



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**PERSONALIDAD Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO,  
REGIÓN PUNO - 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:  
Bach. ROSMERY VILCANQUE PEREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MARCELINO PAUCAR ÁLVAREZ**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI**  
**Presidente**

---

**YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**  
**Secretario**

---

**DRA. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por su infinita bondad, bendiciones y fortaleza, mi eterna gratitud a mi familia, mis padres, hermanos y mis hijas; gracias por brindarme la fortaleza, el amor, la comprensión.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi eterno agradecimiento a la Universidad Privada TELESUP, por abrirme sus puertas y formarme profesionalmente.

A mi familia, por brindarme su ayuda, colaboración y amor infinito.

Gracias a todos.

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título es “Personalidad y Síndrome de Burnout en trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo” tuvo por objetivo determinar la relación entre la personalidad y el Síndrome de Burnout, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativa, es una investigación aplicada de nivel descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental transversal, la muestra fue de 40 trabajadores de tipo no probabilística, como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de personalidad de Eysenck para jóvenes y adultos EPQ-A y el Maslach Burnout Inventory MBI; Dentro de los resultados sobresalen la no presencia de correlaciones estadísticas significativas entre las dimensiones de la personalidad con las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del hospital, en la dimensión extraversión resaltan un 15% como altamente introvertidos, 7,5% introvertidos y un 27,5% son extrovertidos; en la dimensión neuroticismo, el 35% son altamente inestables, 15% son inestables, y solo un 2,5% son altamente estables, finalmente en la dimensión psicoticismo, el 25% de los trabajadores tienen un nivel mínimo de psicoticismo, un 45% un nivel leve de psicoticismo, así mismo, el 7,5% tienen rasgos psicóticos, 2,5%, presentan rasgos clínicos. Sin embargo se puede mencionar que mientras menos extraversión presenten los trabajadores, mayor será el síndrome de burnout, por otro lado, a mayor neuroticismo, el síndrome de burnout también aumentará, así también, mientras menos psicoticismo en los trabajadores mayor será el síndrome de burnout.

Palabras claves: Personalidad y Síndrome de Burnout

## ABSTRACT

The present investigation whose title is "Personality and Burnout Syndrome in workers of the Yunguyo support hospital" had by aim to determine the relationship between personality and Burnout Syndrome, the used methodology was quantitative focus, it is an applied research of correlational descriptive level. The design is non-experimental transversal. the sample was of 40 workers of type non-probabilistic, as instruments were used the Eysenck Personality Questionnaire for young people and adults EPQ-A and the Maslach Burnout Inventory MBI; Among the results the highlight is the non-presence of significant statistical correlations between the dimensions of personality with the dimensions of burnout syndrome in hospital workers, in the extraversion dimension, 15% stand out, as highly introverted, 7.5% are introverted and 27.5% are extroverted; in the neurotic dimension, 35% are highly unstable, 15% are unstable, and only 2.5% are highly stable. Finally, in the psychoticism dimension, 25% of workers have a minimum level of psychoticism, 45% have a mild level of psychoticism, likewise 7.5% have psychotic features, 2.5% have clinical features. However it can be mentioned that while less extraversion workers present, the burnout syndrome will be greater, on the other hand, greater the neuroticism, the burnout syndrome will also increase, as well, less psychoticism in the workers, the burnout syndrome will be greater.

Keywords: Personality and Burnout Syndrome.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARATULA .....</b>	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRÁFICO.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación metodológica .....	18
1.3.3. Justificación práctica .....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	26
2.2.1. Personalidad .....	26
2.2.2. El Síndrome de Burnout .....	28
2.3. Definición de términos básicos .....	34
<b>III. METODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>37</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	37
3.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.2. Hipótesis específicas.....	37

