

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA LEOPOLDO
CHIAPPO GALLI**



**RELACIÓN ENTRE PERSONALIDAD TIPO A Y SÍNDROME
DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE MANDO OPERARIO
DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Delia Manuela Panizo Bonelli

Lima-Perú

2015

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. José Burgos Niño

Presidente

Lic. Nidia Torres Muñoz

Vocal

Mg. Giancarlo Ojeda Mercado

Secretario

ASESOR DE TESIS

Lic. Edgar Valencia Tapia

DEDICATORIA:

A mi madre.

AGRADECIMIENTOS:

A mis profesores Giancarlo Ojeda y Edgar Valencia por su apoyo incondicional.

Resumen:

Esta investigación tuvo como propósito encontrar si existe relación entre la personalidad tipo “A” y el Síndrome de Burnout, en trabajadores de mando operativo de una empresa privada ubicada en Lima Metropolitana, Perú.

Este estudio puede clasificarse en la categoría de nivel básico y de tipo descriptivo, con un diseño correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores de mando operativo de la empresa antes mencionada.

Los resultados encontrados permiten señalar que la Personalidad Tipo A presenta una correlación directa y moderada con el Síndrome de Burnout, así como con las dimensiones de “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal”.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Personalidad tipo “A”, Estrés laboral, Psicología Organizacional.

Abstract:

This research was aimed to find if there is a relationship between type "A" personality Burnout Syndrome in workers operating control of a private company located in Lima, Peru.

This study can be classified into the category of basic and descriptive, with a correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 50 workers from operational command of the aforementioned company.

It was possible to note that the Personality Type A has an average correlation with the burnout syndrome, as well as the dimensions of "emotional exhaustion, "depersonalization" and "personal fulfillment."

Key Words: Burnout Syndrome, Type "A" personality, Workplace Stress, Industrial Psychology.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	12
3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES	17
1.1. Concepto de Personalidad	17
1.1.1. La Psicología de la Personalidad como disciplina	20
1.1.2. Modelos Teóricos	21
1.1.3. Teorías la personalidad	27
1.1.4. Personalidad Tipo A, B y C	42
1.1.5. Personalidad Resistente	47
1.2. Concepto de Estrés.....	49
a) Tipos de Estrés.....	51
b) El estrés positivo y el estrés negativo	52
c) Fisiología del Estrés y respuesta biológica	52
d) Factores y causas.....	53
1.2.1. Estrés Laboral.....	54
1.3. Síndrome de Burnout	55
1.3.1. Variables predisponentes para el desarrollo del Síndrome de Burnout	59
1.3.2. Consecuencias del Síndrome de Burnout	64
1.3.3. Diferencia entre Estrés y Burnout	65
2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO, NACIONALES E INTERNACIONALES	66

3. DEFINICIONES OPERACIONALES Y CONCEPTUALES DE VARIABLES	68
4. HIPÓTESIS.....	71
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	73
1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	73
3. NATURALEZA DE LA MUESTRA.....	73
3.1. POBLACIÓN.....	73
3.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	73
3.2. MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO	74
3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	74
4. INSTRUMENTOS	74
5. PROCEDIMIENTO.....	77
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	78
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	84
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	90
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	92
Referencias Bibliográficas.....	93
ANEXOS	100

INTRODUCCIÓN

Durante más de cuatro décadas, los científicos han sido conscientes de cierta asociación entre algunos atributos de la personalidad y los problemas psicológicos, conductuales y físicos relacionados al estrés, como las enfermedades al corazón, ansiedad y deterioro de las relaciones (Useche,2008).

En 1957, dos médicos cardiólogos del Hospital Monte Sinaí, San Francisco, California, encontraron cierto estilo de comportamiento al que nombraron Patrón de Conducta Tipo A, el cual constituye un factor de riesgo para la cardiopatía isquémica y otras dolencias. Entre algunas de las características de La Personalidad Tipo A, encontramos impaciencia, competitividad, irritabilidad, gran implicación en el trabajo y preocupación por el resultado final (Judge, 2002).

El Síndrome de Burnout, “estar quemado” o “desgaste laboral”, es un concepto referido a un cuadro psicosocial descrito por primera vez en los años 70 e introducido a la literatura especializada por Fredeunberger (López, 2011).

En el contexto organizacional este Síndrome puede ser definido como la respuesta a las situaciones de estrés laboral crónico, compuesto por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia el propio rol profesional. En 1981, Maslach y Jackson, conceptualizan tridimensionalmente al Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach, 1977).

El estudio de este Síndrome interesa a la Psicología Organizacional, pues influye directamente en la calidad de vida de los empleados de las organizaciones, afectando aspectos importantes de éstas, tales como: ausentismo, rotación, disminución de desempeño, calidad, producción, crecimiento y ganancias de la empresa. Por el lado del trabajador, genera

depresión, adicciones, ansiedad, irritabilidad y muchos otros trastornos de salud mental (Marcelo, 2011).

Al parecer existen ciertos factores personales o condiciones internas de la persona, que son propensas a activarse frente a las demandas profesionales, las cuales, sumadas con el tipo de estructura y dinámica organizacional facilitan la aparición del Síndrome de Burnout. Algunos trabajadores son más vulnerables que sus compañeros a desarrollar este padecimiento, dependiendo de factores tales como las estrategias cognitivas que se tengan para enfrentar los problemas, el tipo de labor profesional y el desarrollo de factores de protección y/o resistencia que se encuentran intrínsecamente ligados a las variables individuales, tales como el tipo de personalidad y factores o rasgos de la misma (Montoya, 2011).

Según la OIT (2015), cada 15 segundos, un trabajador muere debido a una enfermedad o accidente relacionados con el trabajo. Cada día, 6,300 personas mueren como resultado de accidentes ocupacionales y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Está claro que la presencia del Síndrome de Burnout trae consigo costes económicos, sociales, personales y laborales tanto al individuo que lo padece, como a la organización de la cual forma parte y va posibilitando el deterioro de las diferentes áreas de funcionamiento, es por esto que nos resulta importante investigar la relación entre el tipo de personalidad y el riesgo de padecer esta enfermedad (Ortega, 2004).

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú, en el año 2014 se perdieron 3,153 018 horas laborables en el sector privado debido a ausentismos laborales (MINTRA, 2014).

El Síndrome de Burnout genera costes no solo para el individuo que lo padece, sino que también implica pérdidas para las organizaciones, debido a que un trabajador que adolece de esta enfermedad presenta un desempeño más pobre, produce menos, se ausenta más; por lo tanto, afecta directamente a la rentabilidad, crecimiento y desarrollo de la empresa a la cual brinda sus servicios (Cherniss, 1980).

La Personalidad tipo A ha sido relacionada con diversos padecimientos psicológicos y físicos (Bencomo, 2006), sin embargo, en nuestro país las investigaciones respecto al tema se encuentran aún en ciernes.

El tema que nos interesó abordar en esta investigación es dilucidar en qué medida el tipo de personalidad es un factor de riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout; lo que nos llevó a plantearnos la siguiente pregunta:

¿Existe relación entre la Personalidad tipo “A” con el Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima?

2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud (2007), la salud mental es definida como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2000), a nivel mundial, 1 de cada 4 personas sufre un trastorno mental y/o neurológico en algún momento de su vida (en la actualidad unos 450 millones de personas sufren estos trastornos).

El Síndrome de Burnout es un problema psicosocial importante ya que el deterioro de la salud física y mental de los trabajadores tiene consecuencias negativas sobre la organización en que desarrollan su oficio y/o profesión, disminuyendo la calidad de vida laboral, lo que conlleva al ausentismo, abuso de sustancias psicoactivas, conductas violentas, conductas de alto riesgo (ludopatía, conducción temeraria, etc.), trastornos alimentarios y disminución de desempeño y productividad dentro de la organización, lo cual repercute de manera negativa en la rentabilidad y crecimiento de la misma. (Álvarez, 2011).

La Personalidad Tipo A está relacionada con la cardiopatía isquémica, hipertensión y el tema central de esta investigación, el Síndrome de Burnout (Álvarez, 2011). A pesar de que se han realizado diversos estudios sobre el tema, poco se ha investigado la relación entre este Síndrome y el tipo de personalidad A. La importancia de este trabajo radica en que intenta identificar factores de personalidad predisponentes al desarrollo de sintomatologías asociadas con el Síndrome de Burnout. Dentro del contexto organizacional, si la Personalidad Tipo A es realmente un factor de riesgo para desarrollar el Síndrome, es menester incluir dentro de los procesos de selección en nuestro país un test que mida este tipo de personalidad, y considerar esta situación para poder prevenir el desarrollo de la enfermedad en los futuros colaboradores que sean más vulnerables, ya que, como se ha mencionado anteriormente, la presencia de trabajadores con esta patología implica un costo muy alto en el desarrollo de las organizaciones. Si el capital humano de una organización no se encuentra en óptimas condiciones físicas y mentales, su rendimiento y desempeño disminuirá, lo que llevará a que la producción de la empresa se vea mermada, haciendo que la rentabilidad se vea reducida, lo cual conlleva a frenar el crecimiento y desarrollo organizacional.

La empresa en donde se llevó a cabo la investigación, es una organización que se especializa en el diseño y fabricación de elementos para puntos de ventas y cuenta con áreas especializadas de: diseño, matricería, inyección de productos plásticos, soplado de envases, termoformado, impresión de serigrafía a full color, impresión de gigantografías con tintas eco solventes en alta resolución, CNC Laser para corte de acrílico, y CNC Router para corte de todo tipo de material aglomerado como melamine, maderas y afines.

La cultura de esta organización es de tipo Clan debido a que la lealtad, la tradición, el compromiso personal, el trabajo en equipo y la influencia social son elementos de este tipo de cultura que encontramos presentes en esta empresa. El fundador, empezó un taller de carpintería y soldaduría hace más de 30 años, luego de un tiempo, su pequeño negocio empezó a crecer y contrató a dos trabajadores que hasta el día de hoy trabajan en la empresa, además de que en la actualidad los hijos de estos dos empleados también siguen sus pasos dentro de la empresa. Hace algunos años falleció el fundador de la fábrica, momento en el cual su hijo mayor tomó la batuta de la empresa, trabajando de la mano de su hermano menor; ambos conocen a muchos de los empleados desde que eran niños y se podría decir que prácticamente han crecido conjuntamente con la fábrica. Tendiendo estos antecedentes en cuenta es fácil deducir que el clima que se vive dentro de la organización es de familiaridad, cercanía y compañerismo, en este tipo de cultura organizacional, se logra la unión mediante un profundo y largo proceso de socialización. Los miembros más antiguos del clan fungen las veces de mentores y modelos a seguir para los miembros más nuevos.

Dentro del área operativa que estudiamos, los trabajadores forman parte de la cadena de producción industrial en serie, cumplen funciones específicas y son una parte del eslabón de la maquinaria industrial; las tareas rutinarias generan estrés, debido a la presión constante sobre las fechas de entrega y la calidad de los productos que se fabrican. Además de esto, hay otros agentes estresores, tales como: el polvo, el ruido y los olores de algunos productos que se fabrican. Además de esto, hay otros agentes estresores, tales como: el polvo, el ruido y los

olores de algunos productos químicos que despiden las máquinas mientras los trabajadores las utilizan; además, es menester tener en consideración que, de la jornada de 8 horas diarias, se pasan la mayor parte del tiempo trabajando de pie, lo cual es físicamente agotador. A partir de los resultados que puedan encontrarse entre la Personalidad tipo “A” y el síndrome de Burnout, se podrían crear estrategias de intervención para poder mejorar la situación de la organización, lo cual repercutirá en el crecimiento de la empresa, además del beneficio personal que obtendrán los trabajadores que participaron en el estudio.

3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La principal limitación que enfrentó la presente investigación fue el tiempo disponible con el que contaban los trabajadores para poder participar del estudio, ya que en ocasiones fue necesario dejar de trabajar en la fabricación de un producto que requería la colaboración simultánea de toda un área operativa.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer si existe relación entre la personalidad tipo “A” con el Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar qué tipo de relación existe entre la personalidad tipo A con la dimensión de “agotamiento emocional” del Síndrome de Burnout trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

2. Identificar qué tipo de relación existe entre la personalidad tipo A con la dimensión de “despersonalización” del Síndrome de Burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

3. Identificar qué tipo de relación existe entre la personalidad tipo A con la dimensión de “realización personal” del Síndrome de Burnout trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

4. Identificar si existen diferencias entre las puntuaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

5. Identificar si existen diferencias entre las puntuaciones en Personalidad Tipo A en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES

1.1. Concepto de Personalidad

El estudio de la personalidad dentro del campo de la Psicología es muy amplio. Los psicólogos no están cien por ciento de acuerdo con una definición única del constructo psicológico llamado personalidad. Una definición contemporánea (Ardila, 1972) es que la personalidad es un “conjunto de patrones de pensamientos característicos que perduran a través del tiempo y las situaciones, intrínsecamente ligados al temperamento y carácter, que diferencian a un individuo de otro”. Según Bermúdez (2007) el término Personalidad proviene etimológicamente de la palabra latina persona, la cual aludía a las máscaras que usaban los actores en las obras de teatro. Cada una de estas máscaras representaba un tipo de carácter, así el público anticipaba qué papel se iba a interpretar en escena. Algo similar sucede en la actualidad con el teatro para niños, en donde, mediante marionetas, el niño puede anticipar si el personaje es bueno o malo y, de este modo, adaptar su reacción emocional. No es hasta la Edad Media, que la palabra adquiere su significación actual de identidad propia, ya que hasta ese entonces se conceptualizaba como psique, razón o ser humano.

Según la Real Academia de la Lengua Española (2015), actualmente encontramos 8 acepciones del significado de la palabra personalidad:

1. Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra.
2. Conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas.
3. Persona de relieve, que destaca de una actividad o en un ambiente social.
4. Inclinação o aversión que se tiene a una persona, con preferencia o exclusión de las demás.

5. Dicho o escrito que se contrae a determinadas personas, en defensa o perjuicio de las mismas.

6. Aptitud legal para intervenir en un negocio o para comparecer en un juicio.

7. Representación legal y bastante con que alguien interviene en él.

8. Conjunto de cualidades que constituyen a la persona o sujeto inteligente.

En lo que respecta a la presente investigación, la acepción más acercada al tema que nos atañe es la número uno ya que enfatiza que es lo que distingue a una persona de otra, seguida por la número ocho, la cual destaca el conjunto de cualidades de la persona. Las demás acepciones no atañen el campo de la psicología, ya que se estarían insertas algunas en el campo del derecho (5, 6 y 7) y a juicios de valor (2, 3 y 5)

La frase de Burham (Bermúdez, 2012) “todo el mundo sabe lo que es la personalidad, pero nadie puede expresarlo con palabras”, resalta una problemática a la que nos enfrentamos a la hora de intentar definir científicamente la personalidad, pues existen casi tantas definiciones como autores que han escrito sobre ésta. Es un reto para los psicólogos, definir, explicar y predecir la conducta; de alguna manera esto justifica el hecho de que existan tantos modelos teóricos sobre la personalidad.

Según Bermúdez (2012), la personalidad es una “organización relativamente estable de aquellas características estructurales y funcionales, innatas y adquiridas bajo las especiales condiciones de su desarrollo, que conforman el equipo peculiar y definitorio de conducta con que cada individuo afronta las distintas situaciones”. Para este autor, algunos elementos que integran este constructo son:

1. La personalidad es un constructo hipotético, es decir, que se infiere de la observación de la conducta, no es una entidad per se.
2. Utilizar el término Personalidad no implica un juicio de valor sobre la persona a que se refiere.

3. La personalidad se constituye por un conjunto de elementos (rasgos) relativamente estables en el tiempo, que predicen el estilo que respuesta del sujeto. Estas características son consistentes y estables.
4. Existen otros elementos (cogniciones, motivaciones, afectos) que influyen en la determinación de la conducta y explican la falta de consistencia y estabilidad de la personalidad en determinados contextos.
5. La personalidad incluye el total de las manifestaciones y funciones conductuales, es decir, tanto la conducta privada como la manifiesta.
6. Es fruto de elementos estables (biológicos y psicológicos) y de aspectos determinados por influencias personales, sociales y culturales.
7. La personalidad se estructura a partir de características y peculiaridades únicas de cada sujeto, siendo algo distintivo y propio.
8. El sujeto busca adaptar su conducta al entorno en donde se encuentra su percepción del mismo va a estar guiado por sus propias características personales.

Según Bermúdez (2012), Costa y McRae consideran ciertos elementos que deben estar presentes en la definición de personalidad:

1. Una organización dinámica que integra el flujo de la experiencia y la conducta.
2. Sistemas psicofísicos, es decir, tendencias y capacidades elementales del sujeto,
3. Forma característica de pensar y comportarse (hábitos, actitudes)
4. Influencias externas (sociales, culturales e históricas).
5. La biografía objetiva (acontecimientos importantes en la vida de cada uno)
6. El auto concepto (concepto que el individuo tiene de sí mismo)

Pervin (1998), define la personalidad como: “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 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 presentes y del futuro”.

Según Cloninger (2010), la personalidad de un sujeto comienza con componentes biológicos innatos, algunos compartidos con otros individuos y otros más distintivos, producto de la herencia o de otras influencias; que, en el desarrollo del ciclo vital, estas tendencias innatas se van influenciando por múltiples factores, como la cultura, la familia y otras experiencias; de modo que la personalidad se constituye por el patrón producto de cogniciones, conductas y patrones emocionales.

Como conclusión, podríamos decir que la personalidad implica a la forma de pensar, sentir y percibir de un sujeto, constituye su identidad auténtica, está compuesta por elementos de carácter estable (rasgos) y elementos cognitivos, afectivos y motivacionales, vinculados con el contexto y las variables socioculturales, y por ende, más cambiables y adaptables a las particularidades del ambiente, que determinan, mediante una continua interrelación y dependencia, la conducta de la persona, tanto lo que se puede observar desde fuera (conducta manifiesta), como los esquemas motivacionales, afectivos y cognitivos (conducta interna).

1.1.1. La Psicología de la Personalidad como disciplina

El estudio de la personalidad como tal comenzó en el siglo 20, aunque podemos encontrar referentes ésta en la cultura clásica algunos de los conceptos que hoy sobreviven en la cultura occidental. El modelo de Hipócrates ofrecía una aproximación metodológica para estudiar las causas que obedecían a las diferencias individuales, mencionando por primera vez el concepto de temperamento. Hipócrates indicaba la existencia de cuatro humores (flema, sangre, bilis amarilla, bilis negra), los cuales, por separado o combinados, determinaban el

temperamento psicológico dominante en un individuo (flemático, sanguíneo, colérico o melancólico), relacionando la conducta con la constitución física del individuo.

