Laboratorios
- 4 personas encargadas de estadística

➢ Planta física, alta y baja

El Centro de Salud N° 3 cuenta con una estructura física compuesta por dos plantas: planta baja y alta.

En la planta baja se encuentran las siguientes instalaciones:

- Laboratorio clínico
- Trabajo social
- Consultorio de discapacidad
- 3 departamentos de enfermería
- Estadísticas

En la planta alta se localizan los siguientes servicios:

- Farmacia
- 2 Estaciones de Enfermería
- Emergencia
- Vacunación
- Consultorios médicos
- Dirección
- Nutrición
- Psicología
- Fisioterapia
- Tamizaje
- Auditorio

➢ Cobertura

El Centro de Salud N° 3 ofrece atención a toda la población que pertenece al área de:

- Sucre
- Huayna Capac

2.4. Instrumentos de investigación

2.4.1. Test Big Five: Determinación de tipos de personalidad

Los Big Five fueron originalmente elaborados por dos equipos independientes de investigación: Paul Costa y Robert McCrae (en el National Institutes of Health), y Warren Norman (en la Universidad de Michigan)/Lewis Goldberg (en la Universidad de Oregon), quienes tomaron una ruta un poco diferente, sin embargo llegaron a los mismos resultados.

El Big Five Questionnaire (BFQ) incluye escalas para observar si las respuestas del individuo están sesgadas hacia respuestas socialmente deseables, es decir pretende explorar cinco dimensiones básicas del comportamiento humano.

Por lo tanto, está diseñado para obtener validez en diferentes culturas, sin considerar barreras de lenguaje, y aunque la escala se desarrolló en Italia, también muestra características psicométricas similares para las poblaciones de Estados Unidos y España, además de que se han establecido normas apropiadas para otros idiomas como el alemán, polaco, etc.

Este test mostrará datos que serán analizados conforme a las respuestas en los que se podrá observar claramente como es el carácter de la persona, lo más probable es que va a mostrar también comportamientos relacionados a alguna de las dimensiones en términos de cómo él o ella se relaciona con la gente, soluciona los problemas, los planes de trabajo y expresa características de sí mismo. (Kirchner, Torres, & Forns, 2007)

No es un modelo único, sino más bien un conjunto de modelos de diferentes autores que coinciden en que la personalidad puede ser explicada con 5 rasgos. Está formado por 132 elementos que evalúan estos cinco grandes factores y cada factor dos sub-dimensiones.

De ellos, cada sub-dimensión está integrada por 12 elementos, la mitad de los mismos son afirmaciones formuladas en sentido positivo con respecto al nombre de la escala, mientras que la otra mitad está formulada en sentido negativo, con el fin de controlar eventuales fenómenos de sesgos de respuesta. Este se puede aplicar desde los 16 años y se completa en un tiempo máximo de 30 minutos. Los factores o cinco escalas básicas que mide este cuestionario son:

- Energía (E): Dinámico, extrovertido y dominante.
- Afabilidad (A): Altruismo, comprensivo y tolerante.
- Tesón (T): Responsable, ordenado y diligente.
- Estabilidad emocional (EE): Equilibrio, tranquilo y paciente.
- Apertura mental (AM): Creativo, fantasioso e informado.

Las 10 sub-dimensiones de personalidad son las que se describen a continuación:

- Dinamismo (DI)
- Cooperación (CO)
- Escrupulosidad (ES)
- Control de emociones (CE)
- Apertura a la cultura (AC)
- Dominancia (DO)
- Cordialidad (CO)
- Perseverancia (PE)
- Control de impulsos (Ci)
- Apertura a la experiencia (AE)

Finalmente, el cuestionario consta de una escala de distorsión (D) que consta de 12 elementos del cuestionario y tiene por finalidad proporcionar una medida de la tendencia a ofrecer un perfil falseado de sí mismo al responder al cuestionario, ya sea por exceso o por defecto.

La interpretación del cuestionario se realiza a partir de la tipificación de las puntuaciones directas de cada una de las dimensiones y sub-dimensiones del BFQ, usando como media y desviación típica en cada una de ellas las del grupo de referencia correspondiente. (**Anexo N° 1**)

Este test consiste en cincuenta estados. Cada declaración o respuesta debe ser evaluado en qué tan de acuerdo está con la respuesta en una escala de cinco puntos:

- Estar en desacuerdo (1)
- Un poco en desacuerdo (2)
- Neutral (3)
- Un poco de acuerdo (4)
- De acuerdo (5)

2.4.2. Test Maslach: Determinación de los niveles de estrés laboral

Evaluar el estrés laboral es uno de los aspectos de mayor importancia en el ámbito actual de la salud psicológica ocupacional, más aún cuando llega a niveles crónicos de afectación, como se ha mencionado anteriormente. Este test surge gracias a Maslach y Jackson (1981/1986), el mismo que plantea pensamientos y sentimientos hacia el trabajo y su interacción.

Según Maslach (2007), el burnout es un síndrome psicológico que hace referencia a la respuesta prolongada a factores de estrés interpersonales de tipo crónico en el trabajo. Consta de tres dimensiones que son:

- Agotamiento extenuante o desgaste emocional: sentimientos de estar sobre exigido y con vacío de recursos emocionales y físicos. Las causas de generar el agotamiento es la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el campo laboral.
- Sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo o despersonalización: hace referencia el cinismo a una respuesta negativa, insensible o apática a diversos aspectos del trabajo.
- Sensación de ineficacia y falta de logros o falta de realización personal: alude a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo.

Estos factores influyen en las personas en no alcanzar dentro del campo laboral los objetivos propuestos y además sienten tener baja autoestima. (Maslach & Leiter, 2008)

Este test presenta una escala que tiene alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su principal objetivo es medir el desgaste profesional. Se puede realizar en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. A continuación se definirá las tres sub-escalas que presenta este test y su estructura dentro del mismo:

- Sub-escala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.
- Sub-escala de Despersonalización: Está formada por 5 items, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La

puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

- Sub-escala de Realización Personal: Se compone de 8 items. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout.

Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. En la sub-escala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

En la sub-escala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la sub-escala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro. Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 -33. Puntuaciones altas en los dos primeros y bajas en el tercero define en síndrome. (**Anexo N° 2**)

2.5. Procedimientos y presentación de resultados estadísticos

El procedimiento a llevarse a cabo para la aplicación de estos test en el Centro de Salud en estudio, en primera instancia tuvo que considerar el permiso respectivo por parte del director del Centro de Salud “Nicanor Merchán”, para poder ingresar al mismo.

Posteriormente para continuar con la investigación, se tuvo que tener la solicitud de consentimiento informado por parte del personal del Centro de Salud, para su participación en la investigación. En el consentimiento informado se puede verificar claramente los siguientes puntos: objetivo de la investigación, la metodología a utilizar, los beneficios, la confidencialidad de la información y la participación del personal

Y así teniendo con antelación estos documentos mencionados anteriormente, se pudo realizar la aplicación directa del test Big Five y el test Maslach a las personas del Centro de Salud para su llenado respectivo, test que ayudó a identificar los tipos de personalidad y los niveles del estrés laboral de los usuarios. Cabe recalcar que estos test se aplicaron al personal durante la jornada laboral de trabajo tanto por la autora de la investigación como de la Directora del centro de Salud.

Luego con los datos recopilados, se procedió a ingresar los resultados en una base de datos elaborada en la herramienta Microsoft Excel, a través de un esquema estadístico que permitió identificar los factores de nivel de estrés y tipos de personalidad que están presentes específicamente en los usuarios en estudio, para posteriormente poder analizar, establecer su relación y posibles alternativas de solución.

2.6. Análisis de resultados

Tabla N° 2

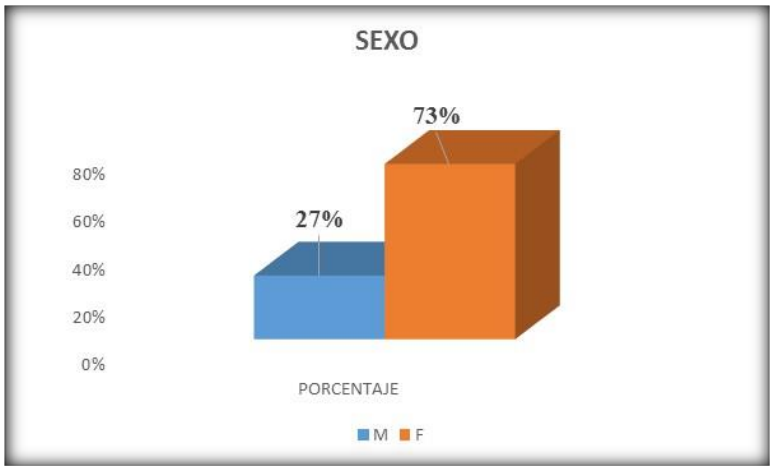
Sexo de los colaboradores del Centro de Salud

SEXO	POBLACIÓN	PORCENTAJE
M	4	27%
F	11	73%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 6

Sexo de los colaboradores del Centro de Salud



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: De los colaboradores estudiados, el 27% son del sexo masculino y el 73% del sexo femenino.

Tabla N° 3

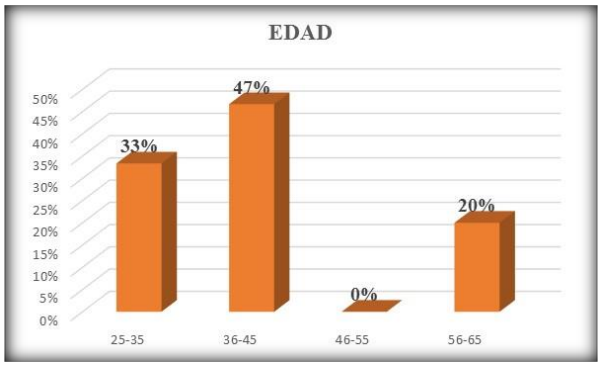
Edad de los colaboradores del Centro de Salud

EDAD	POBLACIÓN	PORCENTAJE
25-35	5	33%
36-45	7	47%
46-55	0	0%
56-65	3	20%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 7

Edad de los colaboradores del Centro de Salud



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: De los colaboradores estudiados, el 33% que corresponde a 5 personas se encuentran en el intervalo de 25 a 35 años, 47% que corresponden a 7 personas están en el intervalo de 36 a 45 años y el 20% que corresponde a 3 personas entre 56 a 65 años.

2.6.1. Cuestionario "Big Five"

Se aplicó este instrumento Big Five a 15 personas que laboran que en el Centro de Salud Nicanor Merchán de un total de aproximadamente 30 personas (población), lo que constituye el 50% de la población de los colaboradores estudiados. Se ha incluido en este cuestionario una escala de validez (distorsión) para identificar los perfiles que disponen de respuestas falsas, debido a que cuando se les administra un test psicométrico, se encuentran en su mayoría a dar una imagen positiva de sí mismo, por lo tanto a continuación se describe conforme a esta validez.