3.2. Variables de estudio .....	39
3.2.1. Definición conceptual .....	39
3.2.2. Definición operacional .....	39
3.3. Tipo de investigación .....	39
3.4. Nivel de investigación .....	40
3.5. Diseño de la investigación .....	40
3.6. Población y muestra de estudio.....	40
3.6.1. Población.....	40
3.6.2. Muestra.....	41
3.6.3. Muestreo.....	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.7.1. Técnicas de recolección de datos .....	41
3.7.2. Instrumentos de recojo de información .....	42
3.8. Métodos de análisis de datos .....	45
3.9. Aspectos éticos .....	45
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
4.1. Resultados correlacionales .....	47
4.2. Resultados descriptivos de las variables .....	48
4.3. Prueba de hipótesis.....	54
4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	54
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas .....	56
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>78</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	81
Anexo 3: Instrumentos .....	82
Anexo 4. Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach .....	88
Anexo 5: Prueba de normalidad.....	89
Anexo 6. Propuesta de valor.....	90
Anexo 7. Validación de las variables .....	92
Anexo 8. Matriz de datos .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Baremos del Cuestionario de personalidad de Eysenck.....</i>	43
Tabla 2	<i>Baremos del inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson</i>	44
Tabla 3	<i>Correlación entre las dimensiones de la personalidad y el Síndrome de Burnout en general en los trabajadores del hospital de apoyo, Yunguyo.</i>	47
Tabla 4	<i>Dimensión Extraversión de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	48
Tabla 5	<i>Dimensión Neuroticismo de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	49
Tabla 6	<i>Dimensión Psicoticismo de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	50
Tabla 7	<i>Dimensión Agotamiento emocional del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	51
Tabla 8	<i>Dimensión Despersonalización del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	52
Tabla 9	<i>Dimensión Realización personal del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno.....</i>	53
Tabla 10	<i>Relación entre la Personalidad y Síndrome de Burnout .....</i>	54
Tabla 11	<i>Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con el Agotamiento emocional .....</i>	57
Tabla 12	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Agotamiento Emocional....</i>	57
Tabla 13	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo - Agotamiento Emocional...</i>	58
Tabla 14	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Agotamiento Emocional....</i>	58
Tabla 15	<i>Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con la Despersonalización .....</i>	60
Tabla 16	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Despersonalización.....</i>	60
Tabla 17	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo- Despersonalización.....</i>	61
Tabla 18	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Despersonalización.....</i>	61

Tabla 19	<i>Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con la Realización personal .....</i>	63
Tabla 20	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Realización personal.....</i>	63
Tabla 21	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo - Realización personal.....</i>	64
Tabla 22	<i>Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Realización personal.....</i>	64

## ÍNDICE DE GRÁFICO

<i>Gráfico 1.</i> Niveles de la dimensión extraversión de la personalidad .....	48
<i>Gráfico 2.</i> Niveles de la dimensión de Neuroticismo de la personalidad .....	49
<i>Gráfico 3.</i> Niveles de la dimensión de psicoticismo de la personalidad .....	50
<i>Gráfico 4.</i> Agotamiento emocional en los trabajadores .....	51
<i>Gráfico 5.</i> Despersonalización.....	52
<i>Gráfico 6.</i> Realización personal en el trabajo.....	53
<i>Gráfico 7.</i> Gráfico de la potencia y efecto estadístico .....	55

## INTRODUCCIÓN

La personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, esto los hace diferentes y únicos. Por otro lado, se puede definir como un impulso que favorece que el individuo busque un fin determinado, las cuales tienen un origen biológico (en concreto se relacionan con la tensión corporal) y su objetivo es la supresión de estados fisiológicos desagradables (Jung, 1999).

El síndrome de Burnout (quemado, fundido) es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y, se caracteriza por un proceso lento. El síndrome suele ocasionar que descuido de tareas, escaso sentido de responsabilidad, e incluso la muerte. (Maslach, 1976).

El presente estudio evaluará la relación existente entre la personalidad y el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, ya que, estas dos variables están estrechamente relacionadas e intervienen en los múltiples ámbitos de la vida cotidiana del trabajador. Por otro lado, el objetivo general de este trabajo es determinar el grado de relación entre la Personalidad y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo.