Durante las dos primeras décadas del siglo 20, los psicólogos crearon test mentales, asociados a contextos educativos, laborales y de inmigración (Primera Guerra Mundial); sin embargo, no es hasta finales de la década de los 30 en donde se formaliza el estudio de la personalidad. Fueron tres autores y sus investigaciones, los que aportaron a la sistematización del estudio de la personalidad y su contribución a considerarla disciplina científica; hacemos referencia a Allport, Murray y Stagner.

Según Bermúdez (2012), la Primera Guerra Mundial se asoció al desarrollo de la creación de pruebas estandarizadas, mientras que la Segunda Guerra Mundial influyó a la Psicología de la Personalidad mediante el desarrollo de intervenciones clínicas con el fin de reinsertar a los soldados, sus familias y a la población civil para superar el trauma generado por la guerra. Y, por otro lado, para estudiar fenómenos asociados a la guerra, como los estilos cognitivos de personalidad (dogmatismo, autoritarismo, etc.).

Entre la década de los 30 y 70 se formularon las grandes teorías de la personalidad de orientación clínica, las dinámicas (Freud, Jung, Fromm, Adler), humanistas (Rogers, Maslow, Murray), cognitivas (Kelly), factoriales o multirrasgo (Allport, Guilford, Cattell, Eysenck, Modelos de los cinco grandes factores), bio-tipológicas (Pavlov, Strelau, Gray), conductuales (Skinner, Dollard y Miller), aprendizaje social (Bandura, Rotter, Mischel). A la par del desarrollo de estas teorías, aparecieron modelos más reducidos dirigidos al estudio profundo de rasgos únicos (dogmatismo, autoritarismo, dependencia, etc.).

1.1.2. Modelos Teóricos

Según Bermúdez (2012), las diferentes teorías formuladas para explicar y describir la personalidad pueden dividirse en torno a tres modelos teóricos: situacionista, internalista e

interaccionista; los cuales se diferencian principalmente en adjudicar la base de los determinantes de la conducta individual. Para el modelo internalista la conducta está fundamentada en factores personales del sujeto. Por su parte, el modelo situacionista señala que la conducta está determinada por el ambiente o situación en que ésta se manifiesta. El modelo interaccionista integra las dos posiciones anteriores, indicando que la conducta está determinada, en parte, por influencias situacionales, y en parte, por características personales; siendo la interacción entre ambos componentes determinante.

Tabla 1. Resumen de las características de los modelos teóricos en psicología de la personalidad (Bermúdez, 2012)

Modelo	Supuestos
Internalista (Organísmico)	<p>Conducta determinada por variables personales.</p> <p>Consistencia-Estabilidad</p> <p>Variables personales predicen la conducta.</p> <p>Metodología clínica y/o correlacional.</p> <p>Persona: Activa</p>
Situacionista (Mecanicista)	<p>Conducta determinada por variables situacionales.</p> <p>Especificidad.</p> <p>Personalidad=Conducta</p> <p>Metodología Experimental</p> <p>Persona: Reactiva</p>
Interaccionista (Dialéctico)	<p>Conducta determinada por la interacción entre variables personales y situacionales.</p> <p>Variables personales: Mayor peso de los factores cognitivos.</p> <p>Variables situacionales: Mayor peso de la situación percibida.</p> <p>Persona: Activa e intencional.</p>

1.1.2.1 Modelo Internalista

Las teorías que integran el modelo internalista entienden a la persona como un organismo activo. La característica principal que comparten estos planteamientos teóricos es que las variables personales son las que definen a un individuo. Afirman que la conducta es estable a lo largo del tiempo y consistente en distintas situaciones, debido a que las expresiones comportamentales provienen de sus características personales, poco afecta la situación.

Se pueden hacer predicciones válidas del comportamiento de los sujetos en base a estas variables personales una vez conocidas. Para analizar estas variables personales se utiliza la metodología clínica y/o correlacional.

Según Bermúdez (2012), este modelo estudia a la persona como un todo integrado y los aspectos subjetivos, no directamente observables de la personalidad. Dentro del modelo internalista, pueden diferenciarse tres tipos de planteamientos teóricos: procesuales, estructurales y biológicos.

- **Planteamientos Procesuales**

También llamadas “de estado”, consideran que las variables personales que definen la conducta y la predicen, son dinámicas, tratándose de estados y mecanismos cognitivos y afectivos existentes en el sujeto. Este planteamiento está ligado a la práctica clínica, utilizando metodología clínica, estudiando al individuo en su totalidad, observando la conducta en un contexto terapéutico.

Dentro de estos planteamientos podemos incluir las teorías psicodinámicas (Freud, Jung, Adler), las teorías fenomenológicas (Rogers, Maslow). Estas teorías se basan en los supuestos generales del modelo internalista, pero existen entre ellas diferencias metodológicas, de investigación, el peso del subconsciente, además de muchas otras.

- **Planteamientos Estructurales**

El planteamiento estructural considera que las variables personales son de origen “estructural”, refiriéndose a ellas como rasgos o disposiciones estables de la conducta, cuya estructuración y organización particular confiere la personalidad de un sujeto. Según Bermúdez (2012), para Allport, el rasgo es “un sistema neuropsíquico generalizado y focalizado, dotado de la capacidad de convertir muchos estímulos en funcionalmente equivalentes, y de iniciar y guiar formas coherentes de comportamiento expresivo y adaptativo”.

Para Cattell y Guilford, los rasgos son disposiciones relativamente estables y duraderas que ejercen influencias generalizada sobre la conducta. Los rasgos son comunes entre distintos individuos, las diferencias individuales son explicadas en función a la posición que cada persona ocupa dentro de un rasgo, así como de la particular organización de los distintos rasgos.

Las teorías más significativas dentro de este enfoque serían el modelo de los 16 factores de Cattell, el modelo PEN o de los 3 factores de Eysenck, y el modelo de los 5 grandes factores de Costa y McCrae.

Sin embargo, en los últimos años se menciona un modelo llamado HEXACO, postulado por Ashton y Lee en 2007, el cual consta de seis factores de personalidad. Los componentes que contiene son Honestidad-Humildad (con adjetivos calificativos que van desde honesto y sincero hasta pretencioso y codicioso), Emocionalidad (sensible y sentimental versus valiente y seguro de sí mismo), Extraversión (expresivo y sociable versus callado y tímido), Afabilidad (tolerante y paciente versus enojadizo), Responsabilidad (C de Conscientiousness) (disciplinado y organizado versus vago y negligente), y Apertura a la Experiencia (O de Openness) (creativo e intelectual versus poco imaginativo y superficial). Este modelo teórico tiene similitudes con el de los cinco en tres de los factores:

Apertura, Extraversión y Responsabilidad, pero cambia algunos componentes con respecto a los otros dos factores (en HEXACO, la Emocionalidad no incluye la ira que sí contiene el Neuroticismo en el modelo de los cinco factores, pasando esos aspectos al componente Afabilidad, que en el modelo HEXACO prioriza la paciencia versus la ira). Por otro lado, añade un sexto factor, Honestidad-Humildad con ciertos contenidos que componen la Afabilidad de los cinco, pero que según este autor es un factor independiente.

- **Planteamientos biológicos**

Según Bermúdez (2012), este planteamiento atribuye que los factores causales de la conducta se encuentran en el individuo, así como en los planteamientos anteriores, sin embargo, no son de naturaleza psicológica. Son teorías que consideran que la conducta de un individuo está determinada por su configuración anatómica, estableciendo a partir de la observación de su constitución corporal y de comportamientos asociados a ésta, tipologías constitucionales, que han sido usadas, en su mayoría, en contextos clínicos y para el estudio de la conducta delictiva, como las tipologías de Sheldon o Kretschmer.

Dentro de este contexto, podemos incluir las teorías que intentan explicar la conducta basados en el funcionamiento del sistema nervioso, como la Psicología de la antigua Unión Soviética (Pavlov, Teplov) o en la psicología occidental (Eysenck, Zuckerman) o del sistema endocrino (Pende, Marañón).

1.1.2.2 Modelo Situacionista

Los principales supuestos de este modelo son que las causas de la conducta de los individuos están fuera de ellas, lo que las hace más reactivas que activas. Conocer los factores externos permite predecir lo que ocurrirá y establecer secuencias causales.

En el modelo situacionista o mecanicista la determinación de la conducta recae sobre factores ajenos o externos a la persona, es decir, sobre las condiciones estimulantes que rodean el contexto en que se desarrolla la conducta.

Según Bermúdez (2012) los dos supuestos principales de este modelo implican que la conducta es aprendida y hacen énfasis en el estudio de la conducta como unidad de análisis. Mediante la metodología experimental estudian la conducta manipulando las variables objetivas, ajenas al organismo, en un ambiente controlado o laboratorio, con la previa realización de hipótesis a verificar. La investigación consiste en manipular las variables para observar las consecuencias que repercuten sobre la conducta.

En este tipo de planteamiento se equivale personalidad con conducta, considerándola como la unidad de análisis y objeto principal de la investigación, la cual varía según las condiciones o estímulos a los que se ve expuesto el sujeto.

Algunas de estas teorías aplican los principios del aprendizaje a la conducta humana, tal como Skinner o Watson, mientras que otras, como las de Dollard y Miller, utilizan estos principios para explicar planteamientos de naturaleza dinámica. Otras, llamadas teorías de aprendizaje social, enfatizan el carácter determinante de las situaciones, pero incluyen en sus análisis variables personales (valores, creencias, etc.), moduladas por la percepción del sujeto frente a la situación; como Bandura, Rotter y Mischel.

1.1.2.3 Modelo Interaccionista

El modelo interaccionista supera las limitaciones de los modelos unidimensionales situacionista e internalista, debido a que integran ambos y consideran que la conducta está constituida por elementos tanto personales como situacionales, siendo la interacción entre ambos lo que determina la conducta del individuo. La personalidad es un sistema

autorregulador en constante interacción con otros sistemas, la piedra angular de la conducta serían la interacción y autorregulación.

Según Bermúdez (2012), las principales características del interaccionismo son:

1. La conducta es resultado de un proceso continuo de interacción bidireccional entre el sujeto y la situación en que se encuentra.
2. La persona es un agente activo e intencional en este proceso de interacción.
3. Por parte de la persona, los componentes cognitivos son los determinantes más importantes de la conducta.
4. Por parte de la situación, el determinante más importante es el significado psicológico que la persona confiere a la situación.

1.1.3. Teorías la personalidad

Una de las características más representativas de los seres humanos es que solemos buscar explicaciones lógicas a los sucesos que nos acontecen. Preguntamos ¿qué? ¿Cómo? ¿Por qué? La especie humana parece nacer con una curiosidad natural y una mente lógica que va en busca del sentido de las cosas. Las teorías de la personalidad son una muestra de la tendencia humana de intentar explicar las cosas. El método científico está basado en formular un problema, crear una hipótesis y ponerla a prueba para luego realizar conclusiones que son planteadas bajo la forma de una teoría. Una teoría ordena los datos, ideas e hipótesis y los convierte en leyes o principios, relacionadas entre sí y generales. Estas leyes sirven para explicar y predecir fenómenos. Una teoría de la personalidad puede enfocarse en un aspecto, como el desarrollo cognitivo, el subconsciente, o puede centrarse en el desarrollo del yo en su totalidad.

1.1.3.1 Teoría Psicoanalítica de la personalidad

Según Ojeda (1997), “Dentro de este enfoque no se utiliza el concepto de personalidad de forma técnica , ya que el psicoanálisis en su totalidad se encuentra referido a la personalidad, por lo que resulta redundante dentro de este enfoque tratarlo como un área temática en particular”.

El modelo topográfico de la personalidad de Freud hace una tripartición de la mente, el inconsciente es la instancia más profunda, la cual queda soterrada bajo la superficie y en donde se almacenan pensamientos reprimidos y recuerdos, siendo los causantes de trastornos emocionales y conductuales en el individuo. El preconscious funciona con pensamiento lógico y realista, pero se encuentra temporalmente fuera del conocimiento, ya que no está bajo una represión activa como el Inconsciente, el cual representa la parte más superficial de la personalidad, encargado de controlar los impulsos y en donde se halla el pensamiento lógico y realista.

El modelo estructural de la personalidad de Freud, se basa en tres instancias: el “Id” (Ello), en el cual los impulsos que proviene de éste se manifiestan luego de ser procesados por el “Ego”, que es el que controla los instintos básicos; mientras el “Súper yo”, es donde yacen las normas e ideales que los individuos introyectan a partir de las figuras paternas y la sociedad.

El “ello”, está presente desde el nacimiento y se encuentra formado por pulsiones e instintos básicos que buscan gratificación instantánea, sin prever las consecuencias. Sin supervisión, el ello pondría al sujeto en problemas con otras personas y con la sociedad.

El “Yo” o “Ego”, se desarrolla durante el primer año de vida, consta de procesos mentales, raciocinio y sentido común, y busca ayudar al Ello a no meterse en problemas, operando bajo el principio de la realidad.

El “Super yo” o “Super ego” se desarrolla como resultado de los adoctrinamientos de los padres y de la sociedad. Representa los valores que son asimilados por la estructura de personalidad del niño, es la conciencia que tiende a influir en el comportamiento para acatar las normas sociales prescritas. El “Ello” y el “Yo” usualmente entran en conflicto generando ansiedad, culpa y perturbaciones. El yo se esfuerza por aminorar las discrepancias manteniendo en equilibrio las pulsiones instintivas y las prohibiciones sociales.

1.1.3.2 Teorías Neo-Psicoanalíticas

Los seguidores de Freud, crearon sus propias propuestas, las cuales se diferencian en algunos aspectos del psicoanálisis ortodoxo.

La psicología analítica de Carl Jung adoptó muchos de los fundamentos de Freud; sin sus planteamientos se distanciaban de los de Freud en varias formas novedosas. Jung afirmaba que la libido (o energía psíquica), representa no solo las fuerzas sexuales, sino todas las fuerzas de la vida. Freud y Jung priorizaban el rol del inconsciente en la determinación de la conducta del ser humano. Sin embargo, Freud veía al Ello como “un caldero de excitaciones en ebullición” (Maisto, 2001) que el Yo debe controlar, para Jung el inconsciente era “la base de fuerza y vitalidad del Yo”. Jung planteó que el ser humano pasa a través de un proceso de individuación (e integración de la personalidad a medida que madura); siendo los componentes de la personalidad el ego, la persona, la sombra y la cualidad masculino-femenina. Jung toma los constructos de conciencia e inconsciente de Freud y divide este último en dos: inconsciente personal, (pensamientos reprimidos, experiencias olvidadas e ideas no desarrolladas), e inconsciente colectivo (recuerdos y patrones de conducta heredadas de generaciones pasadas compartidas por toda la humanidad) cuyo fundamento son los arquetipos (imágenes mentales típicas, formas de pensamiento o recuerdos colectivos de experiencias que la humanidad ha tenido en común desde la pre-historia). Según Maisto

(2001), “los arquetipos aparecen en nuestros pensamientos como imágenes mentales típicas representaciones míticas”. Por ejemplo, el arquetipo de madre se asocia universalmente con la propia madre, con la “madre tierra” y con una presencia protectora.

Jung afirmaba que algunos arquetipos específicos jugaban papeles especiales en el moldeamiento y desarrollo de la personalidad del individuo. La persona (arquetipo que surge del término latino usado para máscara) es el componente de nuestra personalidad que proyectamos en los demás, “un caparazón que se forma alrededor de nuestro yo interno. Para algunas personas, el yo público predomina tanto que pierden el contacto con sus sentimientos internos, lo que conduce a desajustes de la personalidad” (Maisto, 2001).

Dos arquetipos importantes son el ánimos y el ánima, Jung afirmaba que los varones y mujeres tienen aspectos de ambos géneros en su personalidad. El ánima es el arquetipo femenino (calidez) expresado en un varón, el ánimos el arquetipo masculino (agresividad) expresado en la personalidad femenina.

Jung clasificó dos tipos de individuos: introvertidos y extrovertidos, dependiendo de su orientación e interés hacia sí mismos o hacia los objetos fuera de sí. Jung afirmaba que todos tenemos de ambos, pero que por lo general alguno de ellos domina.

Jung separó además a las personas en individuos racionales, “que regulan sus acciones mediante el pensamiento y el sentimiento, e individuos irracionales, que basan sus acciones en percepciones, sea a través de los sentidos (sensación) o de procesos inconscientes (intuición)” (Maisto, 2001).

Mientras Freud recalca la importancia de los instintos sexuales, Jung enfatizaba las cualidades espirituales y racionales de las personas. Para Freud el desarrollo era moldeado durante la niñez, para Jung el desarrollo psíquico era cristalizado durante la madurez. Jung planteaba que los individuos avanzan constantemente hacia la autorrealización, mezclando las partes de su personalidad en un todo armonioso.

Según Maisto (2001) “Alfred Adler estaba en total desacuerdo con el concepto freudiano del conflicto entre el ello egoísta y el superyó basado en la moralidad. Para Adler, la gente posee motivos innatos y se esfuerza en lograr la perfección personal y social”. Adler afirmaba que la personalidad solo pueda entenderse incluyendo el entorno social y la información histórica para comprender al individuo

Al principio de su carrera, Adler creía que la personalidad se desarrolla mediante el esfuerzo de la persona por superar debilidades físicas, esfuerzo al que llamó compensación. Más adelante, Adler plantea que detrás de la conducta humana subyace un afán de superioridad para compensar sentimientos de inferioridad, los cuales pueden o no tener una base real. “Pensaba que dichos sentimientos a menudo desatan el desarrollo positivo y el crecimiento personal. Sin embargo, algunas personas se quedan tan fijadas en sus sentimientos de inferioridad que se paralizan y entonces desarrollan lo que Adler llamó complejo de inferioridad”. (Maisto, 2001).

Más adelante, Adler redirigió su énfasis teórico en una dirección más positiva al establecer que los esfuerzos del individuo por alcanzar la perfección y superioridad eran más importantes para el desarrollo de la personalidad que la superación de los complejos de inferioridad.

Para Adler, las experiencias tempranas de vida y los finalismos ficticios (meta imaginaria, estado de un futuro deseado) producen patrones consistentes de conducta, los cuales se convierten en componentes duraderos de la personalidad, llamados estilos de vida, el cual emerge a los cuatro o cinco años de edad. Adler reintrodujo la teoría de que el esfuerzo voluntario del ser humano hacia metas positivas y benéficas es parte importante de la personalidad y el desarrollo humano. Debido a esto, muchos psicólogos consideran a Adler como el padre de la Psicología humanista (Maisto, 2001).

A diferencia de Freud, Adler sostenía que los seres humanos tienen la capacidad para dominar su propio destino. Adler puso énfasis en recalcar las metas positivas y socialmente constructivas, así como en los esfuerzos para alcanzar la perfección, en contraste con la mirada sombría y pesimista del ser humano de Freud.