Tabla N° 4

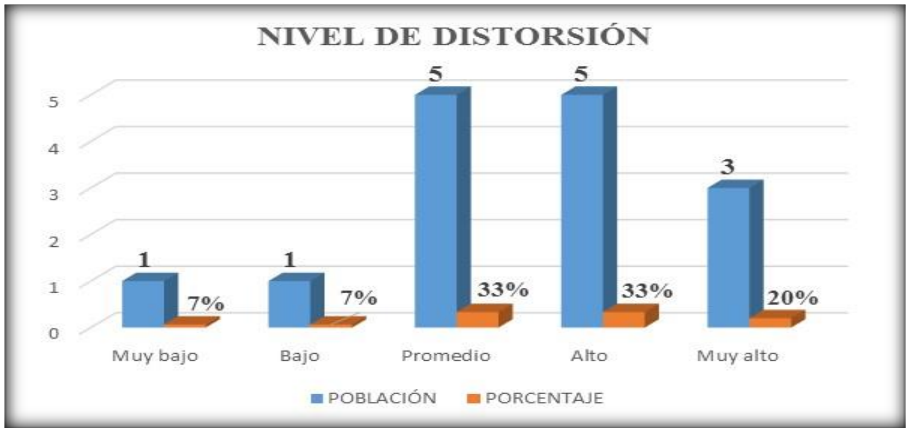
Nivel de distorsión de los colaboradores estudiados

NIVEL O GRADO DE DISTORSIÓN	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Muy bajo	1	7%
Bajo	1	7%
Promedio	5	33%
Alto	5	33%
Muy alto	3	20%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 8

Nivel de distorsión de los colaboradores estudiados



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: el factor de distorsión mide si el sujeto estudiado presenta una imagen de sí mismo distinta a la real, por lo tanto revela una puntuación de 33% tanto un nivel promedio como un nivel alto, correspondiente a 5 personas respectivamente, es decir el nivel promedio (valor de "T" entre 45 -55) indica que estas personas presentan un perfil libre de sesgos positivos y negativos, y el nivel alto (valor de "T" entre 55 – 65) se identifica un sesgo positivo y tiende a negar sus defectos. Se refleja también el 20% correspondiente a 3 personas, las cuales muestran un proyecta un perfil falseado en sentido positivo, presentando un valor superior a 65 en su valor "T".

Tabla N° 5

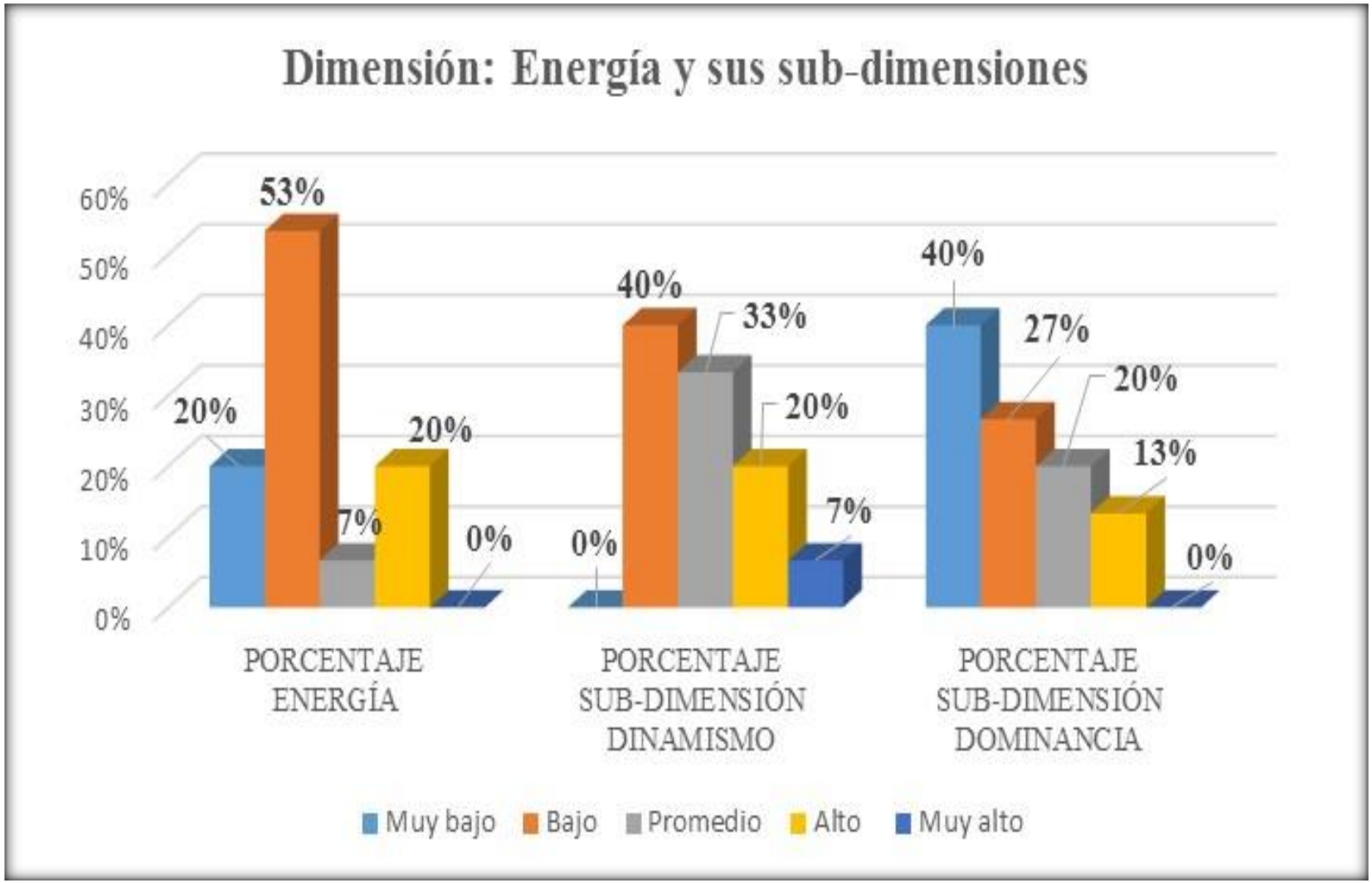
Dimensión: Energía y sus sub-dimensiones

	ENERGÍA		SUBDIMENSIÓN DINAMISMO		SUBDIMENSIÓN DOMINANCIA	
NIVEL O GRADO	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**
Muy bajo	3	20%	0	0%	6	40%
Bajo	8	53%	6	40%	4	27%
Promedio	1	7%	5	33%	3	20%
Alto	3	20%	3	20%	2	13%
Muy alto	0	0%	1	7%	0	0%
	15	100%	15	100%	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 9

Dimensión: Energía y sus sub-dimensiones



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: 53% de los colaboradores encuestados reflejan un nivel bajo de energía, es decir se describen como poco dinámica y activa, poco enérgica y sumisa. Así también se tiene el 20% que muestran en cambio ser personas con un nivel alto de energía, es decir personas activas, enérgicas, dominantes y locuaces. Esta dimensión de Energía viene definida por las sub-dimensiones Dinamismo (Di) y Dominancia (Do); por lo tanto presentan un nivel bajo de dinamismo un 40%, correspondiendo a 6 personas de los 15 colaboradores y un 27% en dominancia, correspondiendo a 4 personas.

Con un nivel promedio presentan un 33% en dinamismo y un 20% en dominancia, con un nivel alto el 20% de los colaboradores presentan dinamismo y un 13% dominancia., es decir las personas que se encuentran con un nivel alto y muy alto en dinamismo son personas que tienen facilidad de palabra y entusiasmo; mientras que las que presentan un nivel alto y muy alto de dominancia tienen capacidad de imponerse, sobresalir, hacer valer la propia influencia sobre los demás.

Tabla N° 6

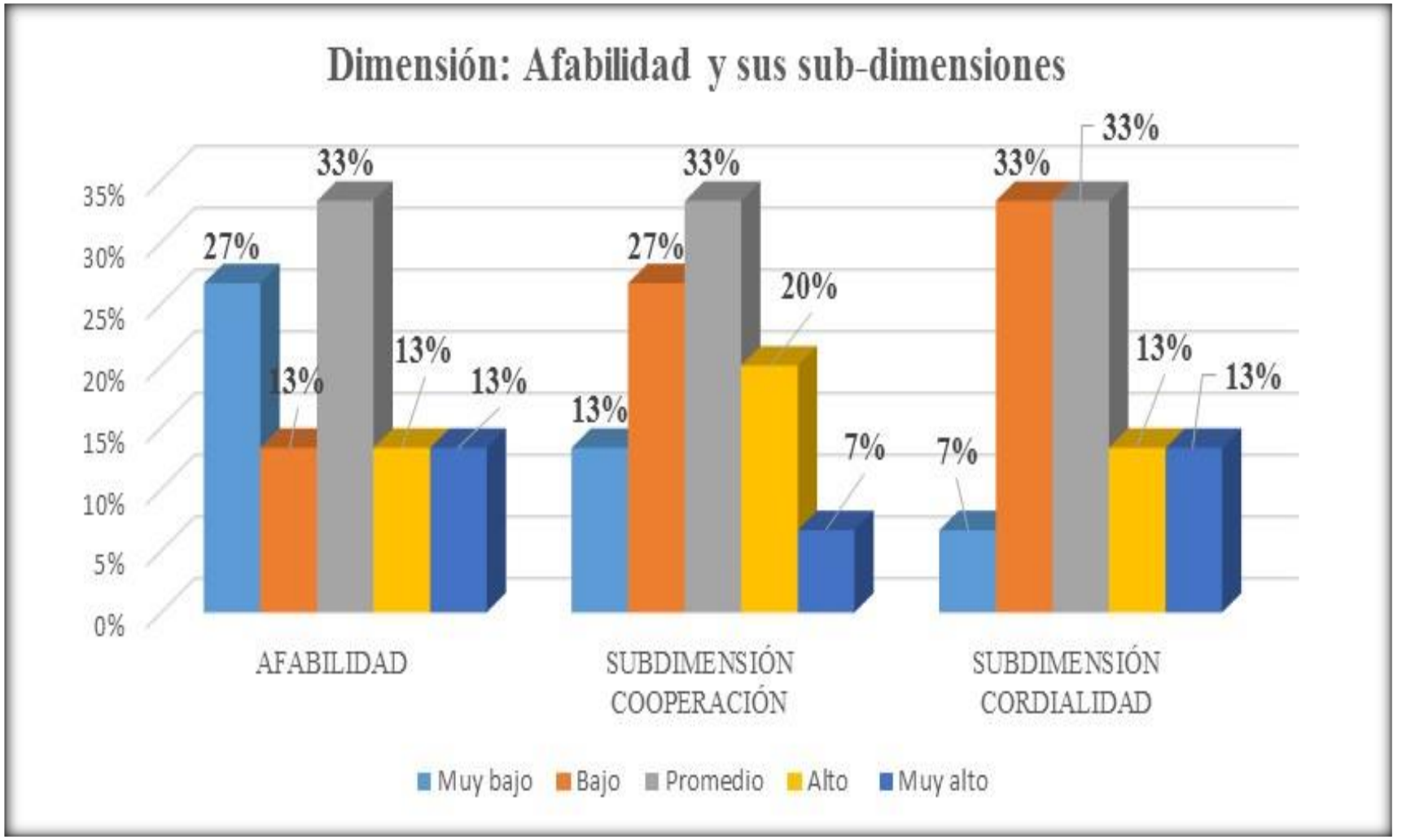
Dimensión: Afabilidad y sus sub-dimensiones

	AFABILIDAD		**SUBDIMENSIÓN COOPERACIÓN**		**SUBDIMENSIÓN CORDIALIDAD**	
NIVEL O GRADO	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**
Muy bajo	4	27%	2	13%	1	7%
Bajo	2	13%	4	27%	5	33%
Promedio	5	33%	5	33%	5	33%
Alto	2	13%	3	20%	2	13%
Muy alto	2	13%	1	7%	2	13%
	15	100%	15	100%	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 10

Dimensión: Afabilidad y sus sub-dimensiones



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: se ve reflejado en mayor proporción el nivel promedio en un 33% de esta dimensión (A) y sus sub-dimensiones (Cp) y (Co), correspondiendo a un total de 5 colaboradores estudiados. Un nivel muy alto se ve reflejado en un 13% de los colaboradores del Centro de Salud estudiados tanto en la dimensión Afabilidad (A) y la sub-dimensión cordialidad (Co), 7% en nivel muy alto en la sub-dimensión Cooperación (Cp); es decir son personas que se describen como muy cordiales, cooperativas, amigables, generosas y empáticas. Por lo tanto son personas con capacidad para comprender y hacerse eco de los problemas y necesidades de los demás y cooperar eficazmente con ellos.