Otras de sus discípulas, Karen Horney, rechaza algunas de las ideas más destacadas de Freud, tal como su análisis de las mujeres y su énfasis en los instintos sexuales. Ella propone que los factores culturales son determinantes del desarrollo y el funcionamiento de la personalidad, considera que las fuerzas sociales, educacionales, políticas y el entorno familiar son de vital importancia. Según Ojeda (1997), este enfoque señala que "el niño desarrolla una imagen del yo idealizada, debido a que no cuenta con los recursos para enfrentar las circunstancias, la transformación del yo real en este yo ideal constituye un proceso de enajenación del yo, apareciendo necesidades compulsivas exageradas, siendo necesario para el normal desarrollo de la personalidad mantener una armonía entre la imagen del yo y los logros de yo real".

Horney plantea que los componentes sociales y ambientales son las influencias más importantes en el desarrollo de la personalidad, sobre todo las relaciones interpersonales que experimentamos durante la niñez.

"En opinión de Horney, Freud puso un énfasis excesivo en la pulsión sexual, lo que lo llevó a presentar una imagen distorsionada de las relaciones humanas. Aunque Horney creía que la sexualidad figura en el desarrollo de la personalidad, pensaba que factores no sexuales, como la necesidad de sensación de seguridad básica y la respuesta a amenazas reales o imaginarias, desempeñan un papel aún mayor". Maisto (2001). Por ejemplo, todos los seres humanos compartimos la necesidad de sentirnos amados y protegidos por los padres, fuera de cualquier sentimiento sexual que se pueda tener hacia ellos. Los sentimientos de protección de

los padres hacia los hijos surgen no solo de instintos netamente biológicos, sino también de los valores que inculca la sociedad sobre los patrones de crianza de los niños.

Para Horney, la ansiedad (reacción del individuo hacia amenazas reales o imaginarias) como una fuente motivacional. Para Freud, la ansiedad proveía de conflictos sexuales, pero Horney resaltaba que la ansiedad surgía también de contextos asexuales. En la niñez, por ejemplo, los niños experimentan ansiedad que surge de la dependencia hacia los adultos, pues en esto se basa su supervivencia.

Según Horney, los adultos ansiosos adoptan estrategias irracionales de afrontamiento, o tendencias neuróticas, que los ayudan a afrontar problemas emocionales y garantizar la seguridad.

1.1.3.3 Teorías del aprendizaje

Los conductistas indican que la personalidad es útil para predecir el comportamiento, puesto que éste depende en gran parte a aspectos externos al sujeto (condiciones ambientales) o de características particulares de ciertos núcleos específicos y relativamente independientes del córtex. Según Cloninger (2007) “el enfoque conductual hace suposiciones distintivas acerca de la personalidad”:

- La personalidad es definida en términos de conducta. Las acciones de una persona contribuyen a su personalidad.
- La conducta y la personalidad son determinadas por componentes externos en el ambiente, esencialmente por los reforzadores y estímulos discriminativos.
- Cambiando las condiciones ambientales y sociales es posible influir para que la gente mejore.
- El cambio puede ocurrir a lo largo del ciclo vital de una persona.

- El conductismo estudia la personalidad individual. No asume que los factores que influyen en una persona necesariamente tendrán influencias similares en otro individuo.

A inicios del siglo 20, John B. Watson propuso que la personalidad es determinada por el ambiente y la experiencia, superando el efecto de la genética en el individuo. Según Cloninger (2007), “Watson definió la personalidad en términos de conducta. Las conductas habituales constituyen la personalidad. Son modificadas y expandidas a lo largo de la vida. El cambio de personalidad se produce por medio del aprendizaje, que es más rápido al inicio de la vida cuando se están formando los patrones de hábitos”. Watson creía que el estudio de la personalidad requería una observación sistematizada de los sujetos.

Dentro de las teorías conductistas, Frederick Skinner propone que la personalidad se estudia como una estructura global la cual está encargada de organizar las conductas del individuo. Según su postulado, la conducta está regida por leyes, y puede ser modificada conociéndolas y estableciendo control sobre éstas.

Dollard y Miller realizaron el primer esfuerzo sistemático para explicar la conducta y personalidad en base a experimentos sobre el aprendizaje. Según Harre (1992), Dollard y Miller buscan crear “una base psicológica para una ciencia general de la conducta humana”. De acuerdo a Dollard y Miller, la personalidad está constituida en base al hábito (asociado a las pulsiones primarias y secundarias y entre un estímulo y una respuesta) y las jerarquías de respuestas que conforman las estructuras individuales. Según ellos la imitación es un factor socializador, explicaban que el refuerzo que obtiene una persona cuando logra un resultado beneficioso al imitar a otra. Así como en otras teorías conductistas le dan gran importancia al refuerzo, los animales aprenden respuestas instrumentales, de este modo edifican repertorios completos de conductas. “Estas conductas pueden ser normales o anormales, ya que las contingencias del refuerzo darán lugar a repetición de la conducta asociada a la recompensa,

estableciendo de esta manera hábitos que tanto pueden ser malos como buenos” (Harre, 1992). Se considera que la conducta anormal, neurótica o desviada se desarrolla exactamente a través de los mismos procesos de aprendizaje que el comportamiento normal o socialmente aceptado.

Bandura y Walters proponen el aprendizaje imitativo o vicario, mediante el cual el individuo desarrolla pautas de comportamiento y rasgos de personalidad mediante el refuerzo de la conducta aprendida por observación. Según Shaffer (2000)”Bandura consideraba que se puede explicar gran parte del desarrollo psicológico por el simple acto de observar modelos adecuados y reproducir después la conducta .El aprendizaje por observación fue entonces promovido al papel de principal mecanismo por medio del cual los niños adquieren un repertorio conductual que los equipara para la vida social” .Su teoría con el tiempo se volvió menos conductista y trató sobre los procesos cognitivos, prestando atención a los procesos que median entre la observación y reproducción de un acto, tales como la atención, retención y motivación.

1.1.3.4 Teorías Humanistas

Según Gerring (2007)”los teóricos humanistas de la personalidad creían que la motivación de la conducta proviene de las tendencias únicas del individuo, tanto innatas como aprendidas, a desarrollar y cambiar en dirección positiva hacia la meta de la autorrealización”. Se preocupan por la integridad de la experiencia y el potencial de crecimiento, personal y consciente, del ser humano. La característica más resaltante de las teorías humanistas es su énfasis en la autorrealización del individuo. La autorrealización es una batalla constante por conseguir el propio potencial, es decir, el desarrollo completo de los propios talentos y capacidades.

Dentro de estas teorías encontramos la de Carl Rogers, que postula que el yo es el núcleo central de la personalidad y determina la conducta. La identidad no puede establecerse cabalmente cuando hay aspectos de la personalidad que están en conflicto debido a la oposición de expectativas autoimpuestas por el individuo. “Rogers considera que el yo es tanto social como individual y manifiesta que cuando la persona no adopta fachadas que no corresponden con su yo real, se encuentra dispuesto a vivir la vida como un proceso, se encuentra abierto a la experiencia y deja atrás las actitudes defensivas convirtiéndose en una persona de funcionamiento cabal” (Ojeda,2007).

Según Gerring (2007), “Carl Rogers enfatizó la importancia de la consideración positiva incondicional en la crianza de los niños. Con esto, él implica que los niños deben sentir que siempre serán amados y aceptados, a pesar de sus errores y mal comportamiento, es decir, no necesitan ganar el amor de sus padres”. Él recomendaba que cuando el niño se porte mal, los padres deben enfatizar que desapruaban esa conducta, más no al niño. La consideración positiva también es importante durante la adultez, ya que la preocupación por alcanzar la aprobación interfiere en la autorrealización. Los adultos necesitamos dar y recibir consideración positiva incondicional de los seres queridos, sin embargo, es más importante experimentar una auto aceptación o aceptación positiva incondicional, a pesar de las debilidades o defectos que se esté intentado cambiar.

Otro exponente de esta corriente es Abraham Maslow, el cual se focaliza la autorrealización del ser humano; las personas autorrealizadas son individuos centrados en la realidad, en los problemas (enfrentan éstos en virtud de las soluciones) y con una percepción distinta de los significados y los fines. Las meta necesidades hacen referencia a lo que se necesita para ser feliz: la verdad, bondad, belleza, etc.; mientras las meta patologías aparecen cuando no se llega a la autorrealización: depresión, cinismo, alienación, etc. Para Maslow, los

trastornos de personalidad son producto de la insatisfacción de las metanecesidades; la autorrealización se consigue cuando se tiene cubiertas las necesidades primarias.

Según Gerring (2007) “Maslow colocó la autorrealización en el pináculo de su jerarquía de necesidades. La lucha por la autorrealización es una fuerza constructiva que guía a cada persona hacia conductas por lo general positivas y al engrandecimiento del yo”.

En ciertas ocasiones, el impulso hacia la autorrealización se ve en conflicto con la necesidad de recibir aprobación de los demás y de uno mismo. Sobre todo, cuando el individuo cree que debe cumplir con ciertas condiciones para lograr la aprobación.

1.1.3.5 Teorías de los Rasgos

Desde antes de que fuera registrado en la historia, los seres humanos hablan de otros, adjudicándoles adjetivos calificativos. Según Cloninger (2007), “un rasgo es un constructo teórico que describe una dimensión básica de la personalidad. Aunque difieren más ampliamente de lo que en general se reconoce, las teorías de los rasgos coinciden en algunas suposiciones básicas”:

- Hacen énfasis en las diferencias individuales de las características que son más o menos estables a través del tiempo y de los contextos.
- Ponen énfasis en su medición por medio de pruebas, por lo general cuestionarios de autoreporte.

La medición de los rasgos ha tomado diversas formas. Los rasgos propuestos por lo general se basan en observaciones de conducta. Estos rasgos y sus instrumentos de medida pasan por un proceso de perfeccionamiento teórico y de investigación exhaustiva antes de ser aceptados en el campo de la personalidad. Los planteamientos empíricos perfeccionan la medición de la personalidad mediante la técnica estadística del análisis factorial. Este método

se utiliza para determinar si una prueba de personalidad mide una dimensión o si combina dos o más factores.

“Cientos de rasgos han sido propuestos y medidos. El número completo hace difícil formar una teoría cohesiva de la personalidad. Un enfoque alternativo sería alejarse de los rasgos a favor de los tipos, los cuales son categorías amplias de gente. Se ha informado que incluso el antiguo conjunto de Galeno (melancólico, sanguíneo, colérico y flemático) predice los estados de ánimo de la gente.” (Clonninger, 2007).

En el estudio de la personalidad, la cantidad de factores básicos descubiertos depende de qué tan específicas o generales sean las dimensiones buscadas. Sin embargo, los teóricos de la personalidad no se han puesto de acuerdo en cuáles son los factores fundamentales de la personalidad y debaten puntos teóricos sobre los rasgos. A pesar de esto, en la actualidad aporta un gran valor para las aplicaciones prácticas.

Identificar y analizar las características y componentes de la personalidad humana ha sido, desde los albores de la Psicología, uno de los objetivos principales. El primer científico en reconocer la hoy llamada Teoría Léxica fue Francis Galton; la cual propone que las diferencias en la personalidad de mayor relevancia social se encuentran codificadas en el lenguaje mediante un adjetivo que las designe.

En 1936, Gordon Allport y H.S. Odbert investigaron mediante estudios experimentales esta hipótesis. Extrajeron 17.953 palabras de dos de los diccionarios más importantes de la lengua inglesa que describían la personalidad. Posteriormente, redujeron esta lista a 4,504 adjetivos que describían rasgos observables y relativamente estables.

En 1940, Raymond Cattell utilizó la lista de Allport-Odbert, e introdujo términos importados de una investigación psicológica, para luego eliminar los sinónimos hasta reducir la lista a 171 palabras. Posteriormente, encuestó a individuos para que evaluaran a personas que conocían con los adjetivos de esta lista y analizó los resultados. Cattell identificó 35

rasgos de personalidad a los cuales denominó “la esfera de la personalidad”. Él y su equipo de colaboradores crearon tests de personalidad para medir estos rasgos; los datos obtenidos fueron analizados con la pobre tecnología de la época y el método estadístico del análisis factorial. Como resultado obtuvieron 16 grandes rasgos de personalidad, con los cuales creó el test de personalidad 16 PF.

En 1949, Fiske, en base a las 35 variables de Cattell, resumió éstas en cinco factores. En 1969, dos investigadores de las Fuerzas Aéreas, Tupes y Christal, usaron las medidas de rasgos de Cattell, y llegaron a la conclusión de que había cinco factores recurrentes que eran suficientes para poder explicar varios tipos de personalidad: Extraversión, agradabilidad, conciencia, Estabilidad Emocional y Cultura. Posteriormente se les denominó a estos factores “Big Five”; los investigadores no decidieron encontrar cinco grandes dimensiones, sino que éstas surgieron del análisis de datos. En 1963, Norman replicó este experimento. Los Big Five han sido recapitulados por varios investigadores en el transcurso de los siguientes años, como Smith, Goldberg , McCrae y Costa, Digman, Goldman y DeNeve y Cooper. Actualmente, el método más conocido en la Psicología Experimental para el estudio de rasgos de personalidad es el modelo de Cinco Grandes dimensiones de la personalidad o modelo de Cinco factores.

Para Gordon Allport, la personalidad se desarrolla en base a cierta cantidad de datos constitucionales (disposiciones afectivas, régimen emocional de tipos de actividad, etc.) y bajo la influencia del medio físico, cultural, social, temporal, ideológico; los cuales constituyen el conjunto de los acontecimientos y traumas de la historia personal del individuo. Indica varios componentes de dicho desarrollo: los procesos de maduración, diferenciación e integración.

Cattell postula que la personalidad permite predecir lo que hará en el futuro una persona ante determinado evento. El constructo psicológico de personalidad de Cattell, incluye rasgos de personalidad, como una estructura mental que se observa a través de un

determinado comportamiento; está compuesta por rasgos únicos (individuales) y comunes (manifiestos en todos los que viven una experiencia en común), de rasgos superficiales y rasgos originarios (son la base del comportamiento e identificables mediante el análisis factorial).

Según Eysenck, la personalidad se hereda y le da un peso de 75% al componente genético, con base en la corteza cerebral y el arousal. Las causas biológicas predisponen al sujeto a responder al estímulo de cierta manera, pero el tipo de conducta que aparece depende del medio en que el sujeto se encuentre.

La teoría de personalidad de Eysenck, asocia el desarrollo de la personalidad con las teorías del aprendizaje, esencial en el estudio experimental del comportamiento, además del instrumento que mide y correlaciona las variables. Según Aquilino (2003), “la teoría de personalidad propuesta por Eysenck se orienta hacia dos objetivos complementarios: la descripción de la personalidad, llevada a cabo desde un modelo dimensional de rasgos, y la explicación de la personalidad, efectuada a partir del estudio del substrato biológico de los rasgos”.

El método utilizado es el análisis factorial, sin embargo; Eysenck desarrolló una aplicación específica llamada análisis criterial. Esta metodología conlleva a la confirmación de hipótesis y a la extracción de un menor número de factores, logrando la independencia de los mismos. El modelo de Eysenck se caracteriza por hacer énfasis en los aspectos biológicos, las diferencias individuales y utilizar metodología experimental.

Eysenck encontró tres dimensiones básicas de la personalidad (Extraversión, Neuroticismo y Psicoticismo) que permiten distinguir y distribuir a las personas según su posición que ocupen dentro de estas dimensiones. La mayoría de la población se encuentra alrededor de los valores medios para cada dimensión, mientras que una minoría se hallaría en los extremos.

- **Teoría de los Cinco Grandes Factores**

En Psicología, el “Big Five” es un modelo de personalidad que define la personalidad en base a la composición de cinco dimensiones o factores amplios con los que se analiza la personalidad humana.

Los 5 factores o rasgos primordiales se suelen denominar por lo general como: factor O (Openness o apertura a nuevas experiencias), factor C (Conscientiousness o responsabilidad), factor E (Extraversión o introversión), factor A (Agreeableness o amabilidad) y factor N (Neuroticism o inestabilidad emocional), en conjunto, forman el acrónimo mnemotécnico “OCEAN”. El factor O genera dificultades al intentar estandarizar su significado, que a veces. Es denominado “Intelecto”.

Según Herrero (2012), existe un consenso entre los autores en los factores Extraversión, Estabilidad emocional o Neuroticism y Amabilidad o Afabilidad. Sin embargo, el acuerdo es mucho menor para los otros dos factores: Cultura, Intelecto o Apertura a la Experiencia, por un lado, y Responsabilidad, Consciencia, Escrupulosidad o Tesón, por otro.

Como es obvio, esto se debe a que es difícil dar una denominación que resuma eficazmente la cantidad de variables que se encuentran en factor y que muchas veces difieren en las diversas investigaciones. A pesar de esto, los patrones encontrados son altamente parecidos y, por ende, las distintas denominaciones no generan un mayor conflicto.

Lo más importante es que exista acuerdo unánime respecto a las características que se aglutinan en cada factor. Hay acuerdo en la dimensión Extraversión y Estabilidad emocional; la dimensión Responsabilidad es muy similar en diferentes propuestas; la dimensión Amabilidad genera algunas discusiones porque algunos rasgos saturan el factor Extraversión; Apertura a la experiencia es el factor que genera más desacuerdos, ya que algunos autores lo entienden como Intelecto o Imaginación.

Factores o Dimensiones

Según Herrero (2012), cada uno de las cinco dimensiones de personalidad representa un rango que va entre dos extremos. Cada rasgo se encuentra presente en cada individuo en una medida continua que va desde su plena afirmación en un extremo hasta su término diametralmente opuesto en el otro.

Estos cinco factores son los siguientes, con sus correspondientes gradaciones:

- Apertura a la experiencia-----Convencionalismo
- Responsabilidad-----Desorganización
- Extraversión-----Inversión
- Amabilidad-----Antipatía
- Neuroticismo-----Estabilidad emocional

1.1.4. Personalidad Tipo A, B y C

Este modelo de patrón de conducta surgió en la década de los años 50's, dentro de la observación clínica de los pacientes con dolencias cardiovasculares. Friedman y Rosenman empezaron a estudiar las relaciones entre tipo de personalidad y la probabilidad de desarrollar una enfermedad cardíaca (cardiopatía isquémica). Este par de cardiólogos de San Francisco, encontraron la relación entre la personalidad y las enfermedades al corazón de manera casual. Un día observaron que los muebles de su sala de espera estaban desgastándose un poco, así que mandaron a tapizar los sillones. El tapizador observó que solo los bordes frontales estaban desgastados, entonces los médicos se dieron cuenta de que los pacientes se sentaban literalmente “al límite”, preparados para la acción.

Luego de percatarse de esta situación, empezaron a realizar entrevistas exhaustivas con sus pacientes, notando que muchos de ellos mostraban signos de hostilidad e impaciencia,

como inquietud, muecas, parpadeos, interrumpían y completaban frases del interlocutor, estudiaron a más de 3,000 en un lapso de ocho años y medio. (López, 2011)

Según Whetten (2010), más del 15 por ciento de los clasificados como Tipo A habían sufrido ataques al corazón, en contraste con los clasificados como Tipo B, que sumaban el 7 por ciento; personalidad opuesta, más paciente, relajada y con capacidad de escucha activa sin interrumpir.

Según Aquilino (2003), en la mayoría de pacientes que sufrían de estas dolencias se encontraron similares rasgos de personalidad: inquietud, competitividad, impaciencia, necesidad de logro, intensa implicación laboral, actitudes exigentes y tensión muscular; dirigidos a su entorno laboral y compañeros de trabajo.

A pesar de que este tipo de Personalidad no implica necesariamente un elemento pronóstico, al ser evaluados sí presentan un mayor riesgo de padecer dolencias graves coronarias. Según Aquilino (2003), la prevalencia de este tipo de enfermedades entre las personalidades Tipo A se encuentra entre el 10 y el 30 %. El riesgo incide no solo en las enfermedades cardiovasculares, sino también en otras perturbaciones tales como cefaleas, enfermedades respiratorias y alérgicas, consumo de tabaco y alcohol, mayor incidencia de suicidios y accidentes.

1.1.4.1 Personalidad Tipo A

Los individuos con tendencia a rasgos de personalidad tipo A, por lo general son personas entregadas a su trabajo, en constante lucha y siempre contra el reloj, persiguiendo obtener la mayor cantidad de logros posible. Son rápidos para tomar decisiones y resolver problemas, irritables, impacientes e intolerantes ante la impuntualidad y retrasos.

En general, son personas trabajadoras que alargan su jornada laboral y tienden a aceptar desafíos profesionales; en el trabajo tienden a ser colaboradores autoexigentes y responsables, dándole mucha importancia al éxito que anhelan obtener.

Su hostilidad e impaciencia se expresa de forma psicomotora (expresión de alerta, gestos enfáticos, movimientos faciales expresivos, parpadeos, suspiros, movimiento de dedos, etc.) y mediante determinadas características de su voz (respuesta rápida, voz alta y cortante, verborrea e interrupciones a su interlocutor).

Según Barraza (2008), la personalidad tipo A se fundamenta en “creencias incorrectas” (escasez de recursos, necesidad de ponerse a prueba a sí mismo y la desconfianza sobre los colaboradores), que, al ser sostenidos en el tiempo, conllevan a una autoexigencia desmedida.

Las personas con patrón de conducta tipo A son proclives a reaccionar de manera automática, es decir, mediante la activación del sistema simpático adrenal. En este perfil psicológico, se observa predominancia de una respuesta excesiva; estos individuos por lo general son agresivos, hiperactivos, irritables, ambiciosos, hostiles, impacientes, impulsivos, tensos y competitivos, con ellos mismos y con su ambiente, y sus relaciones interpersonales son problemáticas y tienden a la dominancia. Estas personas, al tener respuesta automática al estrés, corren mayor riesgo a sufrir patologías cardiovasculares debido a la activación de las catecolaminas. Por lo general tienen elevado el colesterol LDL y disminuido el colesterol HDL y son propensos a tener otros factores de riesgo, como nicotismo, obesidad e hipertensión.

Los sujetos con personalidad tipo A presentan tendencia a percibir en entorno como opuesto a sus objetivos y amenazante de su autoestima, por lo tanto, necesitan afirmarse mediante logros personales para alcanzar la percepción de control. Es un patrón

comportamental con características que tienden a la acción, dominación con una fuerte tendencia a competir expresando inclinación a reacciones hostiles.

Según Barraza (2008), los factores que constituyen las dimensiones centrales de la personalidad tipo A: competitividad, orientación al trabajo e impulsividad. Según este mismo autor, investigaciones previas determinaron componentes tales como: competencia-liderazgo (afán por destacar y eliminación de impedimentos), irritabilidad-impaciencia (urgencia temporal) y hostilidad.

Según Carver (1989) la personalidad tipo A es altamente comprometida con el trabajo, muestra estrategias dirigidas a la solución del problema, planifica las actividades laborales, suprimen las que no llevan al logro de los objetivos: ante los conflictos, su actitud es de aceptación y los reinterpretan de modo positivo. Todas estas estrategias son consideradas funcionales y adaptativas.

1.1.4.2 Personalidad Tipo B

Los individuos con personalidad tipo B, se caracterizan por ser tranquilos, relajados, confiados, abiertos a las emociones, incluidas las hostiles. Se evidencia la interacción de los mecanismos adaptativos y su fracaso, como estímulos provocadores y desencadenantes de procesos depresivos y neuróticos. Robbins (2002), define a los sujetos con este tipo de patrón de conducta como “personas relajadas y tranquilas, que aceptan los cambios, jamás sienten urgencia ni impaciencia”.

Según Cloninger (2007) “se considera que los niños pequeños del Tipo B tienen un apego seguro y probable que más adelante en la vida muestren índices positivos de relaciones interpersonales y de desarrollo”.

Según Montoya y Moreno (2012), la personalidad tipo B se caracteriza por la apertura emocional, maneja el afrontamiento a los conflictos centrada en la emoción, focalizándose en

el problema, lo que lleva a una mayor vulnerabilidad de padecer Síndrome de Burnout. Por su parte Gonzales (2006) indica que las características de los individuos con patrón de conducta Tipo B son: adaptabilidad, introversión, habla suave, expresión de calma, sin prisa, controlados, postura apacible y suavidad al andar y moverse. Según este autor la persona con rasgos de conducta de este tipo tiene menos probabilidades de desarrollar estrés que las personas con patrón de conducta Tipo A.

Según Riso (2009), "la personalidad tipo B es un estilo protector y promotor de salud, el sujeto tipo B entiende que vivir es un cambio permanente guiado por la autoobservación, e intenta hacer eso".

1.1.4.3 Personalidad Tipo C

El patrón de conducta tipo C, tiene como referentes a individuos introvertidos, pasivos, apacibles, resignados, sumisos, conformistas, cooperadores, que interiorizan su respuesta al estrés, tienden a controlar sus expresiones de hostilidad y poseen un alto índice de deseabilidad social. Por otro lado, los sujetos que con este tipo de personalidad tienen estadísticamente mayor predisposición a alergias, reumas, infecciones, padecimientos dermatológicos y cáncer, el cual está asociado a la inhibición inmunitaria que usualmente afectan a estos individuos.

En este tipo de comportamiento se resalta la importancia de los "sistemas o vías de activación autonómica y neuroendocrina en la generación de los mismos y los trastornos de angustia según el DSM-IV-R; en el plano bioquímico y endocrino la angustia se acompaña de elevados niveles de cortisol proveniente de la corteza suprarrenal y también de noradrenalina, que se produce principalmente en las terminaciones nerviosas o sinapsis de los nervios alfa-androgénicos". (Montoya y Moreno, 2012)

Según Montoya y Moreno (2012), este tipo de personalidad manifiesta una respuesta pasiva al estrés, tienden a negar el problema y desvían la actividad, siendo más propensas al desarrollo del SB pues sus características lo alejan del engagement. Este tipo de personalidad funciona con la vía neuroendocrina.

Sebastian (2010), define características propias de este tipo de personalidad: expresión pobre de emociones socialmente negativas (agresividad, ira, cólera, hostilidad) y tendencia a conductas armonizantes (orientados a “suavizar los conflictos interpersonales”), compararon a mujeres que tras una biopsia mamaria fueron diagnosticadas de enfermedad maligna o benigna. Un alto porcentaje de mujeres con cáncer de mama, en comparación con el otro grupo, mostraron un nivel elevado de negación y supresión emocional, de racionalización, de conducta armonizante -nunca de conducta hostil-, y de conductas altruistas y de autosacrificio, la inhibición en la expresión de emociones negativas ha sido la característica que más consistentemente ha sido recogida en la literatura. La idea de que puede existir un tipo de personalidad propensa al cáncer o "personalidad tipo C".

Según Gonzales (2006), las personas con este tipo de conducta se caracterizan por ser “excesivamente serviciales, pacificadoras, con dificultades para reivindicar sus derechos, muy pacientes, evitan los conflictos, buscan la armonía, sumisas, suelen estar a la defensiva, suprimen la expresión de emociones y son incapaces de enfrentarse a tensiones en el ámbito interpersonal, todo ello les lleva a experimentar sentimientos de indefensión y desesperanza y finalmente la depresión”.

1.1.5. Personalidad Resistente

Kobasa (1982), conceptualiza el constructor de Hardy personality o personalidad resistente, para determinar los modos de resistencia y variación del sujeto ante el estrés de situaciones cotidianas en el contexto laboral. Podemos definir la personalidad resistente como

un patrón de personalidad compuesto por actitudes y conductas que ayudan a transformar los sucesos estresantes en oportunidades de crecimiento, evitando posibles desastres.

Este planteamiento de la personalidad resistente de Kobasa se realiza dentro del marco de la teoría existencial y es definida como: “la actitud de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos” (Hernández Zamora, 2009).

Se podría decir que la personalidad resistente o Hardy personality es la que se caracteriza por la capacidad que desarrollan algunos sujetos para tolerar, asimilar y resistir sucesos adversos sin que éstas afecten significativamente su vida.

En 1972 Kobasa desarrolla el concepto de Hardy personality mediante el estudio de individuos que ante hechos vitales negativos (accidente, enfermedad, muerte de un ser amado) parecían mostrar ciertas características específicas de personalidad que las protegían. Es así que parte la idea de un tipo de personalidad que sirve de protección ante los estresores, abriendo una vía para poder entender las pautas de comportamiento que nos hacen resistentes y poderlas transmitir a las personas que no las poseen.

Según Kobasa (1982), las personas con este tipo de personalidad son capaces de enfrentar de forma comprometida y activa los estresores, percibiéndolas como menos amenazantes. No enfermarían a causa del estrés, sino que aprovechan las circunstancias difíciles como oportunidades para mejorar.

Las personas con Hardy personality o resistentes tienen un alto sentido de compromiso, alto grado de sensación de control sobre los sucesos y muestran más apertura a los cambios de vida e interpretan las experiencias dolorosas y estresantes como una parte más de la vida.

1.2. Concepto de Estrés

Desde épocas inmemoriales, las diversas actividades a las que se ha dedicado la especie humana, han conllevado estímulos estresantes que, dependiendo de las herramientas de la persona que los afronta disponga, le permiten transformarlos en experiencias negativas o positivas, repercutiendo en su salud. El vocablo Estrés deriva del latín “stringere”, cuyo significado es “provocar tensión”. Esta palabra fue utilizada por primera vez en siglo 14 y desde entonces fue empelada en distintos textos de inglés, como “stress”, “stresse”, “strest” y “streisse”. Según López (2011) A fines del siglo XVII el físico inglés Hooke, descubridor de la célula, utilizó el término “estrés” para describir un contexto en el cual “una exigencia externa actúa sobre un cuerpo produciendo una distensión elástica, por lo que, análogamente con el funcionamiento de una máquina, hace que éste se exponga a un desgaste .Por esta razón se relacionó el estrés con “desgaste de energía nerviosa”. A comienzos del siglo XIX, Beard, médico norteamericano, afirma que sus pacientes sufren un cuadro de “neurastenia” como consecuencia de las sobrecargas de las exigencias del nuevo siglo. Beard afirmaba que las condiciones del contexto social y las demandas de la vida urbana podían producir un desequilibrio en las personas y desarrollar una enfermedad mental. A principios del siglo XX aparece un concepto de enfermedad causada debido a raíces psicológicas y comienza a cobrar popularidad la “medicina psicosomática”, concepto que asocia la enfermedad física con la psique. Es así como la neurastenia pasa a formar parte de un diagnóstico psicológico en vez de uno físico y, posteriormente se le dará el nombre de “fatiga crónica” (López, 2011).

En 1935 Hans Selye, considerado padre del estrés “introdujo el concepto como una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)”. (Herrero García, 2012). Según López (2010), le dio un sentido clínico a la palabra Stress y afirmando que “El estrés es esencialmente la proporción de uso y desgaste del cuerpo, la suma de todas las formas de

desgaste causada por diferentes tipos de reacciones vitales en todo el organismo en un determinado momento”.

El concepto actual de estrés se remonta a la década de 1930 cuando Hugo Seyle, médico e hijo de Hans Seyle, se dedicó a observar a todos los enfermos a quienes trataba, sin importar la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas y signos compartidos: fatiga, cansancio, pérdida de peso y apetito, etc.; esto llamó la atención del joven médico, quien lo denominó “el síndrome de estar enfermo”.

Seyle (Herrero García, 2012) encontró que varias enfermedades como las cardíacas, hipertensión arterial y trastornos mentales eran el resultado de cambios físicos ante un prolongado estrés en estos órganos y que estas dolencias podrían estar predeterminadas genéticamente.

Por otro lado, encontró que no solo los estímulos físicos nocivos producían el estrés, sino que “las demandas de carácter social y las amenazas del entorno que requieren de capacidad de adaptación, provocaban también la reacción al estrés”. (López, 2011)

El organismo produce el estrés como una reacción fisiológica instintiva, en donde diversos mecanismos de defensa se activan para protegerse de presiones físicas y/o emocionales para poder afrontar una situación percibida como amenazante, la cual perturba el equilibrio emocional de la persona.

Según Selye (Herrero García, 2012) el estrés es “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”; a partir de esto podemos definir al estrés según:

El estímulo: Es la fuerza y/o estímulo que actúa sobre el sujeto y que da lugar a una respuesta de tensión.

La respuesta: Es la respuesta fisiológica y/o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental.

El concepto estímulo-respuesta: Es la consecuencia de la interacción de estímulos ambientales y la respuesta del individuo.

a) Tipos de Estrés

Según Herrero García (2012), podemos encontrar los siguientes tipos:

Estrés: Es el estrés positivo. Se habla de “estrés” cuando la respuesta del individuo al estrés favorece la adaptación al factor estresante.

Distrés: Es el estrés negativo y/o desagradable. Sucede cuando la respuesta del individuo al estrés no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante.

Estrés físico: Tiene como origen la fatiga o cansancio físico. Esta definición puede expandirse para incluir la exposición al frío o al calor, peligro, o sustancias irritantes.

Estrés mental: Tiene como origen las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con la cultura o religión o en la preocupación debido a una enfermedad.

Estrés agudo: Es el tipo de estrés más común. Es producto de una agresión intensa física o emocional, limitada en el tiempo que sin embargo supera el umbral del individuo y da lugar a una respuesta intensa, rápida y a veces violenta.

Estrés agudo episódico: Se da en sujetos que sufren de estrés agudo con frecuencia; no siendo capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y presiones que se autoinfringen.

Estrés crónico: Se presenta cuando un trabajador es sometido a un estímulo estresor de manera constante, de modo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que el estímulo se presenta y en tanto no se afronte, el estrés no desaparecerá.

Distrés por subestimulación: Se presenta cuando nuestro ritmo biológico se encuentra en una actividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo; aparecen la irritabilidad y/o fatiga.

Estrés Postraumático: Es un trastorno que se presenta después de un suceso aterrador ya sea por sus circunstancias físicas o emocionales, producto de un trauma.

b) El estrés positivo y el estrés negativo

A lo largo de su evolución, el ser humano ha desarrollado mecanismos de respuesta que activan el sistema nervioso autónomo con el propósito de poner en marcha una reacción de huida o lucha. En las situaciones de emergencia es donde ocurre una estimulación sobre el sistema hipófiso-córtico-suprarrenal, el cual segrega hormonas que actúan sobre el sistema nervioso simpático, aumentando la frecuencia cardíaca, transpiración, presión arterial y la glucosa sanguínea, así como liberan ácidos grasos de las reservas adiposas. Estas respuestas son producidas con el fin de administrar al organismo energía suficiente para pelear contra el agente nocivo o para huir del agresor.

Hans Selye, Premio Nobel de Medicina de 1952, sustentaba que el cuerpo reacciona basado en “un modelo estereotipado de cambios biológicos idénticos”. (López, 2011), los cuales le permiten enfrentar las demandas vitales acrecentadas. En 1974, Selye diferenció entre el estrés positivo y estrés negativo. Al estrés positivo lo nombró “eustrés” y al estrés negativo lo llamó “distrés”. En base a esta diferenciación, afirmaba que el estrés no es implícitamente malo o dañino, debido a que cualquier actividad o emoción causan estrés. Sin embargo, el hecho de que el estrés se experimente como positivo o negativo siempre dependerá de la respuesta individual de adaptación ante el estímulo estresor.

c) Fisiología del Estrés y respuesta biológica

Según Herrero García (2012), el “estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia”, sin embargo muchas veces se confunde con una patología. Esto se debe a que

este mecanismo de defensa, muchas veces puede desencadenar graves problemas de salud, bajo ciertas circunstancias frecuentes en algunos estilos de vida.

“Cuando esta respuesta natural se da en exceso produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano” (Herrero García, 2012). Como resultado fisiológico de este proceso, aparece el deseo de huir de la situación que lo desencadena o confrontarla para poder mantener un equilibrio interno.

Los episodios cortos de estrés no presentan mayor riesgo, pero cuando las situaciones y/o estímulos estresantes suceden continuamente, el cuerpo decreta un estado permanente de alerta, aumentando así la tasa de desgaste fisiológico que conduce a la fatiga o daño físico; como resultado, aumenta el riesgo de enfermedad o lesión.

Los signos más comunes son: depresión, agotamiento, fatiga, insomnio, dolores de cabeza, ansiedad, dolor en la espalda, malestar estomacal, cambios de peso, falta de respiración, etc.

d) Factores y causas

Los estresores son los causantes del estrés, se trata de agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal. Los estresores son las situaciones que desencadenan el estrés y puede ser cualquier estímulo, externo o interno (físico, químico, cístico, somático o cultural) que, de manera directa o indirecta, incite o desencadene la desestabilización en la homeostasis.

Dependiendo del tipo de cambios que los estresores generan en las condiciones de vida, se clasifican en cuatro tipos:

- Los estresores únicos: Se trata de cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida y por lo general afectan a un gran número de individuos.

- Los estresores múltiples: Afectan a una persona o pequeño grupo y se trata de cambios significativos y de trascendencia vital.
- Los estresores cotidianos: Se refiere a las molestias, alteraciones e imprevistos en la rutina diaria.
- Los estresores biogénicos: Son estímulos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta al estrés sin la intervención de procesos psicológicos.