Se presencia también el 13% en la dimensión afabilidad (A) en un nivel bajo, 27% en la sub-dimensión cooperación (Cp) y un 33% en la sub-dimensión cordialidad (Co), esto quiere decir que son poco cooperativas, poco cordiales, poco altruista, poco empática y poco amigable. Por lo que estos colaboradores no muestran confianza y apertura hacia los demás.

Tabla N° 7

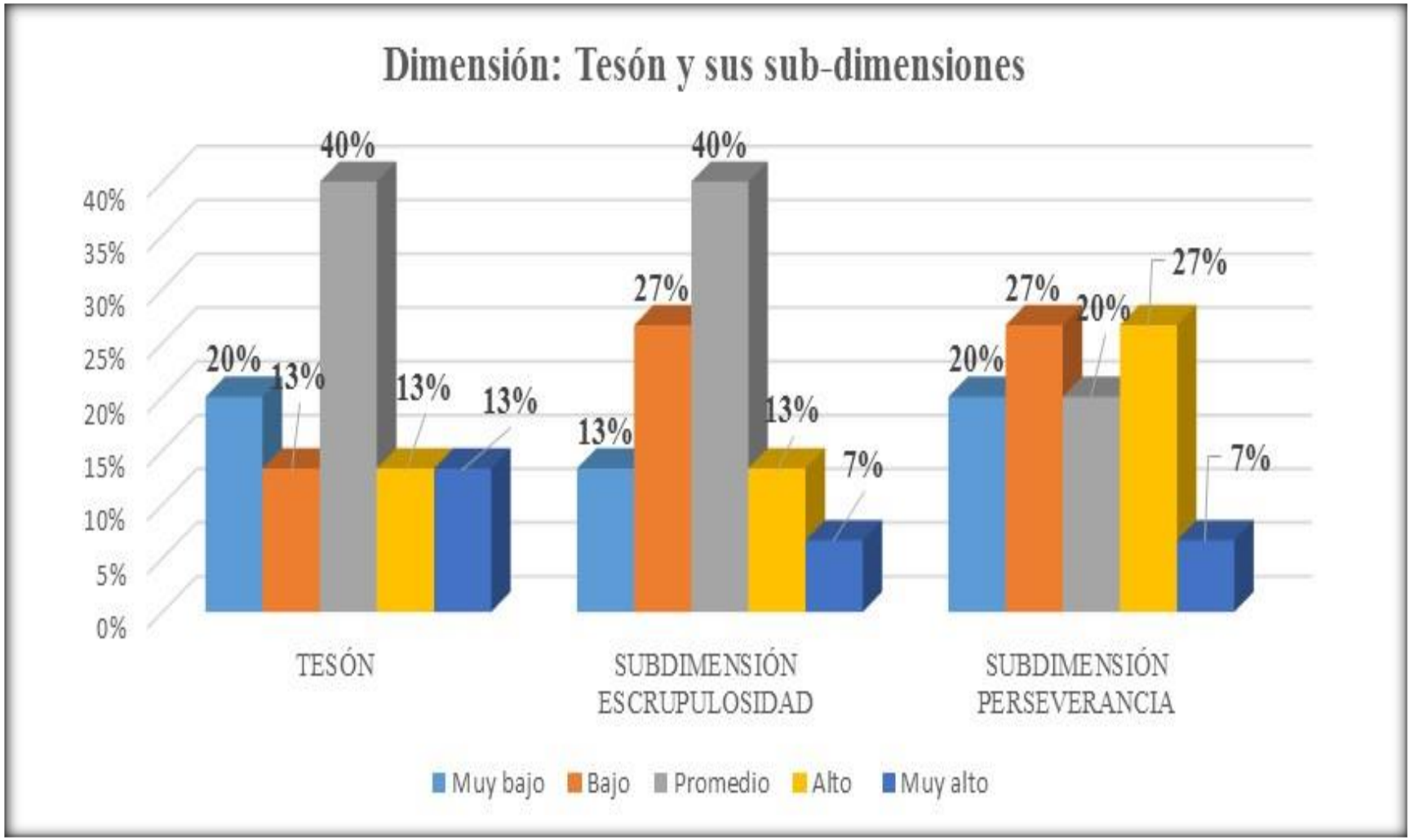
Dimensión: Tesón y sus sub-dimensiones

	TESÓN		**SUBDIMENSIÓN ESCRUPULOSIDAD**		**SUBDIMENSIÓN PERSEVERANCIA**	
NIVEL O GRADO	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**
Muy bajo	3	20%	2	13%	3	20%
Bajo	2	13%	4	27%	4	27%
Promedio	6	40%	6	40%	3	20%
Alto	2	13%	2	13%	4	27%
Muy alto	2	13%	1	7%	1	7%
	15	100%	15	100%	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 11

Dimensión: Tesón y sus sub-dimensiones



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: esta dimensión se define por las sub-dimensiones de Escrupulosidad (Es) y Perseverancia (Pe), por lo tanto se puede observar que el gráfico refleja resultados en un mayor porcentaje del 40% en la dimensión Tesón (T) con un nivel promedio, 20% en nivel muy bajo, y 13% en los demás niveles como lo son un nivel bajo, alto y muy alto, lo que quiere decir que teniendo el nivel alto, estas personas que corresponden a 2 de los colaboradores estudiados se describen como personas muy reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes, y en cuanto al nivel bajo se definen como todo lo contrario. En cuanto a las sub-dimensiones se tiene el 40% en escrupulosidad (Es) en un nivel promedio, 27% en un nivel bajo, 13% tanto en nivel muy bajo y nivel alto y un 7% que corresponde apenas a 1 persona, la misma que se describe como una persona fiable, meticulosa y que demuestra mucho amor por el orden; mientras que en la sub-dimensión perseverancia (Pe) se obtiene el 27% tanto en nivel bajo y nivel alto, 20% en muy bajo y nivel promedio y de igual manera un 7% que corresponde a 1 colaborador en nivel muy alto, esto quiere decir que este último resultado refleja que esta persona es persistente y tenaz a la hora de llevar a cabo las tareas y actividades emprendidas y no falta a lo prometido, cumple con lo comprometido.

Tabla N° 8

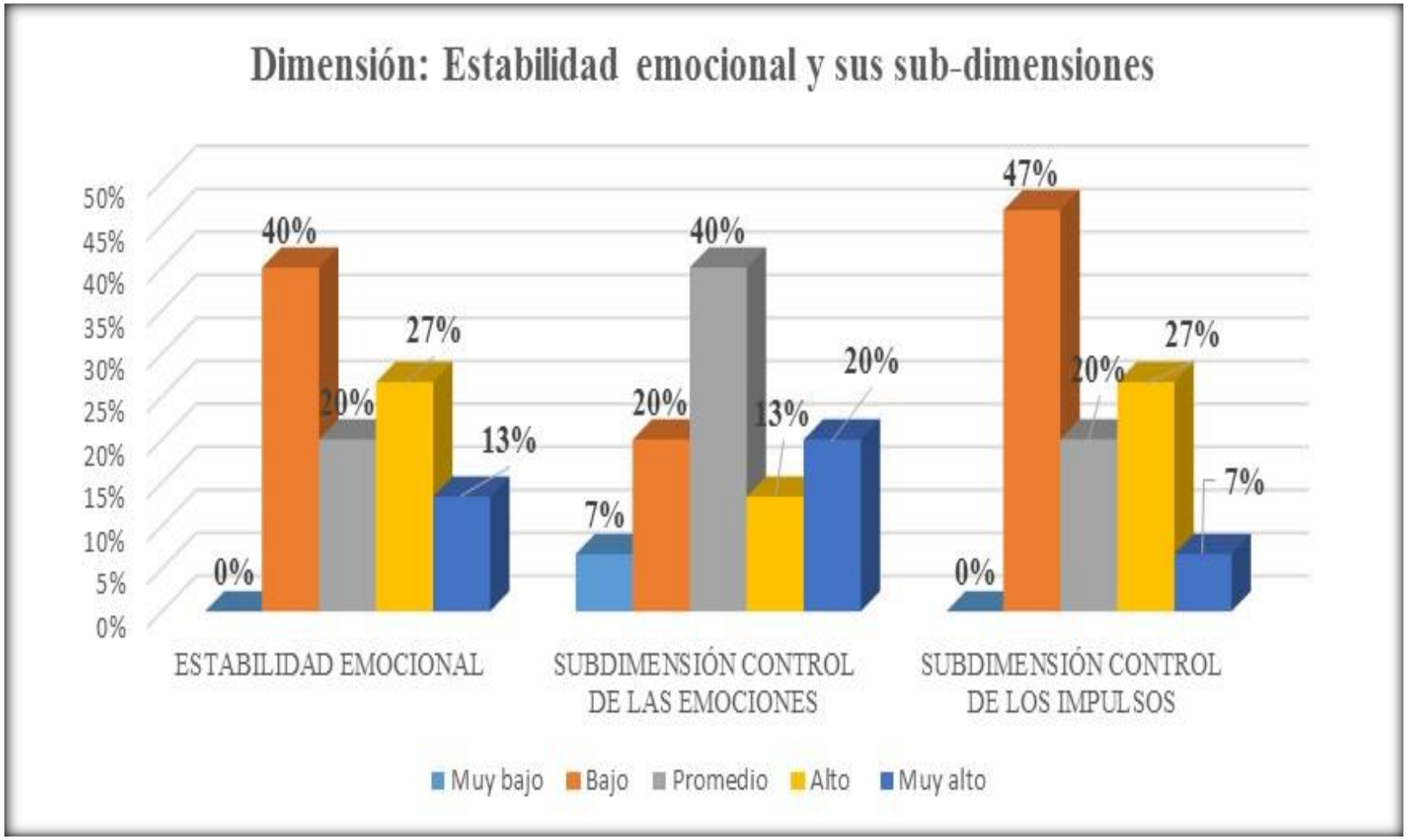
Dimensión: Estabilidad emocional y sus sub-dimensiones