Los estresores pueden dividirse en tres categorías:

- Causas psicosociales: Se producen a partir de la interacción entre el comportamiento social y el modo en que la mente interpreta estas conductas.
- Causas biotecnológicas: Su origen parte de la actividad d las funciones del organismo humano, tales como la actividad física y factores ambientales.
- El tipo de personalidad: El origen parte de la dinámica del propio sujeto, de su autopercepción y del significado que le adjudica a las situaciones estresantes, lo cual queda manifiesto en actitudes y comportamientos de riesgo que resultan en alteraciones psíquicas y físicas.

1.2.1. Estrés Laboral

El estrés laboral es “un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Herrero García, 2012).

Este tipo de estrés es el resultado de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo, ciertos factores incitan su aparición : clima laboral, relaciones interpersonales, la sobrecarga de trabajo, las características del puesto de trabajo, la falta de comunicación, el desarrollo de la carrera profesional, los elementos ambientales y los problemas personales.

Las profesiones y oficios que más sufren de este estrés son las que tiene contacto directo con el público y/o clientes, así como los trabajadores que realizan tareas

repetitivas y que se sienten infravaloradas. Algunos oficios y profesiones son más proclives a exigir más a nivel emocional y/ o psicológico: atención al cliente, médicos, asistentes sociales, profesores, enfermeras, la policía, departamentos comerciales, trabajos en cadena y fuerzas de seguridad.

1.3. Síndrome de Burnout

Según Montoya y Moreno (2012),” el concepto de “estar quemado” por el trabajo (Del inglés: to burn: quemarse, Burnout: haberse quemado), más conocido como el Síndrome de Burnout (SB), fue descrito por primera vez en Estados Unidos por Freudenburger en 1974”; se trata de lo que en psicología se conoce como fatiga laboral o desgaste profesional, en 1989 Maslach y Jackson lo conceptualizaron de esta manera.

Según Montoya y Moreno (2012), en un principio, Freudenburger describe el SB como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”, refiriéndose así al estado físico y mental de los voluntarios que trabajaban en una institución de salud.

Freudenburger fue un psicólogo clínico que quiso identificar las respuestas ante el estrés de estos voluntarios de la institución de salud, los cuales experimentaban agotamiento físico relacionado más con los problemas de los demás que con la labor asistencial que realizaban. Los voluntarios trabajaban directamente con pacientes toxicómanos y los que tenían más tiempo en el puesto laboral empezaban a mostrar falta de energía, y, por ende, desmotivación y agotamiento en su trabajo.

Estos síntomas los denominó “desgaste del personal” y les acuñó el concepto de sensación de agotamiento y pérdida de interés por la actividad laboral que padecen las profesiones y/u oficios que mantienen contacto diario con las personas.

Según Cherniss (1980), el Síndrome de Burnout “trae graves consecuencias al bienestar psicológico del personal, afecta la moral y las funciones administrativas desempeñadas por los sujetos en la organización”.

Por otro lado, autores como Gil-Monte (2002) y Ortega y López (2004) concluyen que el Síndrome de Burnout “es una respuesta al estrés crónico acompañada de sentimientos, actitudes y cogniciones que traen alteraciones psicofisiológicas, y negativas secuelas par las instituciones laborales”.

Según Lasalvia (2011), el Síndrome de Burnout (al cual nos referiremos a partir de ahora como “SB”) se presenta en distintas ocupaciones, especialmente en los sectores administrativos, profesionales de la salud (médicos, enfermeras, auxiliares), profesionales de la educación (profesores, educadores, maestros), trabajadores sociales, psicólogos, policías y funcionarios de prisiones.

El término Síndrome de Burnout fue adjudicado a la psicología por Cristina Maslach en 1976 (Maslach y Pines, 1977), quien realizó un análisis general de las características del trabajo del personal de salud y efectuó varios estudios sobre los procesos emocionales de profesionales de diferentes áreas ocupacionales y el comportamiento de estos con sus clientes. Los resultados de este estudio la llevaron a concebir el SB como “una pérdida gradual de interés y de responsabilidad entre los compañeros de trabajo desde una perspectiva psicosocial” (Maslach y Pines, 1977), a partir de lo cual creó una definición tridimensional del SB, con los siguientes componentes:

- Agotamiento emocional: Se refiere al excesivo esfuerzo físico unido a la sensación de tedio emocional, como consecuencia de las interacciones entre los trabajadores y sus clientes.
- Despersonalización: Desarrollo de respuestas cínicas hacia los clientes y actitudes indiferentes y negativas hacia el ambiente de trabajo.

- Baja realización personal: Sentimientos de fracaso, autoconcepto negativo, pérdida de confianza en sí mismo que desencadena sentimientos de incompetencias en el trabajo.

Actualmente, Camacho, Juárez y Arias (2010) definen el SB como “cansancio emocional que trae una pérdida de motivación que puede evolucionar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso en el ámbito laboral y profesional”, siendo una de las definiciones más aceptadas por los investigadores.

Según Gil-Monte y Peiró (1999) existen e modelos psicosociales que intentan explicar las variables y variantes psicológicas del SB como constructo psicológico: teoría socio cognitiva del yo, teoría del intercambio social y teoría organizacional.

- Teoría Socio cognitiva del yo: Las variables del Self (autoconcepto, autoconfianza, autoconcepto) tienen un rol central, ya que las cogniciones influyen la percepción del individuo sobre cómo hacen su trabajo, “a su vez estos conocimientos son modificados por las acciones y por la acumulación de los efectos observables en los otros; así mismo, el grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades predecirá e empeño que ponga por la consecución de los objetivos o la dificultad en conseguirlos; además, estipulará las reacciones emocionales como el estrés o la depresión que acompañan la acción de cada sujeto”.(Montoya y Moreno, 2012).

Harrison (1983), se refiere a la autoeficacia como componente central de Self, siendo la recepción de competencia y eficacia predictores para el desarrollo del Síndrome de Burnout. Las personas que trabajan principalmente prestando servicios, al principio están motivadas para ayudar a los demás, pero al cruzarse con dificultades como la sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, falta de recursos y disfunción de rol, disminuyen su autoeficacia; pudiendo convertirse en un factor de riesgo para la aparición del SB.

- Teoría del intercambio social: Propone que el SB es causado por las percepciones de falta de equidad o ganancia a partir de la comparación social que existe en las relaciones interpersonales. “Los profesionales asistenciales forman relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, reconocimiento y gratitud) hacia las personas atendidas y a la organización; cuando estos perciben que su esfuerzo e implicación laboral no es equivalente al percibido por la institución laboral, esta situación no resuelta se torna poco adaptativa y genera SB”. (Montoya y Moreno, 2012).

Siguiendo con esta línea, Salanova y Llorens (2008), indican dos factores que inciden en la aparición del SB: el intercambio social y el proceso de comparación social y de afiliación con los compañeros de trabajo.

- Teoría Organizacional: Gil-Monte y Peiró (1999), proponen que la estructura, cultura y clima organizacional son factores trascendentales para el desarrollo del SB.” La estructura organizacional y la institucionalización del apoyo social varían de acuerdo con la empresa y son aspectos relevantes en tanto propician o no un desgaste laboral para el individuo” (Montoya y Moreno, 2012).

En una estructura organizacional autoritaria y/o burocrática se percibe monotonía, rutina y falta de autocontrol sobre el rol profesional, y en una estructura organizacional mecánica y/o laxa, el trabajador tiende a experimentar ambigüedad en el rol y conflictos interpersonales dado que las labores a realizar no están del todo claras. “La estabilidad laboral y supervisión controlante que se relaciona con el tipo de estructura organizacional, se convierten en factores de riesgo para desarrollar SB, en antes que se encuentran menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización en empleados que no tiene un contrato fijo y, por lo tanto, están menor cantidad de tiempo expuestos a una estructura organizacional específica.” (Camacho, 2010).

El apoyo social es un factor crucial que proporciona herramientas para enfrentar el estrés generado por la estructura organizacional. El Síndrome de Burnout trae consecuencias devastadoras no solo a nivel de producción y desempeño laboral, sino también a nivel personal. Gil-Monte y Peiró (2001) aseguran que el SB conlleva a consecuencias físicas, psicológicas y laborales al individuo que lo sufre, generando problemas sociales e interpersonales. Físicamente, el sujeto sufre un decremento en la salud, presentando cefaleas, taquicardias y padecimientos gastrointestinales, ansiedad, depresión, hostilidad e irascibilidad y adicciones.

1.3.1. Variables predisponentes para el desarrollo del Síndrome de Burnout

Useche (2008) indica que son aquellas variables que anteceden a la ocurrencia del Síndrome de Burnout y permiten una mayor comprensión del origen del mismo. Las variables a estudiar se han enfocado desde distintos enfoques: variables personales del individuo, con características del contexto laboral o aspectos relacionados a factores externos al trabajo.

Según Useche (2008), Sandoval divide las variables en 3 categorías:

- Intrapersonales: Variables propias del individuo tales como personalidad, actitudes, sentimientos, emociones, percepciones.
- Profesionales u organizacionales: Variables inherentes a la organización que pueden servir como estímulos aversivos y/o son factores determinantes en la interacción trabajador-puesto de trabajo.
- Interpersonales o ambientales: Variables no relacionadas con el ambiente laboral y sí con otros contextos tales como: la familia, estilo de vida, amistades, etc.

1.3.1.1 Variables del contexto organizacional predisponentes al Burnout

Useche (2008), indicó las siguientes:

- **Negativa dinámica de trabajo:** Producto de interacciones poco satisfactorias entre compañeros o supervisores, roles a desempeñar y directivas descendentes poco claros.

- **Inadecuación profesional:** No adaptarse al perfil profesional y personal del trabajador al perfil del puesto laboral que desempeña, se trataría de una variable relacionada con la identidad profesional.

- **Exigencias del trabajo:** Exigencias del puesto que sobrepasan las racionalmente aceptables, y por lo general van acompañadas de un exceso de tareas no agradables, muchas veces acompañadas de falta de tiempo. A mayor exigencia más probabilidades de desarrollar el SB.

- **Realización en el trabajo:** La realización en el trabajo entendida como realización real que es evaluada mediante métodos objetivos, y la autopercepción subjetiva del trabajador menor realización en el trabajo, mayor probabilidad de ocurrencia del SB.

- **Interacción trabajador-cliente:** Interacción que da lugar a fricciones y conflictos cotidianos, es una variable predictora del SB.

- **Conflicto y ambigüedad de rol:** El conflicto de rol se relaciona entre lo que el trabajador espera del desempeño de su puesto laboral y lo que otros (compañeros, supervisores) esperan que desempeñe. La ambigüedad del rol se relaciona con la falta de control de ese rol que el trabajador desempeña, y con la necesidad de conocer más sus funciones dentro del puesto laboral. A mayor conflicto y ambigüedad de rol, mayor probabilidad de desarrollar el SB.

- **Participación en la toma de decisiones:** Permite al sujeto tomar decisiones que tiene repercusión en el trabajo, condicionando aspectos como: seguridad personal, responsabilidad y realización personal.

- **Recompensas:** La falta de recompensas económicas o sociales consecuentes a un trabajo bien realizado, predicen la aparición del SB.

- **Apoyo organizacional:** Es el apoyo recibido por parte de los supervisores y compañeros, lo que provoca falta de apoyo es el agotamiento emocional, a menor apoyo, mayor predicción del SB.

- **Expectativas en el trabajo:** Relacionado al hecho de que se cumplan en el trabajo las metas que la persona se trazó en él, que el individuo perciba que consiguió el éxito perseguido. A menor probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor probabilidad de ocurrencia del SB.

- **Relaciones con los compañeros:** Las relaciones con los compañeros fomentan un clima laboral agradable o desagradable, mientras más negativas sean éstas, mayor grado de despersonalización se presenta en los colaboradores y mayor probabilidad de presentar el SB.

- **Rigidez organizacional:** Ocurre en organizaciones excesivamente normativas y burocráticas, en donde las posibilidades de improvisar o tomar decisiones están muy restringidas; en este tipo de organizaciones es más frecuente el SB.

- **Estresores económicos:** La inseguridad económica (contrato inestable, ausencia de contrato, insuficiencia económica, etc.) aumenta la vulnerabilidad al SB.

- **Adicción al trabajo:** Se refiere a individuos que presentan una absoluta dedicación al trabajo, por encima de otros intereses y/o actividades familiares o personales; son un grupo en riesgo a presentar SB.

- **Desafío en el trabajo:** Circunstancia en la que los trabajadores tienen que demostrar continuamente su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral; a más desafío más SB, mayor despersonalización y menor realización personal.

- **Autonomía en el trabajo:** Es la libertad de acción, dentro de las normas de trabajo, que dispone la persona para desarrollar adecuadamente su labor. A menor autonomía mayor SB, en especial en la dimensión Agotamiento emocional.

- Compromiso con el trabajo: Cuando un trabajador puede comprometerse con su trabajo y con la organización, dedicando su esfuerzo para lograr su realización laboral, es menos probable que se presente el SB.

1.3.1.2 Variables Interpersonales predisponentes al Síndrome de Burnout

Useche (2008), determinó las siguientes:

- Locus de control interno: Cuanto menos control de la situación cree tener el sujeto, mayores son las probabilidades de que aparezca el síndrome.

- Indefensión aprendida: Relacionado al nulo control del individuo sobre la situación aversiva.

- Interés social: Se refiere al interés activo en fomentar el bienestar humano; conforme disminuye el interés social en la persona aumenta la probabilidad de aparición de SB.

- Personalidad resistente: “Este patrón de personalidad se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de vida con una actitud de desafío antes que, de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío)”. (Useche, 2008). Las personas con este tipo de personalidad tienen menos riesgo de desarrollar el SB.

- Edad: A mayor o menor edad se encuentra correspondencia entre experiencia y madurez y la forma de afrontar los problemas; cuanto más joven es el colaborador, mayor riesgo corre de presentar SB.

- Demandas emocionales: Son exigencias laborales excesivas, sean estas reales o subjetivas desde la perspectiva del trabajador. A mayores demandas, mayores probabilidades de aparecer el SB.

- Estrategias de afrontamiento inadecuadas: Es la disminución de recursos de los recursos de afrontamiento una característica personas que padecen el SB. Las estrategias de tipo escapista aumentan la probabilidad de aparición del síndrome, mientras que las de control la disminuyen.

- Autoeficacia: Si el individuo no se siente eficaz con las tareas que realiza, como consecuencia de una falta de autoconfianza, corre mayor riesgo de padecer SB.

- Autoconcepto: Además del concepto general que la persona tiene de sí mismo, se incluye el concepto que el individuo tiene sobre su actuación profesional. Un autoconcepto negativo predispone a desarrollar el SB.

- Expectativas personales: Hace referencia a las expectativas que el sujeto tiene hacia cualquier evento vital; a menor cumplimiento de éstas, mayor probabilidad de padecer SB.

1.3.1.3 Variables del contexto ambiental predisponentes al Síndrome de Burnout

Según Useche (2008):

- Apoyo social: Es el apoyo social que el individuo recibe de familiares y amigos, en relación a su desempeño laboral y las circunstancias de su trabajo. Las personas que mantienen relaciones familiares y/o de parejas saludables y positivas, son menos propensas a sufrir de SB.

- Relaciones interpersonales: Las relaciones sostenidas con amigos y familiares son las que condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Un ambiente aversivo predispone a sufrir SB, especialmente en la dimensión despersonalización.

- Comunicación: Cuando la comunicación se deteriora en el ambiente social del individuo, la aparición de Síndrome de Burnout aumenta. La dimensión de realización personal es la que se ve más afectada.

- Actitudes de familiares y amigos: Condicionada por las relaciones interpersonales, pero se refiere al sentido positivo o negativo de las actitudes que familiares y amigos tiene hacia el sujeto. Ante actitudes más negativas, más propenso se es a desarrollar el Síndrome de Burnout.

- Satisfacción vital: Se refiere a la sensación de felicidad y agrado que la persona presenta con su estilo de vida y las interacciones que se producen como consecuencia de él. A menor satisfacción vital, mayor SB, sobretodo en la dimensión de agotamiento emocional.

- Exigencias vitales: Las demandas intensas y compromiso en los distintos aspectos de la vida (matrimonio, familia, amistades, etc.) pueden incrementar el riesgo de padecer Síndrome de Burnout.

- Problemas familiares: Sucesos que distorsionan la dinámica familiar del hogar, predispone a la persona a sufrir Síndrome de Burnout.

- Recursos de afrontamiento familiares: Cuando la familia facilita recursos de afrontamiento a situaciones que puedan dar lugar al Síndrome de Burnout. La persona es menos vulnerable a desarrollarlo.

- Cultura: El Síndrome de Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido a que ésta marca la forma de entender el desempeño laboral y la manera de entender las relaciones sociales y los distintos apoyos que el individuo pueda recibirla cultura puede ser entendida como un mediador relevante en la incidencia del Síndrome de Burnout.

1.3.2. Consecuencias del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se presenta de manera compleja y acarrea consecuencias psicológicas, físicas y conductuales. Entre los síntomas más comunes, se encuentran los problemas psicosomáticos, disminución del rendimiento y actitudes negativas hacia la vida.

Según Useche (2008), Mc Cornell propone un modelo de signos y síntomas que pueden presentarse en la persona “quemada”:

Signos y Síntomas físicos: Son similares a los del estrés laboral, tales como: fatiga, cansancio crónico, indiferencia, cefaleas, insomnio, malestar gastrointestinal, deficiencias respiratorias, etc.

Síntomas conductuales: Alteraciones graves en el comportamiento del trabajador que afectan a los compañeros, pacientes y familiares.

Síntomas psicológicos: Sentimientos de impotencia, confusión, inutilidad, irritabilidad, ausentismo laboral, actitud negativa, rigidez, bajo nivel de entusiasmo, aumento del sentimiento de responsabilidad exagerado. Consumo de alcohol y drogas como forma de amortiguar el cansancio y agotamiento.

1.3.3. Diferencia entre Estrés y Burnout

El estrés significa tener demasiadas presiones que exigen mucho del individuo tanto física como psicológicamente. Los trabajadores que padecen estrés aún son capaces de imaginar que, si tienen las cosas bajo control, se sentirán mejor. El estrés laboral tiene aspectos positivos y negativos.

El Síndrome de Burnout no tiene aspecto positivo alguno, significa sentirse vacío y carente de motivación. Los trabajadores que lo padecen no son capaces de visualizar esperanza de cambio positivo alguno en su situación. El Síndrome de Burnout es una de las modalidades que tiene de progresar el estrés laboral.

A pesar de que la etapa final del estrés laboral es el Síndrome de Burnout en sí, en donde el trabajador queda anclado en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian del estrés laboral según Useche (2008):

Tabla 2. Diferencias entre estrés laboral y síndrome de burnout. (Useche, 2008)

Estrés y Burnout	
Estrés	Burnout
Característica principal: La sobrecarga.	Característica principal: La separación.
Emociones reactivas.	Emociones embotadas.
Sentimientos de urgencia e hiperactividad.	Sentimientos de impotencia y desesperanza.
Pérdida de energía.	Pérdida de motivación, ideales y esperanza.
Produce trastornos de ansiedad.	Produce desapego y depresión.
Daño principal es físico.	Daño principal es emocional.