	ESTABILIDAD EMOCIONAL		**SUBDIMENSIÓN CONTROL DE LAS EMOCIONES**		**SUBDIMENSIÓN CONTROL DE LOS IMPULSOS**	
NIVEL O GRADO	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**
Muy bajo	0	0%	1	7%	0	0%
Bajo	6	40%	3	20%	7	47%
Promedio	3	20%	6	40%	3	20%
Alto	4	27%	2	13%	4	27%
Muy alto	2	13%	3	20%	1	7%
	15	100%	15	100%	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 12

Dimensión: Estabilidad emocional y sus sub-dimensiones



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: de igual manera esta dimensión estabilidad emocional (EE) tiene dos sub-dimensiones que son Control de las emociones (Ce) y Control de los impulsos (Ci). En cuanto a la gran dimensión (EE) se refleja que el 40% muestran un nivel bajo, esto quiere decir que es una persona ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable por lo que posteriormente hay que trabajar en esto para poder ir eliminando estos factores en las personas. El 20% de los colaboradores estudiados se encuentran en un nivel promedio, y el 27% en nivel alto, mientras que tan solo el 13% se encuentra en un nivel muy alto, que refleja que estas 2 personas no son irritables, poco impacientes, y poco ansiosas. En cuanto a la sub-dimensión (Ce) el 40% se encuentra en nivel promedio, 20% en un nivel bajo y 20% en nivel muy alto lo que quiere decir que estas 3 últimas personas de nivel muy alto tienen el control de los estados de tensión asociados a la experiencia emotiva. Y en cuanto a la segunda sub-dimensión (Ci), el 47% que presenta un nivel bajo quiere decir que no tienen el control del propio comportamiento, incluso en situaciones de incomodidad, conflicto y peligro; también es importante trabajar en este aspecto y mejorar este nivel ya que apenas el 27% se encuentran en un nivel alto y un 7% en muy alto.

Tabla N° 9

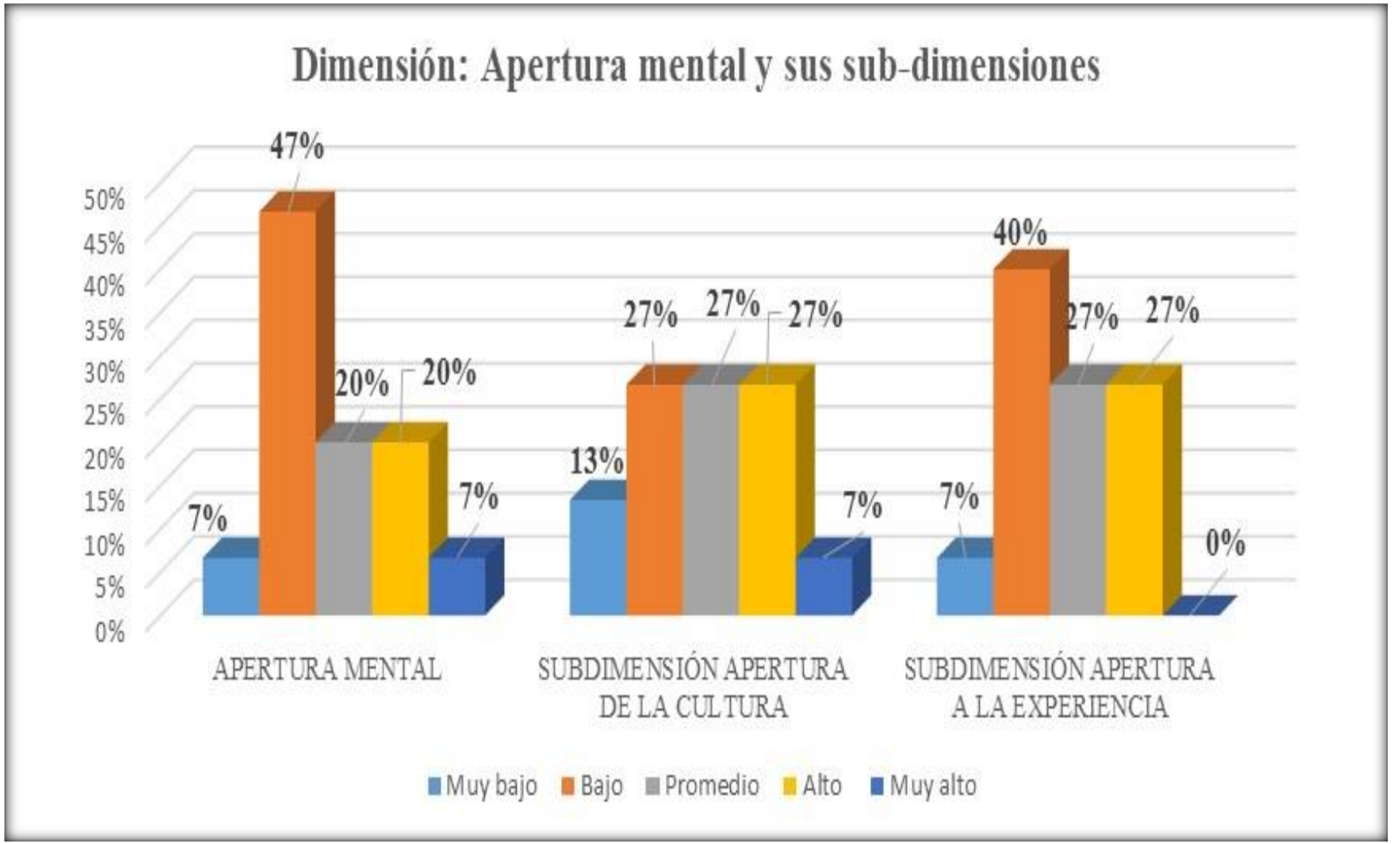
Dimensión: Apertura mental y sus sub-dimensiones

	APERTURA MENTAL		**SUBDIMENSIÓN APERTURA DE LA CULTURA**		**SUBDIMENSIÓN APERTURA A LA EXPERIENCIA**	
NIVEL O GRADO	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**	**POBLACIÓN**	**PORCENTAJE**
Muy bajo	1	7%	2	13%	1	7%
Bajo	7	47%	4	27%	6	40%
Promedio	3	20%	4	27%	4	27%
Alto	3	20%	4	27%	4	27%
Muy alto	1	7%	1	7%	0	0%
	15	100%	15	100%	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 13

Dimensión: Apertura mental y sus sub-dimensiones



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: esta dimensión hace referencia a la cultura, apertura a la experiencia, intelecto, entre otros, por lo que en apertura mental (AM) se ha obtenido el 47% en un nivel bajo, 20% en nivel promedio y alto y apenas un 7% en nivel muy bajo y otro 7% en nivel muy alto. La mayoría que presenta un nivel bajo reflejan que son personas poca cultas, poco informadas, poco interesadas por las cosas y experiencias nuevas y difíciles al contacto con culturas y costumbres distintas.

Esta dimensión viene definida también por dos sub-dimensiones: apertura a la cultura (Ac) y apertura a la experiencia (Ae). En la primera sub-dimensión se refleja el 27% tanto en nivel bajo, promedio y alto, mientras que el 7% en nivel muy bajo y nivel muy alto. Esto quiere decir que son muy pocas las personas que tienen interés por mantenerse informadas, interés hacia la lectura, o por adquirir conocimientos.

En la segunda sub-dimensión (Ae) la mayor proporción del 40% refleja un nivel bajo, lo que quiere decir que estas personas no tienen disposición favorable hacia las novedades, a la capacidad de considerar cada cosa desde perspectivas diversas y tampoco presentan apertura favorable hacia valores, estilos, modos de vida y culturas distintas. 27% muestran un nivel promedio y un nivel alto y un 7% un nivel muy bajo.

2.6.2. Cuestionario Maslach Burnout Inventory

De igual manera que el cuestionario Big Five, se aplicó este instrumento (MBI) a 15 personas que laboran que en el Centro de Salud Nicanor Merchán de un total de aproximadamente 30 personas (población), lo que constituye el 50% de la población de los colaboradores estudiados.

Tabla N° 10

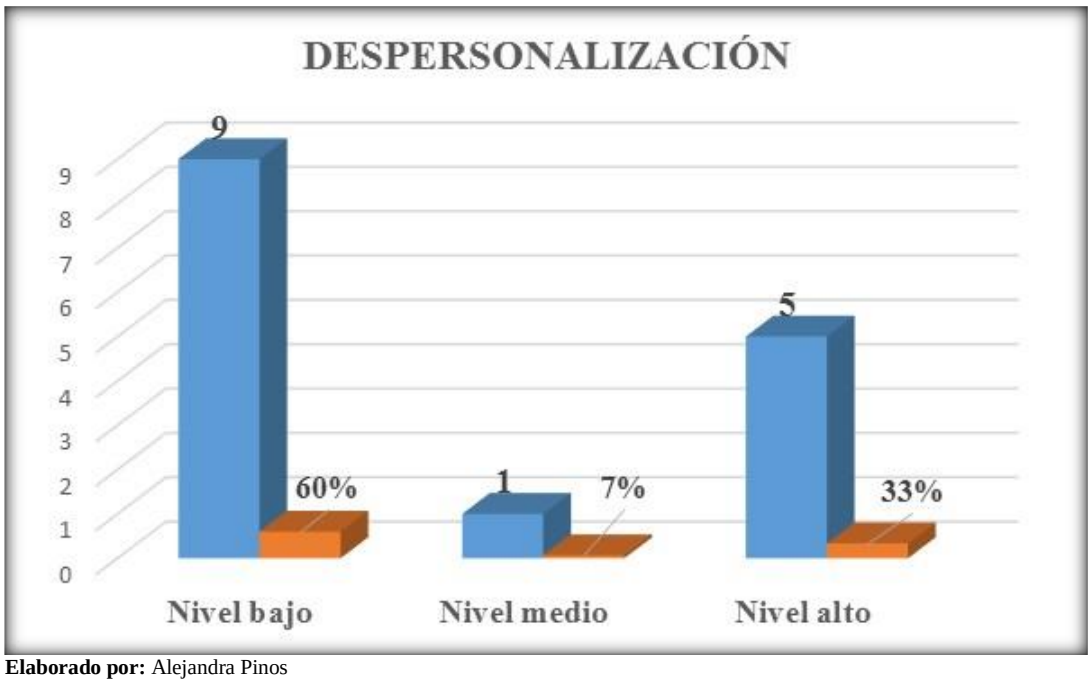
Resultados de la dimensión: Despersonalización

NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Nivel bajo	9	60%
Nivel medio	1	7%
Nivel alto	5	33%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 14

Resultados de la dimensión: Despersonalización



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: el factor de despersonalización revela un nivel alto en un 33% de los colaboradores encuestados, es decir cinco colaboradores tienen sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Los funcionarios que han desarrollado el factor de despersonalización han sido objeto de insultos y agresividad por parte de los usuarios, razón por la cual al estar expuestos a diario a este tipo de estresores, los colaboradores establecen una barrera

entre ellos y el usuario, como método de protección; lo cual se vuelve evidente en sus acciones diarias tanto en la atención negativa y fría con los usuarios. Apenas 1 de cada 15 está proclive a manifestarlo, correspondiente al 7%. Y el 60% que corresponde a 9 colaboradores presentan un nivel bajo de despersonalización.

Tabla N° 11

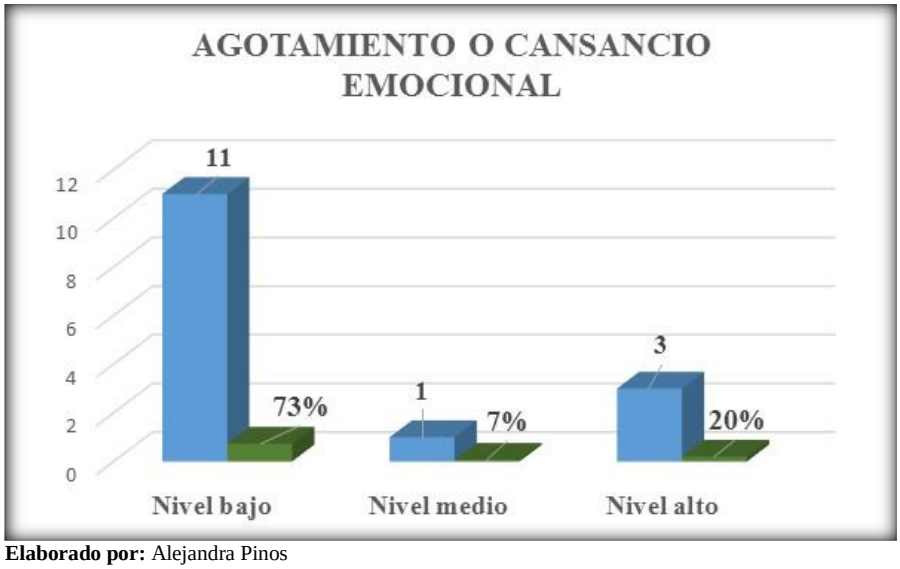
Resultados de la dimensión: Agotamiento emocional

NIVEL DE AGOTAMIENTO	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Nivel bajo	11	73%
Nivel medio	1	7%
Nivel alto	3	20%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 15

Resultados de la dimensión: Agotamiento emocional



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: Se observa que 3 de cada 15 colaboradores que corresponde al 20% del Centro de Salud "Nicanor Merchán" manifiestan el síndrome de Burnout, es decir estos funcionarios

reflejan estar exhaustos emocionalmente y 1 de cada 15 es proclive a manifestarlo, representado en 7%. Como se puede apreciar el factor de cansancio emocional revela un bajo nivel de afectación, es decir, no es un porcentaje significativo que haga referencia a un agotamiento emocional debido a que los colaboradores no se encuentran expuestos a la sobredemanda de los requerimientos de los usuarios, no ocasionando un desgaste mental, físico, emocional en mayor porcentaje. Por lo tanto no presentan mucha presión por estresores del medio. Por lo tanto el 73% que corresponde a 11 colaboradores presentan un nivel bajo.

Tabla N° 12

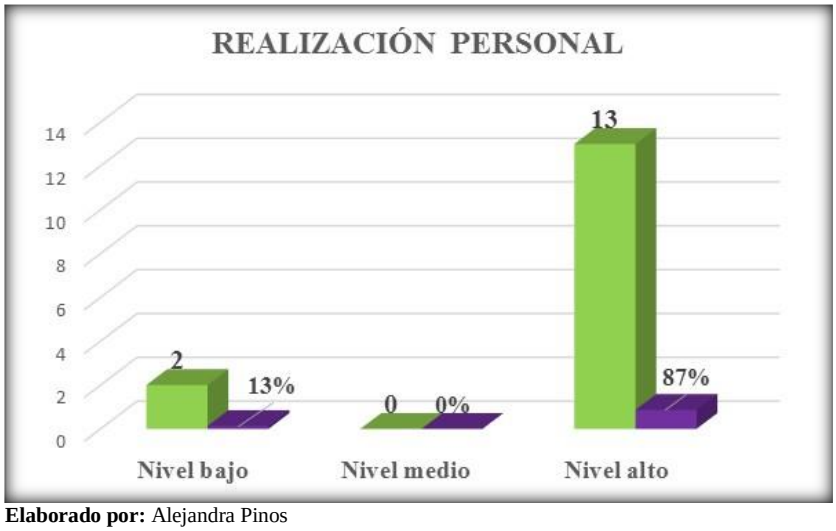
Resultados de la dimensión: Realización personal o profesional

NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Nivel bajo	2	13%
Nivel medio	0	0%
Nivel alto	13	87%
	15	100%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 16

Resultados de la dimensión: Realización personal o profesional



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: Se observa que 13 de cada 15 colaboradores que corresponde al 87% del Centro de Salud "Nicanor Merchán" manifiestan un alto grado de realización personal es decir, manifiestan sentimientos de auto-eficiencia y realización personal en el trabajo, en este caso es inversamente proporcional al grado de Burnout. Y solo un 13% que corresponden a 2 personas presentan sentirse descontentos consigo mismo y con su labor, experimentando sentimientos de desconfianza en sí mismo y problemas de satisfacción con lo que realiza.

2.7. Relación entre los niveles de estrés y los tipos de personalidad

Ciertas características de algunos pacientes influyen en la generación de estrés. Sin embargo esto no indica que estas desencadenen por sí mismas el famoso "estrés", sino que aumenta la vulnerabilidad de ellos para que cuando se den unas situaciones determinadas, el paciente tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés. Dichas características son variables a lo largo de la historia personal de los pacientes. Por lo tanto, el estrés es generado de una manera primordial por estas características personales, debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las aspiraciones del mismo.

A continuación se hace una relación tanto de las dimensiones estudiadas en el cuestionario de Maslach, las mismas que indican el porcentaje de los pacientes estudiados que presentan el síndrome de burnout o un cierto nivel de estrés, a su vez también se presenta un cuadro resumen de las dimensiones y sub-dimensiones de las variables del cuestionario Big Five, el mismo que determina los tipos de personalidades en su nivel alto según las características estudiadas.

Tabla N° 13

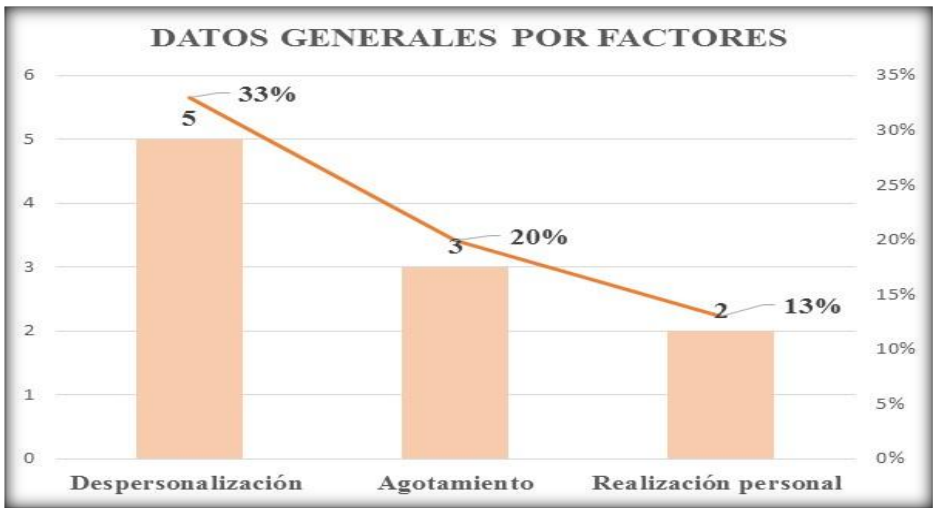
Datos generales por factores según cuestionario Maslach

DIMENSIÓN	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Despersonalización	5	33%
Agotamiento	3	20%
Realización personal	13	87%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 17

Datos generales por factores según cuestionario Maslach



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: De los resultados obtenidos se puede evidenciar que de los tres sub-escalas que se contrastan el que presenta una incidencia bastante elevada es de despersonalización con un 33% del nivel alto, luego se presenta el 20% con respecto a agotamiento o cansancio mental de igual manera con un nivel alto, y por último el 13% de realización personal en el cual los colaboradores a un nivel bajo están mayormente afectados con un síndrome de burnout o nivel de estrés.

Tabla N° 14

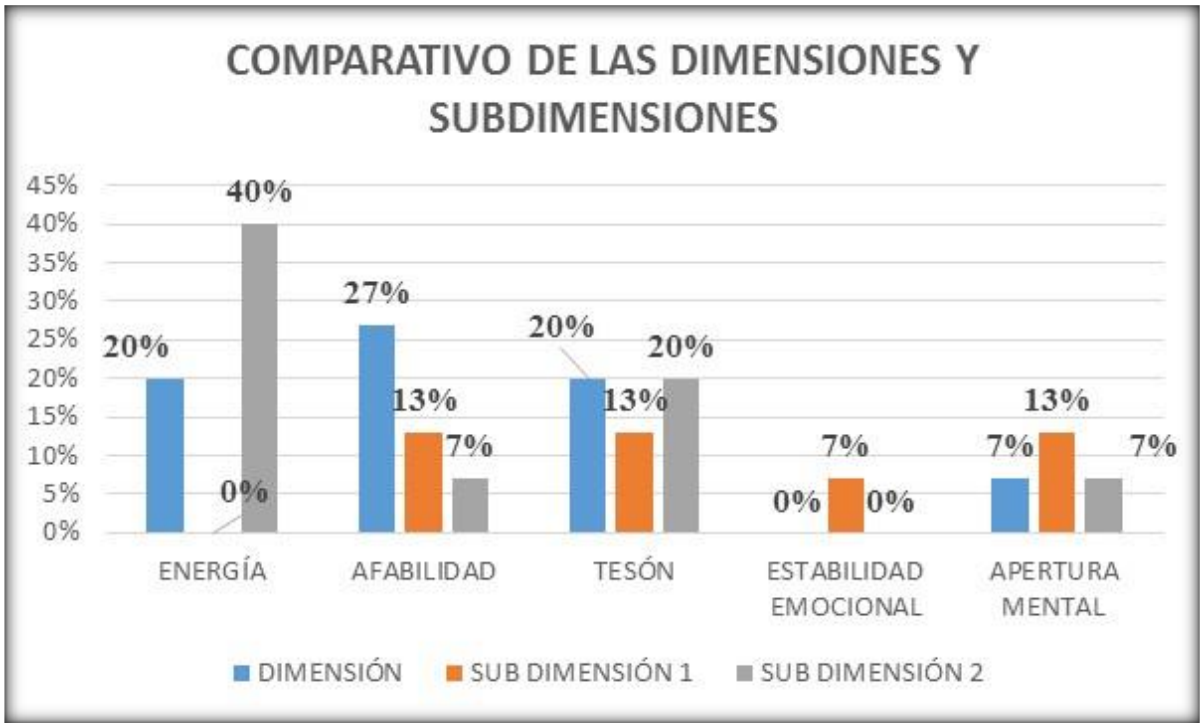
Comparativo de las dimensiones y sub-dimensiones cuestionario BIG FIVE