2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO, NACIONALES E INTERNACIONALES

Factores de personalidad tipo A, predisponentes al Síndrome de Burnout

En el 2008, Fernández Arata llevó a cabo un estudio entre 929 docentes de escuela primaria en Lima-Perú, para determinar la relación entre personalidad tipo A, Burnout, satisfacción laboral y autoeficacia.

El estudio mostró que a mayores puntajes en factores de presión laboral y personalidad tipo A, menores puntuaciones en satisfacción laboral y percepción de desempeño docente, y por otro, que a mayores puntajes en factores depresión laboral y personalidad tipo A, mayores untajes en agotamiento emocional y despersonalización, pero menores puntajes en realización personal del síndrome de Burnout.

Lee (1992) realizó un metaanálisis en Canadá en donde utilizó 66 estudios que cubrieron 33 variables correlativas basadas en 56 muestras independientes, de 34 a 906 sujetos, demostrando la asociación entre la demanda del estresor y el recurso utilizado para afrontarlo, correlaciona las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout. Los resultados arrojan que los individuos son más sensibles a las demandas que a los recursos recibidos. Llega a la conclusión que la tensión se da cuando los trabajadores sienten que ya no disponen de los recursos emocionales necesarios para ocuparse del estresor interpersonal, optando por la estrategia del retiro defensivo, actitud que concuerda con factores propios de la personalidad tipo A, la cual tiene como perfil psicológico de respuesta excesiva, agresiva y tensa, asociándose como factores de vulnerabilidad al Síndrome de Burnout.

En 2002, Medina realizó una investigación en 40 deportistas españoles de alto rendimiento, demostrando que la personalidad tipo A (factores de personalidad como la agresividad, ambición, competitividad, control y dominancia en sus relaciones interpersonales) genera vulnerabilidad a padecer Síndrome de Burnout ya que la gran mayoría de deportistas con Síndrome de Burnout perciben que tienen locus de control interno (control sobre sus propias vidas). Factores intrínsecamente relacionados con la variable interpersonal predisponentes al Síndrome de Burnout, de personalidad resistente, dado que las 3 características que componen este constructo son :compromiso, desafío y control, relacionado con la eficacia, fundamentada principalmente en demostrar que se es capaz, convirtiendo al sujeto en un ser competitivo.

Hernández, Olmeño, Ibañez (2004), investigaron a 222 trabajadores del área de la salud en España, llegando a la conclusión de que los individuos con factores de personalidad tipo A como la hostilidad y la agresividad, son más vulnerables a presentar Síndrome de Burnout. Las personas con mayor nivel de despersonalización se caracterizan por tener bajos niveles de distanciamiento y altos de confrontación, estos individuos, al mostrarse agresivos y

hostiles, no reciben apoyo social de familiares o amigos, debilitando la comunicación, deteriorando su ambiente social, conjunto de factores que desencadenan el Síndrome de Burnout.

Bencomo, Paz y Liebster (2006) realizaron un estudio en Venezuela con una muestra de 117 sujetos, obteniendo como resultados que los sujetos que padecían agotamiento emocional o SB presentaban un bajo nivel de ajuste psicológico(variable intrapersonal que predispone al SB debido a que es una estrategia de afrontamiento inadecuada) y rasgos de personalidad como: sensibilidad a la crítica, interpretación de las intenciones de otros como agresiones, inclinación a la desconfianza y dificultad para establecer vínculos sociales; características de personalidad predisponentes al Síndrome de Burnout y rasgos propios de la personalidad tipo A.

En base a estas investigaciones, podemos concluir que los rasgos de personalidad tipo A que son predisponentes a desarrollar Síndrome de Burnout corresponden a un patrón psicológico de respuesta excesiva, tensa y agresiva; se trata de personas competitivas, hostiles, ambiciosas; tienden a mostrar control y dominancia en sus relaciones interpersonales, dificultad para establecer contacto social, ya que presentan sensibilidad a la crítica, inclinación a la desconfianza e interpretan las intenciones de otros como agresiones.

3. DEFINICIONES OPERACIONALES Y CONCEPTUALES DE VARIABLES

La Personalidad Tipo A se midió a través del Inventario de Jenkins (JAS) Forma C (Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015), y se operacionalizó a través de la siguiente matriz:

Tabla 3. Definiciones operacionales y conceptuales de variables del Inventario de Jenkins Forma C, Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015).

Variable	Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
I. Personalidad tipo A	Inventario de Jenkins (JAS) Forma C Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015)	Constructo Unidimensional: Personalidad Tipo A.	Tendencia a la acción Inquietud Impaciencia Intolerancia a la impuntualidad y retraso. Necesidad de logro, Actitudes exigentes y Competitividad. Irritabilidad, Hostilidad, Agresividad e Impasibilidad. Orientación al trabajo.	3 6,7 10 11 16,17,18, 28, 30 y 32 25 28,30,32 y 35	Cuantitativa de intervalo.

El Síndrome de Burnout se midió a través del Inventario MBI Maslach Burnout Inventory, (Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015), y se operacionalizó a través de la siguiente matriz:

Tabla 4. Definiciones operacionales y conceptuales de variables del Inventario MBI, Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015).

Variable	Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
II.Síndrome de Burnout.	Inventario MBI (Maslach Burnout Inventory)	Agotamiento Emocional. Despersonalización. Falta de realización personal.	Sensación de tedio y fatiga emocional. Conflictos emocionales. Desarrollo de actitudes cínicas hacia los clientes y/o compañeros de trabajo. Sentimientos de incompetencia, fracaso, impotencia, frustración. Percepción de sobrecarga labral.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 5, 10,11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Cuantitativa de intervalo.

4. HIPÓTESIS

GENERAL

H₁: Existe una correlación estadísticamente significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con el Síndrome de Burnout.

H₀: No existe una correlación estadísticamente significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con el Síndrome de Burnout.

ESPECÍFICAS

H₂: Existe una relación directa significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Agotamiento emocional del síndrome de burnout.

H₀: No Existe una relación directa estadísticamente significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Agotamiento emocional síndrome de burnout.

H₃: Existe una relación directa significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Despersonalización síndrome de burnout.

H₀: No Existe una relación directa estadísticamente significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Despersonalización síndrome de burnout.

H₄: Existe una relación directa significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Realización Personal síndrome de burnout.

H₀: No Existe una relación directa estadísticamente significativa entre las puntuaciones de Personalidad Tipo A con la dimensión de Realización Personal síndrome de burnout.

H₅: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las dimensiones

del Síndrome de Burnout en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú

H₀: No existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú

H₁: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las puntuaciones de Personalidad Tipo A en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú

H₀: No existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las puntuaciones de Personalidad Tipo A en función al sexo en trabajadores de mando operativo de una empresa privada en Lima-Perú

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel básico, debido a que busca generar conocimientos sobre el fenómeno estudiado; es de tipo descriptivo (Alarcón, 1991) debido a que no habrá manipulación intencional de variables.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño es descriptivo, correlacional multivariable y transversal porque según Alarcón (1991) busca conocer y analizar un fenómeno en un momento determinado, así como encontrar las relaciones entre dos fenómenos; en este caso, la relación entre la personalidad Tipo A con el Síndrome de Burnout.

3. NATURALEZA DE LA MUESTRA

3.1. POBLACIÓN

3.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población estuvo compuesta por 50 trabajadores del área operativa de una empresa privada de Lima, 21 de los cuales pertenecen al género femenino y 29 al género masculino, con edades comprendidas entre los 21 a 47 años; la totalidad de los cuales se encuentran registrados en la planilla de la empresa, es decir que cuentan con todos los beneficios de ley que ofrece el estado peruano a los trabajadores de empresas privadas. La mayoría de los trabajadores cuentan con educación secundaria completa, mientras que solo unos pocos han estudiado alguna carrera técnica corta. Tratándose de una empresa que se especializa en el diseño y fabricación de elementos para puntos de ventas, el trabajo al que se ve expuesta el área operativa es netamente rutinario y monótono, el personal labora directamente con

máquinas industriales. Existen muchos agentes estresores: al tratarse de un trabajo en cadena o fabricación en serie de producción industrial cuya base es la línea de ensamblado, cada trabajador cumple una función específica y repetitiva; la exposición constante a ruidos, polvo y olores que generan las máquinas; la presión constante sobre las fechas de entrega y la calidad de los productos que se fabrican; sin olvidar que durante la jornada diaria de ocho horas el trabajo se realiza de pie, lo cual desgasta físicamente. El trabajo fordista y la maquinización de la persona en la era capitalista influye en la salud mental de los colaboradores de las organizaciones produciendo estrés y cuadros crónicos de fatiga.

Tabla 5. Descripción de la Población.

Población	
Sexo	
Femenino	Masculino
21	29

3.2. MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

La estrategia de recolección de datos fue censal porque comprende a todos los trabajadores del área operativa de la empresa, independientemente de su género o edad.

3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Se incluyó a la totalidad de trabajadores del área operativa de la empresa, independientemente de su género y edad.

4. INSTRUMENTOS

Instrumentos de recolección de datos: Se utilizaron el Inventario de Jenkins (JAS) Forma C Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015) y el Inventario

MBI (Maslach Burnout Inventory) Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015).

Ficha técnica del Inventario de Jenkins

Autor: C.D. Jenkins, S.J.Zyzanski, R.H.Rosenman.

Adaptación. De Flores, M.Valdés, S. Sans.TEA Ediciones, Madrid.

Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015)

Categoría: Inventario de tipos de Personalidad

Administración: Individual y colectiva

Tiempo: Variable de 15 a 20 minutos

Aplicación: Adultos

Material: Manual, cuestionario, lápiz, borrador.

Finalidad: La conducta tipo A se caracteriza por la extrema competitividad, impaciencia, agresividad, apresuramiento, inquietud, motivación para el logro, sensación de estar en desafío con la responsabilidad y bajo la premura de tiempo.

El inventario, además de proporcionar una puntuación en el Patrón de Conducta Tipo A, proporciona puntuaciones individuales para tres de los factores que componen la conducta Tipo A: un Factor de rapidez, prisa e impaciencia (S), un Factor de implicación o involucramiento en el trabajo (J) y un Factor de comportamiento duro y competitividad (H).

Ámbitos: Clínicos y Organizacionales.

Metodología para validar los ítems de la prueba:

Se realizó un estudio piloto con una muestra de 10 colaboradores del área evaluada, para poder comprobar la validez y confiabilidad de la prueba a utilizar. Para analizar la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach y para analizar la Validez se utilizó la técnica Ítem-Test Corregido. Se procedió a calificar solo los ítems que miden personalidad, siendo estos 20 (ítems 3, 5, 6, 7, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 21, 25, 28, 30, 32, 35, 37, 40, 43 y 46)

en total de 52 preguntas, debido a que los demás ítems (1, 2, 4, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 31, 33, 34, 36, 38, 39, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51 y 52) miden factores que no analizamos en el presente estudio. Se realizó un análisis de ítems para ver cómo estos afectaban la confiabilidad y contribuían a la validez del test; como resultado, se quitaron los que afectaban la confiabilidad y la validez discriminante.

De los 20 ítems analizados, se encontró que 7 de ellos no funcionaban, por lo que se procedió a eliminar los siguientes: 5, 19, 21, 30, 37, 43 y 46; para finalmente quedarnos con los 13 ítems que sí funcionan: 3, 6, 7, 10, 11, 16, 17, 18, 25, 28, 32, 35 y 40 (ver Anexos).

Ficha técnica del Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory).

Autores. Maslach y S.E. Jackson, 1981.

Adaptación para la población peruana: Cesar Sarria y Victoria Llaja. Universidad Mayor de San Marcos. Perú.

Adaptación para la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015)

Administración: Individual y colectiva.

Duración: De 10 a 15 minutos.

Aplicación: Adultos.

Material: Manual, cuestionario, lápiz, borrador.

Finalidad: Evaluación de tres variables del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y baja autorrealización personal.

Ámbitos: Organizacionales.

Metodología para validar los ítems de la prueba:

Se realizó un estudio piloto con una muestra de 10 colaboradores del área evaluada, para poder comprobar la validez y confiabilidad de la prueba a utilizar. Para analizar la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach y para analizar la Validez se utilizó la técnica

Ítem-Test Corregido. La confiabilidad de los ítems de la prueba de Síndrome de Burnout Maslach, resultó muy baja en los ítems 4,7, 9, 17, 18,19 y 22 por lo tanto, se decidió aplicar un análisis para evaluar la validez semántica del test y luego adaptar estos ítems a nuestra población (ver Anexos).

5. PROCEDIMIENTO

Antes de aplicar las pruebas, se explicó a la población de estudio el objetivo de las encuestas y se pidió su consentimiento oral para participar en la investigación. Se realizó un estudio piloto en el cual se aplicaron las encuestas originales a 10 trabajadores, con el objetivo de analizar la validez y confiabilidad de ambos instrumentos. Como resultado, se halló que la confiabilidad de algunos ítems de la encuesta de Síndrome de Burnout de Maslach eran poco confiables, por lo tanto, se decidió hacer una adaptación semántica de la prueba a la población de estudio, para lo cual se realizaron entrevistas individuales con los 10 trabajadores encuestados, con el fin de facilitar la comprensión lectora de algunos ítems (ver anexos). Una vez realizada la adaptación semántica, para la cual se modificaron los ítems 4,7,9,17, 18 , 19 y 22,la aplicación de las encuestas se llevó a cabo en dos ocasiones .La primera evaluación se realizó con un grupo de 23 trabajadores, y la segunda con uno de 27;los cuales se dividieron en grupos de dos, debido a que no se contaban con los materiales físicos necesarios suficientes (sillas, mesas) para el llenado de las encuestas, ya que se acondicionó un pequeño espacio con dos sillas y una mesa en un rincón de la fábrica; por otro lado, la disposición de la toma de encuestas se llevó a cabo de esta manera a pedido del Gerente, ya que era necesario evitar la interrupción de las tareas rutinarias operarias que llevan a cabo los trabajadores en su día a día.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, exponemos los resultados hallados mediante el análisis de los datos que fueron procesados mediante el programa SSPSS:

1. Respecto al objetivo general, el cual buscaba identificar el tipo de relación existente entre la Personalidad tipo “A” con el Síndrome de Burnout, hallamos lo siguiente:

Tabla 6.

Coeficiente de correlación múltiple entre Personalidad Tipo A y Síndrome de Burnout.

r	R ²
0.606	0.367

Como podemos observar en la Tabla 1, el coeficiente de correlación múltiple entre Síndrome de Burnout con Personalidad Tipo A es de 0.60, lo que significa que existe correlación directa y moderada (Hernández, 1991) entre ambas variables.

2. Respecto al objetivo específico número uno, el cual buscaba identificar el tipo de relación existente entre la Personalidad tipo A con la dimensión de “agotamiento emocional” del Síndrome de Burnout, se hallaron los siguientes resultados:

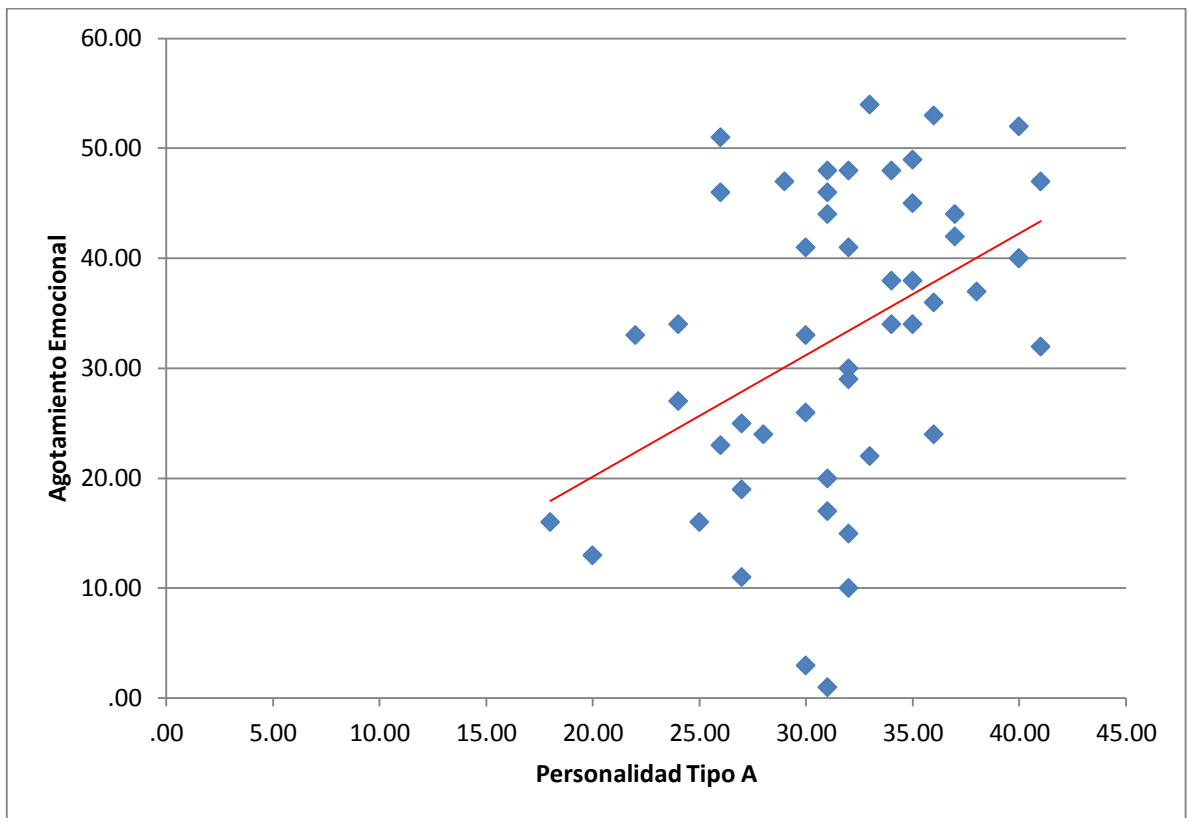


Figura 1. Gráfico de Correlación entre Personalidad tipo A con la dimensión de Agotamiento emocional.

Tabla 7.

Coefficiente de correlación entre Personalidad Tipo A con la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout.

Agotamiento Emocional
0.423

Como podemos observar en la Tabla 2, el coeficiente de correlación múltiple entre Agotamiento Emocional con Personalidad Tipo A es de 0.42, tal como se expresa en la figura 1, indicando una correlación directa y moderada entre ambas variables, siguiendo los criterios de Hernández.