	ENERGÍA	AFABILIDAD	TESÓN	ESTABILIDAD EMOCIONAL	APERTURA MENTAL
DIMENSIÓN	20%	27%	20%	0%	7%
SUB DIMENSIÓN 1	0%	13%	13%	7%	13%
SUB DIMENSIÓN 2	40%	7%	20%	0%	7%

Elaborado por: Alejandra Pinos

Figura N° 18

Comparativo de las dimensiones y sub-dimensiones cuestionario BIG FIVE



Elaborado por: Alejandra Pinos
Fuente: Cuestionario Maslach y Big Five

Interpretación: De los resultados obtenidos y analizando los tipos de personalidad que necesitan un proceso de tratamiento para mejorar estos, se obtuvo que: 20% que corresponden a 3 personas estudiadas en cuanto a la dimensión energía (E) no es dinámica y activa. Mientras que el 27% que corresponden a 4 personas de la dimensión afabilidad (A) no es de tipo cooperativa, no

es cordial, y tampoco altruista. El 20% que corresponde a la dimensión tesón (T) muestra ser una persona poco reflexiva, nada ordenada, y muy poco perseverante. Y en cuanto a la dimensión estabilidad emocional (Ee) no presentan tener problemas con esta característica, sin embargo si se tiene el 7% en la dimension apertura mental (AM) que muestran ser personas poco cultas, poco informadas, no tiene interés por adquirir conocimientos, correspondiendo a una sola persona del estudio.

Por lo tanto, conforme a esta pequeña reflexión se puede identificar en su mayoría que hay que trabajar con ciertas personas en cuanto al mejoramiento de ciertas características de personalidad para que al mismo tiempo se pueda mejorar el nivel de estrés que presentan o síndrome de burnout.

CAPITULO III

DISCUSIÓN

3.1. Discusión

En la presente investigación se obtuvo resultados que están muy relacionados con investigaciones afines a este tema en estudio, los valores obtenidos están acordes al objetivo propuesto al inicio de la investigación que fue determinar la presencia del síndrome de desgaste profesional o burnout en los funcionarios del "Centro de Salud Nicanor Merchán", la relevancia de este estudio reside en que es una entidad del sector público en la que se tiene una presión adicional dada por la evaluación impuesta por el Ministerio de Salud y sus organismos de control, además de que los usuarios son más exigentes a la hora de recibir servicios dentro de este Centro, creando de esta manera un ambiente de estrés mayor que al que normalmente se enfrentan demás personas y empresas.

Este estudio a diferencia de otras investigaciones se lo ha realizado en una menor población, buscando obtener datos reales sin considerar muchos criterios de exclusión, como lo ha indicado Varela (2005) que en su investigación existió perdida de información y sus resultados podrían estar errados debido a que la población fue muy extensa y muchos de ellos no lograron llenar y concluir el cuestionario. Dentro de este estudio fue importante reconocer cada condición de la vida laboral y emocional de los individuos que fueron investigados.

En concordancia con el estudio ejecutado por Díaz et. al (2008) que demuestra que el género femenino sufre alto nivel del síndrome de Burnout indicando que las mujeres necesitan ayuda terapéutica, es contradictorio con el presente estudio porque la discrepancia entre el género masculino y femenino no es significativa en el cansancio emocional o agotamiento, sin embargo si se encuentra una diferencia y mayor prevalencia en el caso de despersonalización y realización

personal que las mujeres presentan un alto nivel; señalando así que tanto mujeres como hombres tienen iguales oportunidades dentro del ámbito laboral, pudiendo llegar a tener éxito en cada una de sus vidas.

El realizar deporte, salir de paseo, compartir con la familia o realizar cualquier tipo de actividad que ayude a relajarse, influirá en el manejo exitoso del estrés, esto se justifica con lo que menciona Picasso et. al. (2012), quien manifiesta que los profesionales que realizan otra actividad no presentan el síndrome de desgaste profesional o pueden salir de cualquier situación estresante sin ningún problema.

No hay mayor prevalencia en la población estudiada de este síndrome de estrés dados por los diferentes tipos de personalidad, y como se ha mencionado anteriormente, según investigaciones realizadas el género puede influir en la aparición del síndrome, sin embargo como se indicó en esta investigación el género considerado como una variable no ha determinado la aparición del síndrome como lo ha sido en otros estudios.

De acuerdo a lo concluido por Pinto (2010) en su investigación sobre "El síndrome de Burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la Paz", menciona que el agotamiento emocional se correlaciona con la extraversión y el neuroticismo, por ello en los funcionarios estudiados de esta investigación que no presentan el síndrome poseen en su gran mayoría un BAJO agotamiento emocional, y al mismo tiempo al poseer un alto nivel de extroversión, se relaciona de manera positiva con la ALTA realización personal que reflejan los resultados de los investigados. Por lo tanto, es importante tomar medidas de prevención porque el que no exista en mayor porcentaje el nivel de estrés conforme a su nivel de personalidad no quiere decir que con el tiempo no se padezca de esta afección.

Es importante recalcar y mencionar nuevamente que con el cuestionario Big Five en el que se presenta una variable de distorsión para considerar si las personas encuestadas presentan perfiles falsos, en este estudio se llegó a determinar que el 33% en un nivel promedio, que corresponden a 5 personas respectivamente, presentan un perfil libre de sesgos positivos y negativos, y un 33% con un nivel alto en el que se identifica un sesgo positivo y tienden a negar sus defectos. Es decir 5 de cada 15 personas por lo tanto no hay mucho sesgo de información en el estudio.

La información de la presente investigación revela algunas características de personalidad que facilitarán la implementación de posibles intervenciones psicologías en el grupo de estudio, para así proporcionales mejores estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés.

Como parte de la propuesta que se plantea, luego del estudio realizado hay que mencionar que no existe una fórmula sencilla que pueda curar el síndrome del estrés y mejorar los tipos de personalidad, al contrario hay que trabajar y programar las diferentes actividades para que no se acumulen y se conviertan en problemas de estrés. Para ello se requieren diversas acciones que permitan reducir las situaciones de sobrecarga sea en el ámbito personal como laboral.

Hasta la actualidad no se conoce un tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni tampoco existe una estrategia de prevención, sin embargo lo más recomendable son terapias psicológicas para restablecer la salud y recuperar el rendimiento laboral, basadas en el control y autocontrol de estrés.

En este estudio no se presentan muchas personas con estrés, por lo que se plantea realizar estrategias de afrontamiento en diferentes niveles que ayudará a mejorar este nivel de síndrome que presenta, y a su vez ayudará para mejorar algunas características de los tipos de personalidad:

- Estrategias individuales

Estas estrategias de afrontamiento de control o activas previenen este síndrome porque aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo.

- Estrategias de carácter interpersonal y grupal

Este tipo de estrategias desde la perspectiva grupal fomentan el apoyo social ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional y ayuda a afrontar la situación de forma distinta.

- Estrategias organizacionales para la prevención del Burnout

La dirección del Centro de Salud debe desarrollar programas de prevención dirigidos a manejar el ambiente y el clima de la organización, para ello podrá ser importante iniciar con una campaña de sensibilización a través de entrega de trípticos internamente entre los funcionarios y posteriormente asistir a capacitaciones con expertos en la materia.

A continuación también se describen algunos tips a considerar cada uno de los funcionarios y podrán ser colocados en los lugares de trabajo para que los recuerden siempre y los tengan presente todos los días

- Tomar suficiente agua durante el día y evitar el exceso de cafeína y tabaco.
- No saltar las comidas y mantener bocadillos saludables en el escritorio como frutas deshidratadas, nueces y maní sin sal, cereal de grano entero tipo granola.
- Tomar vacaciones frecuentes de 5 minutos, cerrando la puerta de la oficina, y durar unos minutos haciendo estiramiento, escuchando música relajante, practicando respiración profunda, leyendo 5 páginas de una novela o escuchar una cinta de meditación.
- No preocuparse acerca de las cosas que no puede controlar. Hacer algo acerca de las cosas que si puede controlar.
- Esforzarse por resolver los conflictos con otras personas. Solicitar ayuda a las amistades, familiares o profesionales, y fijarse metas realistas en la casa y en el trabajo.

- Abandonar las actividades diarias que causan estrés, realizando deportes en grupo, eventos sociales y pasatiempos. Tratar de ver un cambio como un desafío positivo, no una amenaza.
- Aprender a decir NO a los compromisos que no se pueden cumplir.
- El ejercicio habitual es especialmente útil, pues proporciona una forma de escape para la agresividad y la tensión, mejora el funcionamiento cardiovascular y genera un estado placentero de relajación después de cada práctica. Además, existen formas de contrarrestar los efectos nocivos del estrés, como el ejercicio físico regular y las técnicas de relajación.
- Dormir siete u ocho horas recomendadas para un buen funcionamiento del organismo. No permitir que ninguna circunstancia ni persona rebaje su dignidad. Una autoestima alta minimiza y relativiza el impacto de cualquier estrés.
- Respetar las motivaciones que se tienen y hacer las cosas que realmente le gustan. Si una actividad resulta desagradable, tratar de no realizarla, o de encontrarle alguna utilidad o justificación ante sí mismo. Dedicar tiempo a la familia y amistades, desconectandose de las obligaciones.
- Durante la semana dedicar un día entero a descansar y realizar actividades que son del agrado de uno mismo y no tener ninguna relación con las obligaciones habituales.
- Practicar deporte beneficiará la salud cardiovascular y ayudará a quemar calorías. Sirve como relajante y elimina tensiones. Si es de preferencia más intensidad y/o regularidad en los ejercicios, es posible ir a un gimnasio en donde también hay saunas y salas de masaje.
- Acostumbrarse a admitir y a demandar la crítica, así como a expresar honestamente los puntos de vista. Pedir ayuda es una muestra de reconocimiento a la otra persona.

Es importante considerar algunas situaciones que ayudarán a reducir el nivel de estrés y mejorar el tipo de personalidad para ofrecer un mejor servicio en el Centro de Salud:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal.
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo.
- Un punto de vista relajado y positivo.

3.2. Conclusiones

La información recopilada permite comprender el nivel de estrés que presentan los funcionarios del Centro de Salud "Nicanor Merchán" y los tipos de personalidad que influyen para que exista la presencia de mayores niveles de este síndrome. Por lo tanto se concluye que:

- El nivel de estrés o llamado síndrome de burnout se puede analizar desde la perspectiva clínica y psicosocial, y se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo está rodeado de las siguientes dimensiones características: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal o profesional.
- La aplicación del cuestionario MBI permitió arribar a los siguientes resultados:
  - El 33% de los funcionarios del Centro de Salud se encuentran despersonalizados.
  - El 20% de los funcionarios se encuentran agotados emocionalmente.
  - El 13% manifiestan baja realización de logro personal y/o profesional.
- Según resultados y análisis obtenido en la investigación se puede determinar que la presencia de los factores del síndrome de quemarse por el trabajo influye de manera directa en la calidad del servicio que brindan los funcionarios de Centro de Salud "Nicanor Merchán", lo cual genera gran incidencia en los funcionarios al momento brindar atención a los usuarios y por otro lado, los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad del servicio ya que los

funcionarios muestran desconocimiento y conductas de no importarles nada a la hora de brindar y atender de manera óptima los requerimientos

- Dentro del cuestionario BIG FIVE se estudió las actitudes o tipos de personalidades para considerar como se encuentran estas personas funcionarias del Centro De Salud, en el que se obtuvo que el 53% de los colaboradores encuestados reflejan un nivel bajo de energía, es decir se describen como poco dinámica y activa, poco enérgica y sumisa, correspondiendo a 8 colaboradores, esto quiere decir que esto influye a la hora de ofrecer un servicio de calidad y eficaz y es aquí donde se puede determinar el porqué de las quejas de los usuarios frente al servicio prestado, ya que apenas el 20% que corresponde a 3 personas presentan un alto nivel de energía. Sin embargo es este el 20% el que presenta el síndrome de Burnout, es decir estos funcionarios reflejan estar exhaustos emocionalmente. Como se puede apreciar el factor de cansancio emocional revela un bajo nivel de afectación, es decir, no es un porcentaje significativo que haga referencia a un agotamiento emocional debido a que los colaboradores no se encuentran expuestos a la sobredemanda de los requerimientos de los usuarios, no ocasionando un desgaste mental, físico, emocional en mayor porcentaje. Por lo tanto no presentan mucha presión por estresores del medio. Por lo tanto el 73% que corresponde a 11 colaboradores presentan un nivel bajo de cansancio mental.
- Existe una relación entre niveles de personalidad y niveles de estrés así lo demuestra que el 20% de las personas encuestadas del Centro de salud “Nicanor Merchán” que presentan cansancio emocional, o cierto nivel de estrés, esas mismas personas experimentan otros síntomas como se ve reflejado el 40% mismo en la dimensión de estabilidad emocional que muestra inestabilidad, inseguridad y son muy tímidos, así mismo con el porcentaje obtenido de realización personal que es el 13%, es decir las personas que puntúan un nivel bajo de

estrés se caracterizan por poseer rasgos de personalidad como emocionalmente estables, que participan de manera activa en la solución de problemas, son capaces de comportarse de manera adecuada más allá del tiempo requerido aun recibiendo trato duro, su filosofía es aceptar el esfuerzo. Aunque en los resultados obtenidos, los factores a evaluar del cuestionario MBI, no presentan una incidencia elevada conforme a los funcionarios estudiados hay que trabajar con aquellas personas que no muestran una percepción positiva de sí misma y de su trabajo.

- Cuanto mayor sea la autorregulación y la autoeficacia ocupacional que posea una persona, menor será la posibilidad de padecer niveles de estrés.
- Cuanto más desarrolle una persona las variables o características del BIG FIVE, menor será la probabilidad de aparición de agotamiento o cansancio emocional, y viceversa.
- En las variables de despersonalización y agotamiento o cansancio mental a un nivel alto mayormente se encuentra afectado con un nivel de estrés, y en cuanto a la variable de realización personal, a un nivel bajo esta mayormente afectado con un síndrome de burnout o nivel de estrés. Es así como se determina lo siguiente:

- Se determina que de las personas estudiadas en el Centro de Salud presentan:
  - 53% nivel alto de energía
  - 20% nivel bajo de energía

- 33% nivel bajo de cordialidad, no les gusta cooperar, son personas poco amigables y poco cordiales.
- 20% nivel bajo de tesón son poco ordenadas, reflexivas y poco perseverantes
- 40% nivel bajo de estabilidad emocional, es decir son personas ansiosas, vulnerables, emotivas, impulsivas, impacientes e irritables
- 47% nivel bajo de apertura mental poca cultas, poco informadas, poco interesadas por las cosas y así mismo con las experiencias nuevas y difíciles al contacto con culturas y costumbres distintas.

Estas variables de personalidad identifican a los colaboradores del Centro de Salud "Nicanor Merchán" como personas que deben trabajar arduamente cada día para mejorar estas falencias ya que esto influye en el servicio que se presta, por lo tanto estas personas no presentan una personalidad resistente, es decir no son personas que ayudan a transformar las situaciones estresantes en oportunidades de crecimiento, evitando potenciales desastres ya que más bien permanecen con actitudes negativas y por ello mismo, hasta les puede llegar a generar mayor estrés de no saber cómo realizar las cosas. E inclusive es recomendable realizar un estudio más allá de estas actitudes para verificar que factores psicosociales están afectando al trabajo diario de las personas.

- El papel fundamental de la dirección del Centro de Salud en estudio será el de apoyar a cada uno de los procesos que se plantean realizar con los funcionarios para que ellos sean los que inicien la sensibilización para mejorar en las pocas personas que presentan niveles de estrés y algunos tipos de personalidad con características un poco negativas.

3.3. Recomendaciones

De acuerdo al presente estudio del test de personalidad Big Five (BFQ), se evidencia que es una herramienta de diagnóstico de personalidad con un alto índice de confiablidad de acuerdo a los resultados obtenidos en la muestra de estudio, por lo que se recomienda la utilización en nuestro medio.

Al haber demostrado la validez de los test tanto Big Five (BFQ) como Maslach (MBI) se recomienda a las Instituciones públicas difundir el presente estudio, puesto que podría servir como una herramienta para cumplir la normativa legal vigente para los Concursos de Mérito y Oposición.

En relación a los resultados obtenidos, es importante recomendar a la Dirección del Centro de Salud que potencialice este temática a los funcionarios mediante capacitaciones, realizando constantemente retroalimentaciones y estableciendo una comunicación efectiva con lo cual los colaboradores desarrollen técnicas de afrontamiento y resolución de problemas que les permita manejar los estresores del medio, prestando así una efectiva calidad de servicio para todos los usuarios, como también temas como control y autocontrol de estrés, manejo de personalidades; de igual forma crear espacios de oxigenación que les permita a los funcionarios mantener su equilibrio emocional.

Ampliar esta evaluación a diferentes variables tales como edad, tiempo de experiencia en el trabajo, entre otros.

Es importante que la toma de test psicométricos sean tomados por un profesional en la materia, que puede despejar cualquier inquietud en cuanto al desarrollo del mismo, así como la calificación con la finalidad de disponer de datos exactos.

BIBLIOGRAFIA

Aceves, J. (2010). *Psicología General.* Mexico: Cruz O.S.A.

Bandura, A. (2015). *Una guía de estudio para los psicólogos y sus teorías para estudiantes.* Canada: Cabridge University Press.

Bermudez, J., Pérez, A. M., Ruiz, J. A., Sanjuán, P., & Rueda, B. (2012). *Psicología de la personalidad.* Madrid: UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia .

Cano, F., Rodríguez, L., García, J., & Antuña, M. A. (2005). *Introducción a la Psicología de la personalidad aplicada a las Ciencias de la Educación.* España: MAD S.L.

Carlin, M., & Enrique, G. (10 de Julio de 2016). *Sindrome burnout* . Obtenido de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

Cervantes, R. (2007). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de salud.* Mexico: Centro universitario Querétaro.

Changoluisa, D. (05 de Mayo de 2012). *Como el estrés laboral afecta en el rendimiento de atención al cliente.* Obtenido de https://es.scribd.com/doc/309757600/Como-El-Estres-Laboral-Afecta-en-El-Rendimiento-de-Los-Servidores-de-La-Direccion-General-De

Cloninger, S. (2009). *Teorías de la personalidad.* Mexico: Prentice Hall Pearson.

Felix, M., & Pérez, J. (20 de Agosto de 2011). *El hostigamiento psicológico en el trabajo*. Obtenido http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf

Fernandez, O. (2008). *estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de estrés en los profesionales sanitarios de un hospital general* . Zaragosa: Tesis doctoral.

García, J., Carrido, M., & Rodríguez, L. (2005). *Personalidad, procesos cognitivos y psicoterapia.* Madrid : Fundamentos .

Gonzalez, M. J. (2006). *Habilidades directivas, Manejo del estrés.* Málaga: Innova.

Heim, A., & Westen, D. (2007). Definición de Personalidad. En W. Mishel, & Y. Shoda, *Teorías de la personalidad y trastornos de personalidad* (págs. 17-18). Barcelona, España: Masson.

Kirchner, T., Torres, M., & Forns, M. (2007). *Evaluación psicológica: modelos y técnicas.* Barcelona: Paidós.

Lazarus, R. (2006). *Estrés y emoción.* Nueva York: Springer Publishing Company Inc. .

Mansilla, F., & Favieres, A. (2011). *El estrés laboral y su prevención.* Madrid: Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid.

Manzano, F. (2010). *Nivel de estrés laboral* . Cantuta: Universidad Nacional de Educación .

Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *La verdad sobre Burnout: Como organizaciones causa estres en el personal* . Estados Unidos : Jossey Bass.

Moreno, A. (22 de Febrero de 2012). *Psicología para América Latina*. Obtenido de http://psicolatina.org/11/burnout.html

Pervin, L., & Cervone, D. (2010). *Personalidad: Teoría e investigación.* Nueva York: John Willey & Sons, Inc.

Piko, B. (2006). Satisfaccion laboral, estrés y salud psicológica. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.

Polaino, A., Cabanyes, J., & Del Pozo, A. (2006). *Fundamentos de Psicologia de personalidad.* Madrid: Rialp S.A. .

Sanchez, S., Guillén, C., & M, L. (2006). *La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del estres.* . Madrid: Ediciones Piramide.

Universidad Autónoma de Madrid. (10 de Noviembre de 2010). *Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.* Obtenido de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf

Vinyes, D. (09 de Julio de 2006). *Terapia Neural.com*. Obtenido de Psiconeuroinmunología: http://www.terapianeural.com/articulos/16-de-las-teorias/119-psiconeuroinmunologia

ANEXOS

Anexo N° 1: Test BIG FIVE

CUADERNILLO

G.V. Capraro

C. Barbaranelli

L. Borgogni

CUESTIONARIO "*BIG FIVE (BFQ)*"

INSTRUCCIONES

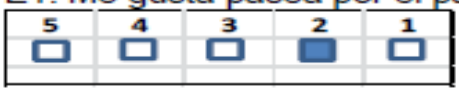
A continuación encontrará una serie de frases sobre formas de pensar, sentir o actuar, para que las vaya leyendo atentamente y marque la respuesta que describa mejor cuál es su forma habitual de pensar, sentir o actuar.

Para contestar utilice la Hoja de respuestas y señale el espacio de uno de los números (5 a 1) que encontrará al lado del número que tiene la frase que está contestando. Las alternativas de respuestas son:

5. completamente VERDADERO para mí
4. bastante VERDADRO para mí
3. ni VERDADERO ni FALSO para mí
2. bastante FALSO para mí
1. completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

E1. Me gusta pasea por el parque de la ciudad.