3. En cuanto al objetivo específico número dos, el cual buscaba identificar el tipo de relación entre la Personalidad Tipo A con la dimensión de “Despersonalización” del Síndrome de Burnout, encontramos los resultados presentados a continuación:

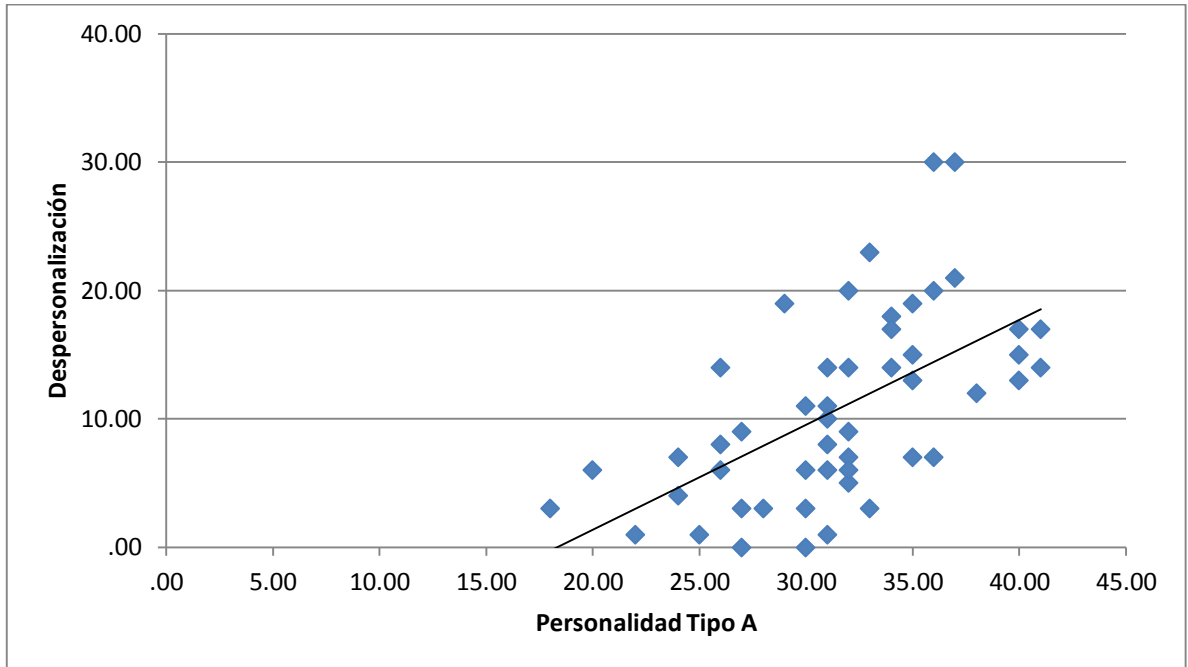


Figura 2. Gráfico de Correlación entre Personalidad tipo A con la dimensión de Despersonalización.

Tabla 8.
Coeficiente de correlación entre Personalidad Tipo A con la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout.

Despersonalización
0.587

Como podemos observar en la Tabla 3, el coeficiente de correlación entre Despersonalización con Personalidad Tipo A es de 0.58, indicando una correlación directa y moderada entre ambas variables, tal y como se expresa en la Figura 2; según los criterios de Hernández.

3. Respecto al objetivo específico número 3, el cual buscaba identificar el tipo de relación entre la personalidad tipo A con la dimensión de Realización Personal del Síndrome de Burnout, hallamos los siguientes resultados:

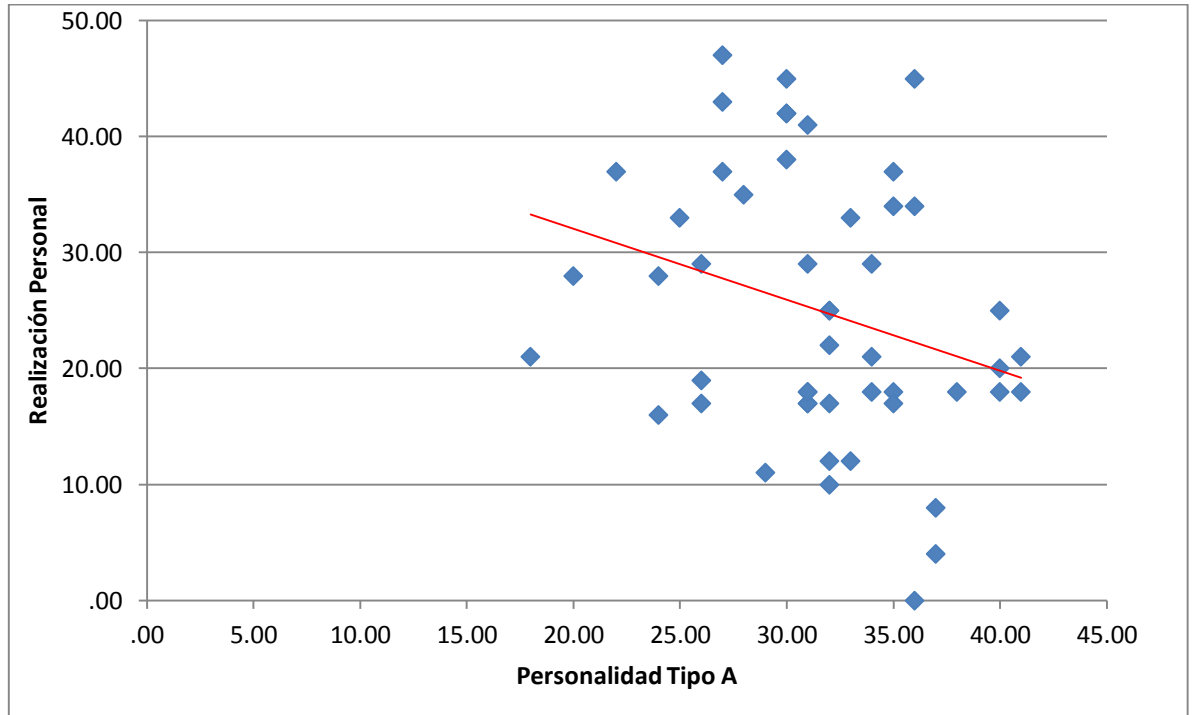


Figura 3. Gráfico de Correlación entre Personalidad tipo A con la dimensión de “Realización Personal”.

Tabla 9.
Coeficiente de correlación entre Personalidad Tipo A con la dimensión de Realización Personal del Síndrome de Burnout.

Realización Personal
-0.282

Como podemos observar en la Tabla 4, el coeficiente de correlación entre Despersonalización con Personalidad Tipo A es de - 0.28, indicando una correlación directa y moderada inversa entre ambas variables, tal como se expresa en la Figura 3; siguiendo los criterios de Hernández.

5. En cuanto al objetivo específico número 4, el cual buscaba comparar las puntuaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo, encontramos los siguientes resultados:

Tabla 10. Tabla de comparación de las puntuaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo.

		SEXO	
		MUJERES	HOMBRES
Agotamiento	Promedio	35.71	30.89
Emocional	Desv. estandar	15.06	12.75
Realización Personal	Promedio	22.47	26.79
	Desv. estandar	10.60	11.95
Despersonalización	Promedio	12.14	9.82
	Desv. estandar	7.22	7.44

Como observar en la Tabla 5, en cuanto a Agotamiento Emocional, el promedio para las mujeres es de 35.71; mientras que los varones obtuvieron 30.89, es decir que las mujeres obtuvieron puntajes más altos en esta dimensión.

Por otro lado, para la dimensión de Realización Personal, las mujeres obtuvieron un promedio más bajo, siendo este de 22.47, mientras que los varones obtuvieron 26.79.

Para la dimensión de Despersonalización, el promedio para las mujeres es de 12.14, mientras que para los varones es de 9.82, es decir que las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas en este componente.

En comparación, el género femenino obtuvo puntajes más elevados en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, mientras que el género masculino presentó puntuaciones más elevadas en la dimensión de Realización Personal.

4. Respecto al objetivo número cinco, el cual buscaba comparar las puntuaciones en Personalidad Tipo A en función al sexo, hallamos los siguientes resultados:

Tabla 11. Tabla de comparación de las puntuaciones en Personalidad Tipo A en función al sexo.

SEXO		
	MUJERES	HOMBRES
Promedio	32.28	31.00
Desv. estandar	4.11	6.0

Como podemos observar en la Tabla 6, en cuanto a las puntuaciones en Personalidad Tipo A, el género femenino obtuvo puntajes más elevados, las mujeres obtuvieron un promedio de 32.28, mientras que los varones presentaron uno de 31.00.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general que buscó identificar qué tipo de relación existe entre la Personalidad Tipo “A” con el Síndrome de Burnout, se encontró que la Personalidad Tipo A presenta una correlación directa moderada con el Síndrome de Burnout; es decir que a mayor grado de rasgos de Personalidad Tipo A, mayor es el nivel de Síndrome de Burnout. Estos hallazgos apoyarían los resultados de las investigaciones realizadas por Hernández en el 2004, quien estudió personal sanitario de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 20 y los 60 años encontrando la existencia de relaciones entre el patrón tipo A con el Síndrome de Burnout.

Esta asociación entre personalidad Tipo A y Síndrome de Burnout podría ser explicada en base a que los factores de personalidad que concuerdan con el patrón de conducta Tipo A como la agresividad, ambición, competitividad, control y dominancia en las relaciones interpersonales genera vulnerabilidad a padecer Síndrome de Burnout. El hecho, por ejemplo, de competir directamente con los compañeros de trabajo, medir la autoeficacia en base a logros o experimentar la premura del tiempo de manera exacerbada, genera en el individuo con estos rasgos de personalidad una tensión constante, la cual, sumada a otros factores de riesgo, conlleva a desarrollar el Síndrome de Burnout.

Por otro lado nuestros resultados discrepan con las investigaciones realizadas por Robbins (2002), quien señala que “hasta hace muy poco se pensaba que las personas Tipo A tenían mayor probabilidad de sufrir estrés dentro y fuera del trabajo. No obstante, un análisis minucioso de la evidencia ha mostrado que solo la hostilidad y la ira ligadas al comportamiento tipo A están relacionadas, de hecho, con los efectos negativos del estrés”. Además, afirma que las personas con patrón de comportamiento Tipo B son igual de vulnerables a estos mismos estímulos que producen ansiedad.

En cuanto al objetivo específico número uno, el cual buscaba identificar qué tipo de relación existe entre la Personalidad tipo A con la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout, se encontró que esta presenta una correlación directa moderada con la Personalidad tipo A; lo que indica que a mayor tendencia de rasgos de Personalidad Tipo A en un individuo, el Agotamiento emocional incrementa. Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Preciado-Serrano en el 2004, en la cual se evaluó a 60 estudiantes de Odontología de una Universidad pública mexicana que se encontraban realizando prácticas profesionales en alguna institución; encontrándose que la Conducta Tipo A es predictora del síndrome de Burnout en la dimensión de Agotamiento emocional, es decir, que a mayores puntajes en este patrón de conducta, se presentaban mayores índices de Agotamiento emocional entre los estudiantes.

Estos hallazgos podrían ser explicados en base a que algunas características de este patrón de comportamiento, tales como ciertas creencias erróneas en cuanto a la percepción de escasez de recursos, necesidad de ponerse a prueba a sí mismo, desconfianza sobre los compañeros y autoexigencia desmedida; conllevan a desarrollar un agotamiento o desgaste emocional crónico por parte del individuo.

El objetivo específico número dos buscó identificar qué tipo de relación existe entre la Personalidad tipo A con la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout. Se encontraron correlaciones directas moderadas entre la dimensión de Despersonalización y Personalidad Tipo A; lo que apunta a señalar que mientras más alto puntúe un sujeto en Personalidad Tipo A, mayor índice de Despersonalización presentará. Estos resultados coinciden con la investigación de Quevedo-Aguado realizada en 1999, quien estudió 191 profesores de Enseñanza Secundaria en Salamanca, España, encontrando que los profesores que son más propensos a presentar despersonalización, son justamente los que obtuvieron puntajes más altos en Personalidad tipo A.

Esta asociación entre Personalidad tipo A y Despersonalización podría ser explicado partiendo de que ciertas características de este patrón de conducta, tales como la hostilidad, agresividad, e impulsividad podrían influir en que las personas con estos rasgos de personalidad tiendan a sentir una mayor despersonalización, debido a que son estas características las que predisponen a que respondan de manera cínica ante sus clientes y compañeros de trabajo, generando relaciones interpersonales complicadas. No sin olvidar de que además presentan tendencia a percibir el entorno como amenazante, lo cual, sumado a las características mencionadas anteriormente, las predisponen a ser vulnerables para desarrollar esta dimensión del Síndrome de Burnout en mayor medida que individuos con otros patrones de personalidad, ya que no cuentan con factores protectores caractereológicos.

El objetivo específico número tres buscó identificar qué tipo de relación existe entre la personalidad tipo A con la dimensión de Realización personal, dando como resultado una correlación directa moderada, lo que indica que a la vez que el individuo obtiene puntajes más altos en Personalidad Tipo A, obtendrá menores puntuaciones en Realización Personal; tal y como refiere Hernández en 2004, quien estudió una muestra conformada por 222 personas, pertenecientes al personal sanitario del complejo hospitalario de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife, España, hallando que las personas con puntajes más altos en Personalidad Tipo A tienden a presentar menores índices de realización personal.

Estos hallazgos podrían ser explicado en base a que los sujetos con personalidad Tipo A necesitan reafirmar su autoestima mediante logros personales para alcanzar una percepción de control. Es un patrón comportamental con tendencia a la competitividad y autoexigencia, es por esto que, al ser superados por colegas en el ámbito profesional, tienden a minimizar su propio éxito laboral y percibir una autorrealización baja; se trata de autopercepciones que, en muchos casos no se ajustan a la realidad del sujeto.

El objetivo específico número cuatro buscó comparar las puntuaciones de las dimensiones del Síndrome de Burnout en función al sexo, encontrándose que las personas del género femenino son las que padecen en mayor medida del Síndrome de Burnout, concordando con las investigaciones realizadas por Román en el año 2003, quien realizó un estudio transversal acerca del Síndrome de Burnout en una muestra conformada por 287 profesionales de la salud(médicos y enfermeros) de un municipio de La Habana. El estudio mostró que el género femenino era el más propenso a desarrollar el Síndrome de Burnout en comparación con los varones encuestados.

Al analizar la dimensión de Agotamiento Emocional, encontramos que las féminas son las que más padecen esta dimensión del Síndrome de Burnout.; asimismo, es este grupo el que adolece en mayor medida de la dimensión Despersonalización. Por otro lado, los varones presentaron mayores puntuaciones respecto a la dimensión de Realización Personal, lo cual coincide con las investigaciones realizadas por Torres (2001),quien señala que aspectos tales como la jornada doble (doméstica y laboral),los múltiples roles desempeñados, tales como cuidar de niños y de personas ancianas y/o enfermas, la dificultad para poder disfrutar de un tiempo propio y “la desvalorización social y económica del trabajo reproductivo” (Torres, 2001) han aportado a que las labores domésticas constituyan un factor potenciador del estrés psicológico.

Asimismo, nuestros resultados concuerdan con el estudio realizado en 2015 por Colino y Pérez de León, quienes analizaron una muestra de 279 docentes que trabajaban en colegios estatales de Montevideo, Uruguay. Los resultados obtenidos mostraron que el género femenino obtuvo la puntuación más alta en la escala de Síndrome de Burnout.

De igual manera los hallazgos de la presente investigación concuerdan con los resultados encontrados por Pérez en el 2011, quien analizó una muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, en Chile, pertenecientes a cinco actividades económicas distintas

(educación, salud, comercio de tangibles e intangibles, y administración pública). Pérez halló que las mujeres de los diversos sectores económicos padecían niveles más altos de Agotamiento emocional en comparación con los varones estudiados.

EL hecho de que las mujeres sean las que mayores índices de Síndrome de Burnout presenta podría ser explicado en función al contexto de nuestra época. El doble rol que cumple la mujer en el siglo 21 podría influir en los niveles de estrés que presenta, debido a que además de sus funciones como ama de casa y cuidadora de los niños, comparte las responsabilidades económicas de manutención del hogar en conjunto con el varón, y, por otro lado, tiende a percibir menores ingresos y reconocimiento que el género masculino. Aún en nuestra época, la mujer lucha por conseguir prestigio y el mismo estatus que el género masculino, sobretodo en sociedades machistas y patriarcales como la peruana.

El objetivo específico número cinco buscó comparar las puntuaciones en Personalidad Tipo A en función al sexo y se encontró que el género femenino presenta mayores índices de Personalidad Tipo A que los varones, lo cual coincide con las investigaciones de Aquilino (2003) quien indica que " el patrón de comportamiento Tipo A tiene una mayor prevalencia hoy en la mujer que en el hombre".

El patrón de conducta tipo A en la mujer tiende a estar más relacionado con la ansiedad, impaciencia, distrés e impaciencia, que con la hostilidad; estos hallazgos podrían ser explicados en base al temperamento del género femenino y en menor medida en base al aprendizaje social al que son expuestas durante su desarrollo individual.

Sin embargo, difiere de las investigaciones realizadas por Whetten (2010), quien afirma que aproximadamente el 70 por ciento de los varones y el 50 por ciento de las mujeres en Estados Unidos muestran rasgos de personalidad Tipo A, como prisa, impaciencia, inquietud, hiperactividad, hostilidad, tensión, deseo de logro, etc.

Por otro lado, discrepa con las investigaciones realizadas por Corredor-Pulido quien encontró que es el género masculino el que presenta mayor patrón de conductas Tipo A al estudiar una muestra de personal asistencial en Colombia, con un rango de edad comprendida entre los 20 a los 65 años de edad en el 2009. Así como difiere de lo hallado por Blazer en 2010, quien señala que en Estados Unidos que la prevalencia de personalidad tipo A es más elevada en varones que en mujeres.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

A partir esta investigación, podemos vislumbrar que la Personalidad Tipo A se encuentra relacionada al Síndrome de Burnout; es decir que los individuos que presentan rasgos de dicha personalidad son más propensos a desarrollar la enfermedad que las personas con otros rasgos de personalidad, esto debido a las características propias de la Personalidad Tipo A, analizadas al principio de esta investigación.

En base a los resultados, se puede concluir que a mayor tendencia de rasgos de Personalidad Tipo A en un individuo, el Agotamiento emocional incrementa

Los resultados hallados en el presente estudio señalan que mientras más alto puntúe un sujeto en Personalidad Tipo A, mayor índice de Despersonalización presentará, por lo tanto, no se puede aceptar esta Hipótesis.

Remitiéndonos a los resultados, podemos concluir que a la vez que el individuo obtiene puntajes más altos en Personalidad Tipo A, obtendrá menores puntuaciones en Realización Personal.