E2. La familia es el móvil de todos mis actos

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas la persona que contestó a las dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "*bastante falsa*" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "*completamente verdadera*" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

Al marcar su contestación en la Hoja asegúrese de que el número de la frase que Ud., contesta corresponde con el número colocado al lado del espacio que Ud. marca. Si desea cambiar alguna respuesta borre o anule la señal hecha y marque el otro espacio. No haga ninguna señal en este cuadernillo.

ESPERE QUE SE DE LA SEÑAL PARA COMENZAR

5. completamente VERDADERO para mí
4. bastante VERDADRO para mí
3. ni VERDADERO ni FALSO para mí
2. bastante FALSO para mí
1. completamente FALSO para mí

1. Creo que soy una persona activa y vigorosa.
2. No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas.
3. Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas.
4. No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás.
5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo.
6. Nunca he dicho una mentira.
7.- No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agota- miento.
8. Tiendo a ser muy reflexivo.
9. No suelo sentirme tenso.
10. Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda.
11. No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos.
12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás.
13. Generalmente tiendo a imponerme a las otras personas más que a condescender con ellas.
14. Ante los obstáculos grandes no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios.
15. Soy más bien susceptible.
16. No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas.
17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas.
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.
19. No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad.
20.- Llevo a cabo las decisiones que he tomado.
21 No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia.
22. Me gusta mezclarme con la gente.
23. Toda novedad me entusiasma
24. Nunca me he asustado ante un peligro aunque fuera grave.
25. Tiendo a decidir rápidamente
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias.
27. No creo ser una persona ansiosa
28. No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos.
29. Tengo muy buena memoria.
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.
31. En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás
32. No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada.
33. Me siento vulnerable a las críticas de los demás.
34. Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido.
35. No me atraen las situaciones en constante cambio.
36. Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño.
37. No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente.

5. completamente VERDADERO para mí
4. bastante VERDADRO para mí
3. ni VERDADERO ni FALSO para mí
2. bastante FALSO para mí
1. completamente FALSO para mí

38. No creo que sea preciso esforzarse más a la del límite de las propias fuerzas incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago sobre todo cuando se lo merece
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidas y eternas
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para hacerlo.
44. Si me equivoco siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi humor
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre se como ajustarme a las exigencias de los demás.
49 Llevo adelante las tareas emprendidas aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme solo y triste
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo Tiempo.
52. Habitualmente muestro una actitud cordial incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.

53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades
54. Cuando algo entorpece mis proyectos no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación.
56. Soy una persona que busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos
66. No suelo planificar mi vida hasta en los más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso
69. A menudo me noto inquieto
70 En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.

5. completamente VERDADERO para mí
4. bastante VERDADRO para mí
3. ni VERDADERO ni FALSO para mí
2. bastante FALSO para mí
1. completamente FALSO para mí

72. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.
73. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía.
74. Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo.
75. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.
76. No suelo perder la calma.
77. No dedico mucho tiempo a la lectura.
78. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.
79. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.
80. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.
81. No tengo dificultad para controlar mis sentimientos.
82. Nunca he sido un perfeccionista
83. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.
84. Nunca he discutido o peleado con otra persona.
85. Es inútil empeñarse totalmente en algo porque la perfección no se alcanza nunca
86. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.
87. Siempre me han apasionado las ciencias
88. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.
89. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.

90. No creo que conocer la historia sirva de mucho
91. No suelo reaccionar a las provocaciones
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.
95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.
97 Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.
98. A menudo me siento nervioso
99. No soy una persona habladora
100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.
103. No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.
104. Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa.
105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.
106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.

5. completamente VERDADERO para mí
4. bastante VERDADRIO para mí
3. ni VERDADERO ni FALSO para mí
2. bastante FALSO para mí
1. completamente FALSO para mí

107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.

108.- Si es preciso no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.

109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.

110.-Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.

111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultado cooperando con los demás que compitiendo.

112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.

113. Nunca he criticado a otra persona

114. Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo

115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.

116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.

117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.

118 Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.

119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.

120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme

121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.

122. No suelo cambiar de humor bruscamente.

123. No me gustan las actividades que implican riesgo.

124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.

125. Cuando empiezo a hacer algo nunca Sé si lo terminaré.

126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.

127.- siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.

128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.

129. Suelo cuidar todas mis cosas hasta en sus mínimos detalles.

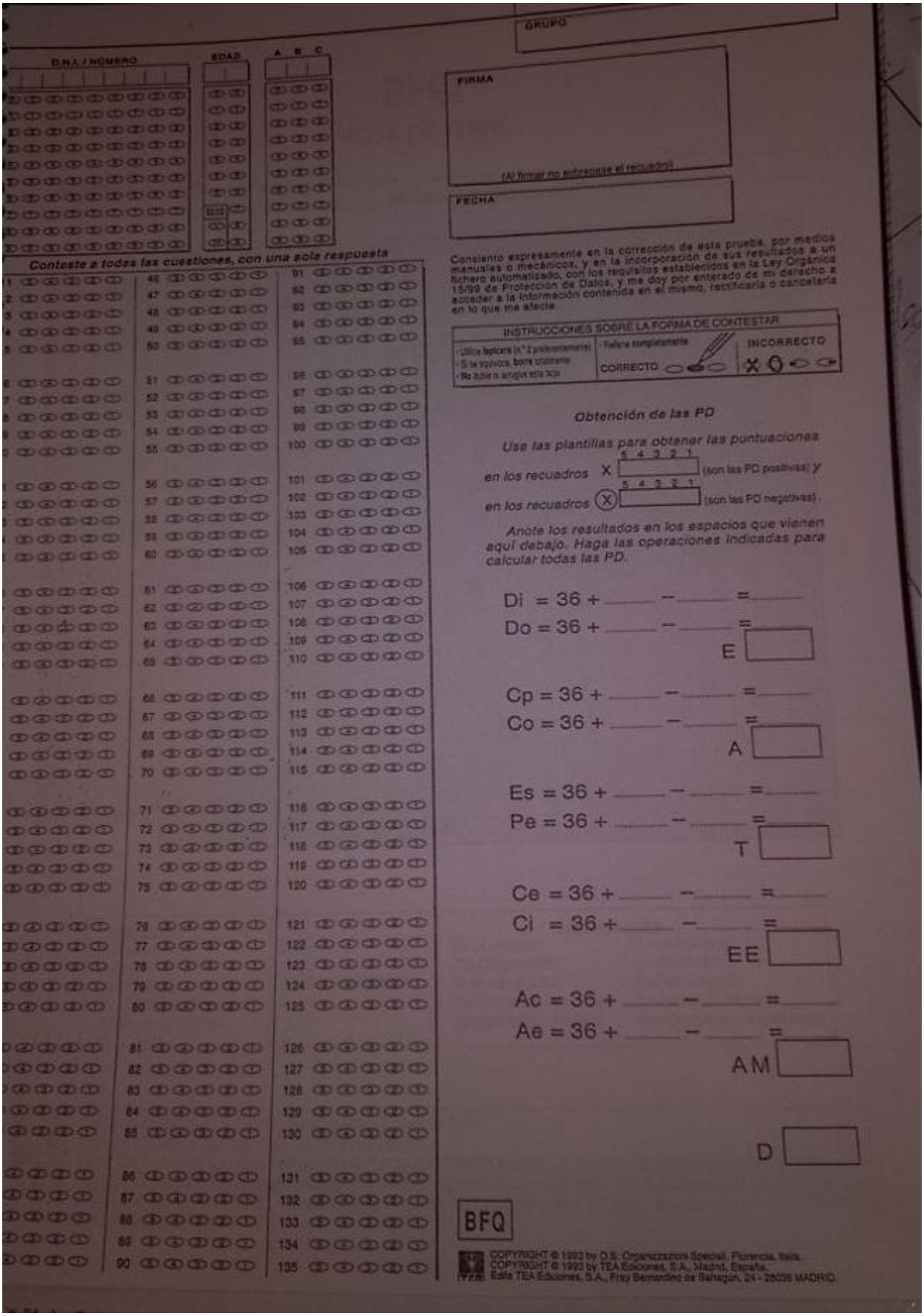
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades.

131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para que los que ya existe una solución eficaz.

132. No creo que sea útil perder tiempo re-pasando varias veces el trabajo hecho.

COMPRUEBE SI HA DADO

UNA RESPUESTA A TODAS LAS FRASES


D.N.I./NÚMERO
EDAD
A B C
GRUPO
FIRMA
(Al firmar no sobrepase el recuadro)
FECHA
Conteste a todas las cuestiones, con una sola respuesta
Consiento expresamente en la corrección de esta prueba, por medios manuales o mecánicos, y en la incorporación de sus resultados a un fichero automatizado, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos, y me doy por enterado de mi derecho a acceder a la información contenida en el mismo, rectificarla o cancelarla en lo que me afecte.
INSTRUCCIONES SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR
CORRECTO
INCORRECTO
Obtención de las PD
Use las plantillas para obtener las puntuaciones
en los recuadros X (son las PD positivas) y
en los recuadros (X) (son las PD negativas).
Anote los resultados en los espacios que vienen aquí debajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD.
Di = 36 + ___ − ___ = ___
Do = 36 + ___ − ___ = ___
E
Cp = 36 + ___ − ___ = ___
Co = 36 + ___ − ___ = ___
A
Es = 36 + ___ − ___ = ___
Pe = 36 + ___ − ___ = ___
T
Ce = 36 + ___ − ___ = ___
Ci = 36 + ___ − ___ = ___
EE
Ac = 36 + ___ − ___ = ___
Ae = 36 + ___ − ___ = ___
AM
D
BFQ
COPYRIGHT © 1993 by O.S. Organizzazioni Speciali, Firenze, Italia.
COPYRIGHT © 1993 by TEA Ediciones, S.A., Madrid, España.
Edita TEA Ediciones, S.A., Fray Bernardino de Sahagún, 24 - 28036 MADRID.

Nº 234

BFQ

HOJA DE PERFIL

Apellidos y nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Centro _____ Estudios _____ Profesión _____

			MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
			30	40	50	60	70
Dim.	PD	T					
E							
A							
T							
EE							
AM							
D							
DI							
Do							
Cp							
Co							
Es							
Pe							
Ce							
Cl							
Ac							
Ae							
			30	40	50	60	70

DIMENSIONES	ESCALA D=Distorsión	SUBDIMENSIONES	
E=Energía		DI=Dinamismo	Do=Dominancia
T=Tesón		Cp=Cooperación	Co=Cordialidad
A=Afabilidad		Es=Escrupulosidad	Pe=Perseverancia
EE= Estabilidad Emocional		Ce=Control de emociones	Cl=Control de Impulsos
AM=Apertura Mental		Ac=Apertura a la cultura	Ae=Apertura a la experiencia

Anexo N° 2: Test Maslach

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

0= NUNCA. **1**= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. **2**= UNA VEZ AL MES O MENOS.
3= UNAS POCAS VECES AL MES. **4**= UNA VEZ A LA SEMANA. **5**= POCAS VECES A LA SEMANA.
6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	**Preguntas a evaluar**	**Valor total**
Cansancio emocional	1−2−3−6−8−13−14−16−20	
Despersonalización	5−10−11−15−22	
Realización personal	4−7−9−12−17−18−19−21	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.