Por otro lado, en cuanto a Agotamiento Emocional, las mujeres son las que más padecen esta dimensión del Síndrome de Burnout.; asimismo, es este grupo el que adolece en mayor medida de la dimensión Despersonalización; ocurre el caso contrario en cuanto a la dimensión de Realización personal, siendo los varones los que obtuvieron mayores puntajes. Respecto al género, podemos llegar a la conclusión de que personas del género femenino son las que padecen en mayor medida del Síndrome de Burnout.

Según los resultados hallados, las mujeres son las que presenta niveles más elevados en los puntajes de Personalidad Tipo A.

Como hemos podido comprobar remitiéndonos a los resultados de esta investigación, las características de personalidad sirven como predictores de resultados de salud. Las

revisiones cualitativas y cuantitativas evidencian que el Patrón de Conducta de Personalidad Tipo A está asociado con el desarrollo del Síndrome de Burnout.

A pesar de que esta investigación puede ser reducida en términos estadísticos, debido a la importancia del Síndrome de Burnout y sus consecuencias a nivel de individuo y sociedad, se transforma en aportes relevantes para entender las amenazas a la salud pública. Pese al hecho de que con respecto a ciertas variables de personalidad no se puede establecer un rol definitivo de las mismas en el origen del SB, no se puede negar que influyen en numerosos procesos que se vinculan con esta patología.

En el contexto de los procesos de selección en Lima, Perú, sería recomendable incluir alguna prueba psicológica que mida la Personalidad Tipo A, con el fin de prevenir el desarrollo del Síndrome en los trabajadores más vulnerables a presentarla debido a sus características de personalidad, ya que implica un gran costo para el desarrollo de la organización.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Debido a que los componentes de hostilidad e ira son los relacionados al síndrome de burnout, se recomienda realizar intervenciones en los trabajadores, impartir talleres para el manejo de ira y hostilidad. Asimismo, en base a los hallazgos, se sugiere priorizar el desarrollo de talleres para el control de estrés al personal.

En vista de que las mujeres representan el grupo más vulnerable a desarrollar el Síndrome de Burnout, se sugiere facilitar algún tipo de apoyo adicional a este grupo en riesgo.

Delimitar las funciones: organizar reuniones periódicas en las que los colaboradores puedan dar su opinión sobre su propio desempeño, indicar en qué aspectos es responsable cada uno y qué número de tareas puede asumir sin llegar a estresarse. Se sugiere usar los canales de comunicación que haya en la institución: sistema de sugerencias, etc., para que los trabajadores puedan informar de las preocupaciones que los inquietan.

Proveer de recursos personales y materiales a todos los trabajadores para poder adaptarse a los cambios que se puedan generar. La escasez de recursos unida a una autopercepción de incapacidad para resolver los problemas conlleva al estrés y a los problemas psicológicos, como depresión, desmotivación o angustia.

Se sugiere realizar un estudio de Clima Laboral a profundidad, para poder complementar y comparar la información arrojada en el presente estudio, y, de esta forma, asegurar que las condiciones laborales son las adecuadas para asegurar la salud mental de los colaboradores y, consecuentemente el crecimiento de la organización.

Finalmente, se recomienda que otras variables además de las ya analizadas, se tomen en cuenta en futuros estudios sobre el Síndrome de Burnout, tales como edad, años de experiencia en el puesto, etc., con la finalidad de profundizar y ampliar el ámbito de conocimiento estudiado.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, R. (1991). "Métodos y diseños de investigación del comportamiento". Lima, Perú: Fondo editorial UPCH.
- Álvarez, L. (2011). "El síndrome de Burnout en el personal de enfermería". Potosí, Bolivia: Universidad Autónoma San Luis de Potosí.
- Aquilino, J.; Cabanyes, A. (2003). "Fundamentos de Psicología de la Personalidad". Instituto de Ciencias para la Familia: Ediciones Rialp.
- Ardila, R. (1972). "La Psicología Contemporánea: Panorama internacional". Buenos aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Barraza, A. (2008). "Personalidad tipo A y Burnout. Análisis de su relación en una muestra multinivel de estudiantes". Universidad Pedagógica de Durango. Durango, México: [s. n]
- Bencomo, J.; Paz, C.; Liebster, E. (2006). "Rasgos de personalidad, ajuste psicológico y síndrome de agotamiento en personal de enfermería". Revista investigación clínica. Venezuela.
- Bermúdez, J.; Pérez, A.; Ruiz, J.; San Juan, P. Rueda Affond, Beatriz (2012) "Psicología de la Personalidad". Editorial UNED.
- Cherniss, C. (1980). "Professional burnout in human service organizations". New York: Praeger.
- Camacho-Ávila, A. Juárez-García, A. y Arias, F. (2010). "Síndrome de Burnout y factores asociados en médicos estudiantes". Ciencia y Trabajo, (Vol.12)
- Carver, C, Sheier, M. y Wientraub, J. (1989) "Assesing coping strategies a theoretically based approach". Journal of personality and social psychology (Vol.56).
- Cloninger, C. R. (2000). "Biology of personality dimensions". Current Opinions in Psychiatry: [s.n].

- Cloninger, S. (2007).” Teorías de la Personalidad”. (Tercera Edición). México: Pearson Educación.
- Eysenck, H.J. (1972), “Estudio científico de la Personalidad” (Vol.9). Buenos aires: Paidós.
- Gerring, R. (2007)” Psicología y vida “. (Edición 17) México: Pearson educación.
- Gil-Monte, P.R. (2002).” Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventor”. México: Salud Pública de México (Vol.44).
- Gonzales, M. (2006). “Manejo del estrés”. España: Antakira Graphic.
- Harre, R; Lamb, R. (1992).” Diccionario de psicología social y de la personalidad”. [s.ñ].
- Harrison, W.D (1983) “A Social competence model of burnout. Stress and burnout in the human services professions”. New York: Pergamon Press.
- Hernández, R., Fernández, C.; Baptista, P. (1991). “Metodología de la Investigación”. México: Macgrrowmhill.
- Hernández, G.; Olmedo, E. e Ibañez, I. (2004) “Estar quemado (Burnout) y su relación con el afrontamiento”. Interantional Journal of Clynical and Health Psicología. España.
- Herrero, A. (2012).” Relaciones entre variables de personalidad y manifestaciones del estrés laboral: un estudio exploratorio”.
- Judge T.; Heller, D. y Mount, M. (2002). “Five factor model of personality and job satisfaction. A meta-analysis”. USA: Journal of applied Psychology.
- Judge, T.; Illies, R. (2002).” Relationship of personality to performance motivation: a meta-analytic review”. USA: Journal of applied Psychology.
- Kobasa, S.C. (1982).” Commitment and coping in stress resistance among lawyers” (Vol.42). Journal of personality and social psychology.
- Lasalvia, A. & Tansella, M. (2011).” Occupational stress and job burnout in mental health”. Epidemiology and Psychiatric Sciences.

- Lazarus R. y Folkman, S. (1984). "Escala de modos de afrontamiento. Estrés, evaluación y afrontamiento". (Vol.45). Barcelona, España: Diario de personalidad y Psicología social.
- Lee, R.; y Ashfort, E. (1992)" Estudio metaanalítico de la correlación de tres dimensiones del Burnout". Canadá: Journal of applied Psychology.
- Londoño, N; Henao, C.; Puerta, I.; Posada, S.; Arango, D. y Aguirre, D. (2006)" Propiedades psicométricas y validación de la Escala de Estrategias de Coping Modificada. (EEC-M) en una muestra colombiana". (Vol.5). Universitas Pshyologica.
- López, H. (2011). "Sacerdocio y Burnout". San Pablo, Colombia.
- Maisto, A. (2001)." Introducción a la psicología". México: Pearson Education.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977):" The burnout syndrome in the day cares setting" (Vol.6). Child Care Quarterly.
- Marcelo, J.; Soloaga, G.; Pérez, P.; Dos Santos, L. (2011)." El Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del Hospital "Juan Ramón Gómez de la localidad de Santa Lucía, Corrientes". Corrientes, Argentina.
- Medina, G. y García, F. (2002)." Burnout, Locus de Control y deportistas de alto rendimiento". Cuadernos de Psicología del Deporte. España.
- Mingote, A.; Pérez García, S. (2012). "Estrés en la enfermería: El cuidado del cuidador". Ediciones Díaz Santos
- Montoya Zuloaga, Paula Andrea; Moreno, Sara (2011). "Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement" (vol. 29, núm.1) Psicología desde el Caribe, Universidad del Norte, Colombia.
- Ojeda, G. (1997)." Relación entre la motivación de logro y la dimensión de personalidad estabilidad-inestabilidad emocional en estudiantes de una universidad particular de la ciudad de Lima". Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú.

- Ortega, C. & López, F. (2004).” El Burnout o Síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas”. (Vol.4) International Journal of Clinical and Health Psychology,
- Pervin, L. (1984).” Personality; Theory and research”. USA: Twelfth Edition.
- Quevedo-Aguado, M. Paz; Delgado, C.; Fuentes, M.; Salgado, A.; Sánchez, T.; Yela, J. (1999). Relación entre “despersonalización” (burnout), trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes”. (Ed.20) Estudios de Psicología.
- Risso, W. (2009).” Sabiduría Emocional: Un reencuentro con las fuentes naturales del bienestar”. Océano Express.
- Robbins, S.; De Cenzo, D. (2002). “Fundamentos de administración”. México: Pearson Educación.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008) “Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout”. Papeles del Psicólogo.
- Schaffer R. (2000). “Desarrollo social”. Siglo 21 Editores.
- Useche, M. (2008).” Factores de personalidad relacionados con el Síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C”. Universidad Javeriana, Colombia.
- Whetten, D. “Desarrollo de Habilidades Directivas”. (2010). México: Editorial Pearson Educación.

En línea:

- Atance, J. (1997).” Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario”. Revista Española de Salud Pública. Recuperado el 15 de Setiembre de 2015 en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57271997000300008&script=sci_arttext

Blazer, D.G; Stefan, D.C. (2010). "Tratado de psiquiatría geriátrica". Recuperado el 15 de Agosto de 2015 en:

https://play.google.com/store/books/details?id=DdefVdY6SGAC&rdid=book-defVdY6SGAC&rdot=1&source=gbs_vpt_read&pcampaignid=books_booksearch_viewport

Colino, N.; Pérez de León, P. (2015). "El síndrome de Burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo". Universidad Católica del Uruguay. Cienc. Psicol. vol.9 no.1 Montevideo mayo 2015. Recuperado el 09 de Julio del 2015 en:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212015000100004&script=sci_arttext

Corredor, M.; Monroy, P. (2009). "Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario". Recuperado el 03 de octubre de 2015 en

[http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAAahUKEwiA69-](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAAahUKEwiA69-7TIAhXHIA0KHZsjDrA&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fhpsal%2Fv14n1%2Fv14n1a07.pdf&usg=AFQjCNFl6Od3BeNEQaOqP8TKH94IF_Ksgg)

[7TIAhXHIA0KHZsjDrA&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fhpsal%2Fv14n1%2Fv14n1a07.pdf&usg=AFQjCNFl6Od3BeNEQaOqP8TKH94IF_Ksgg](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAAahUKEwiA69-7TIAhXHIA0KHZsjDrA&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fhpsal%2Fv14n1%2Fv14n1a07.pdf&usg=AFQjCNFl6Od3BeNEQaOqP8TKH94IF_Ksgg)

Fernandez, M. (2008). "Burnout, Autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos". Recuperado el 19 de enero de 2015 en

http://www.factorpsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/FERNANDEZ-ARATA.pdf

Hernández Z.E. (2009). "Variables que intervienen en la personalidad resistente y las estrategias de afrontamiento de adultos mayores, Lima". Recuperado el 01 de Diciembre de 2014 en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000200009&script=sci_arttext

OIT (2015).” Safety and Health at work”. Recuperado el 5 de Noviembre de 2015 en:

<http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--en/index.htm>

MINTRA (2015).” Anuario estadístico sectorial-2014”. Recuperado el 5 de Noviembre de 2015 en:

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/anuario/ANUARIO_ESTADISTICO_2014.pdf

OMS (2007).” Estadísticas sanitarias mundiales 2014”. Recuperado el 26 de noviembre del 2014 en:

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/112817/1/WHO_HIS_HSI_14.1_spa.pdf

OPS (2000).” Cartografía de la Salud Mental 2000”. Recuperado el 01 de Diciembre del 2014 en: http://www1.paho.org/Spanish/DD/PIN/saludmental_005.htm

Padilla, V.; Peña, J.; Arriaga, A. (2006). “Patrones de personalidad tipo A, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos”. Psicología y Salud, enero-junio, año/vol 16, número 001. Universidad Veracruzana Xalapa, México. Recuperado el 07 de Setiembre en: http://www.researchgate.net/publication/26472765_Patrones_de_personalidad_tipo_A_o_B_estrs_laboral_y_correlatos_psicofisiologicos

Preciado-Serrano M.; Vázquez-Goñi, J. (2010).” Perfil de estrés y síndrome de burnout en estudiantes mexicanos de odontología de una universidad pública”. Revista chilena de neuro-psiquiatría, versión on-line. Recuperado el 07 de Octubre de 2015 en

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000200002

RAE (2015).Recuperado el 22 de Setiembre de 2015 en: <http://www.rae.es/>

Román, J. (2003).” Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.Rev. Cubana Salud Pública v.29 n.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2003.Recuperado el 02 de octubre de 2015 en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext

Romana A.; Villanueva, R.; Ortega, P.; Astasio, P.; Calle, M. y Domínguez, V. (2004).”
Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid”.

Recuperado el 05 de Agosto de 2015 en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008

Sebastian, J.; Mateos de la Calle, N. y Bueno, M. (2010).” Expresión emocional y Personalidad Tipo C; Diferencias entre mujeres con patología mamaria maligna, benigna y normales”. dpto. de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 01 de Octubre del 2015 en:

[Genero/expresion-emocional-personalidad-tipo-c.pdf](#)

Torres, C. 2001 «¿Estrés o Burnout?». Agenda de Salud, ISIS Internacional. Recuperado el 11 de Setiembre de 2015 en: <<http://www.isis.cl/temas/salud/agenda/agenda24.htm>>.

ANEXOS

ANEXO 1

Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach

Adaptación a la población de estudio-Delia Panizo Bonelli (2015)

Las siguientes son una serie de afirmaciones sobre actitudes. Cada una de ellas representa una opinión comúnmente sostenida. No existen respuestas correctas o erróneas. Probablemente usted esté de acuerdo con algunas de ellas y en desacuerdo con otras. Estamos interesados en saber que tanto usted está de acuerdo o en desacuerdo con estas cuestiones.

Lea cuidadosamente cada afirmación e indique cuanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con ellas según la siguiente escala:

- 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

La primera idea es generalmente la mejor, lea cada afirmación y decida cuan de acuerdo o en desacuerdo está y responda conforme a ello.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la Jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente entiendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato de manera adecuada los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento exhausto por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que mi trabajo tiene un impacto positivo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto muy Insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6

12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo hacer un ambiente de trabajo relajado con mis clientes/compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento bien después de trabajar en contacto directo con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que mis clientes/compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO 2

Inventario de Actividad de Jenkins (JAS)- Forma C

Adaptación para la población de estudio –Delia Panizo Bonelli (20015)

El inventario de Actividad de Jenkins, formula preguntas sobre aspectos de la conducta que ayudan a establecer un diagnóstico médico. Cada persona es distinta y , por tanto, no hay respuestas que sean correctas o falsas.

Para cada pregunta, elija la respuesta que le parezca más razonable, y rellene el círculo correspondiente .Utilice un lápiz para señalar la respuesta y haga una marca sobre el círculo. Solamente debe señalar una respuesta para cada pregunta y, si se equivoca de opinión, borre la marca y rectifique la respuesta.

No haga ninguna marca en el cuestionario que no corresponda con los círculos de respuesta.

3. ¿Cuál de las siguientes situaciones es más corriente en su vida diaria?

- A .Problemas que exigen una solución inmediata.
- B. Desafíos o pruebas a los que debo hacer frente.
- C. Mi vida cotidiana es rutinaria y fácilmente previsible.
- D. No tengo suficientes cosas en las que interesarme u ocuparme.

6. ¿Come usted con rapidez?

- A. Generalmente, soy el primero en terminar.
- B. Como un poco más rápido que los demás.
- C. Como a la misma velocidad que la mayoría de la gente.
- D. Como más despacio que la mayoría de la gente.

7. ¿Le han dicho en alguna ocasión, su cónyuge o algún amigo, que usted come demasiado rápido?

- A. Sí, a menudo.
- B. Sí, una o dos veces.
- C. No, nunca.

10. ¿Con qué frecuencia se adelanta usted a decir palabras que supone que su interlocutor pronunciará, con la intención de abreviar la conversación y ganar tiempo?

- A. Frecuentemente.

B. A veces.

C. Casi nunca.

11. Si usted ha quedado citado con su cónyuge o con un amigo, ¿con qué frecuencia llega tarde a la cita?

A. En alguna que otra ocasión.

B. Raramente.

C. Nunca llego tarde.

16. Señale cómo era usted considerado por la gente cuando era más joven.

A. Sin duda, enérgico y luchador.

B. Probablemente, enérgico y luchador.

C. Probablemente, relajado y tranquilo.

D. Sin duda, relajado y tranquilo.

17. ¿Cómo se considera usted en la actualidad?

A. Sin duda, soy una persona enérgica y luchadora.

B. Probablemente, enérgico y luchador.

C. Probablemente, relajado y tranquilo.

D. Sin duda, relajado y tranquilo.

18. ¿Cómo sería usted calificado por su cónyuge (o amigo más íntimo)?

A. Sin duda, enérgico y luchador.

B. Probablemente, enérgico y luchador.

C. Probablemente, relajado y tranquilo.

D. Sin duda, relajado y tranquilo.

25. ¿Cómo era su temperamento cuando usted era más joven?

A. Impulsivo y difícil de controlar.

B. Enérgico, pero controlable.

C. Normalmente no tenía problemas.

D. Muy tranquilo, casi nunca me enfadaba.

28. ¿Con qué frecuencia su trabajo le obliga a hacer las cosas contra reloj?

A. Diariamente o más a menudo.

B. Semanalmente.

C. Una vez al mes o menos.

D. Nunca.

32. En su trabajo, ¿se ocupa usted alguna vez de dos asuntos al mismo tiempo, pasando rápidamente del uno al otro?

A. No, nunca.

B. Sí, pero solo en caso de urgencia.

C. Sí, habitualmente.

35. En los últimos tres años, ¿se ha tomado menos días de vacaciones de las que le corresponden legalmente?

A .Sí.

B .No.

C .En mi trabajo no existen épocas regulares de vacaciones.

40. Cuando usted está en grupo, ¿con qué frecuencia los demás ven en usted a un líder?

A. Raramente.

B .Tan a menudo como pueden ver a otros.

C .Más a menudo que a los demás.