Esta investigación consta de 5 capítulos, los cuales se puntualizarán a continuación:

El capítulo 1, muestra la problemática de la personalidad y el burnout, el problema general y específicos; el objetivo general y específicos, así como la justificación.

El capítulo 2, evidencia los antecedentes internacionales y nacionales de ambas variables, además del marco teórico, en el que se visualizarán las teorías, definición de conceptos, enfoques y dimensiones.

El capítulo 3, especifica los métodos empleados en la investigación, como el tipo de investigación, diseño, población, muestra y las técnicas e instrumentos que se usaron para la recolección de datos.

El capítulo 4, indica los resultados del presente estudio, el análisis de las dimensiones de la personalidad y los componentes del síndrome de burnout.

El capítulo 5, en la discusión se compara y contrasta, los resultados con otros autores.

El capítulo 6, se realizan las conclusiones de la investigación, esto nos permite poder tener una visión general de lo que se obtuvo con la investigación realizada resultados que se relacionan con las dimensiones de las variables.

El capítulo 7, se presentan las recomendaciones, que son ciertos criterios que el investigador tomo en cuenta después de haber analizado los resultados de la investigación, lo cual ayudará para que se tomen como referente para futuras generaciones, o para poder resolver un problema académico entorno a la presente investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

La presente investigación busca ver la personalidad con el entorno que lo rodea, ya que se sabe que los rasgos de personalidad se ven reflejados a la hora de actuar en el trabajo, con los compañeros, los usuarios y con los jefes. Por ello, se ha visto la obligación de estudiar esta variable y su repercusión en el área laboral.

Así mismo, busca conocer un área cambiante de la vida ser humano; el área laboral, debido a la importancia de la misma para cubrir muchas necesidades, siendo esto una forma de poner en práctica los conocimientos y las potencialidades.

Respecto, a los efectos positivos de trabajar y viéndose éste desde un ámbito psicológico, se conoce que sus dos grandes beneficios son el bienestar y la satisfacción personal, esto satisface de manera favorable la vida de cada persona insertada en el campo laboral. Sin embargo, existe un polo contrario, y es que, la mayoría se percibe como problemas depresivos, ansiosos, estrés llegando al síndrome de burnout.

Por lo tanto, es de suma importancia en las diferentes entidades, en especial las de salud pública, investigar las dinámicas de trabajo que se dan en los diferentes espacios laborales del personal de salud, hurgando en la problemática que afecta directamente la salud mental y física, dependiendo de los tipos de personalidad del individuo. Esta interacción juega un rol importante en la satisfacción o insatisfacción profesional y personal que pueda vivir el trabajador de salud siendo una causal favorable o desfavorable.

Para ello, se toma como antecedentes el primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura, e cual fue realizado por Grahan Greens en 1961, en su artículo "a burnout case". En 1974, el psiquiatra germano – estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en Nueva York y notó que muchos de sus compañeros

del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzó a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo (Diéguez, Sarmiento y Calderón, 2006).

Maslach (1982), psicóloga de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) menciona que, desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología- (4). Maslach en su descripción del síndrome, limitó el síndrome de burnout a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral.

Por otro lado, el informe sobre la salud en el mundo elaborado por la Organización Mundial de Salud el año 2000, está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y cómo proceder a su mejora (OMS, 2000). En él se señala que los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento del sistema, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio. El informe recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones de salud, puesto que, si estos no se cuidan, ni se invierte en su mantenimiento, se deterioran rápidamente. Según la O.M.S., los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, de las destrezas, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema.

Según la OMS (1992), la personalidad es un patrón enraizado de modos de pensar, sentir, comportarse que caracterizan el estilo de vida y modo de adaptarse único de un individuo, los que son resultantes de factores constitucionales, evolutivos y sociales.

El síndrome de Burnout ha sido uno de los problemas siempre presentes en todas las entidades, por lo cual, es deseable que el personal de salud que conformen el grupo de aquellos profesionales que establece relación con el usuario, de manera productiva, preventiva podrán servir de manera general. Se requiere realizar investigaciones que abarque el personal de apoyo del hospital de Yunguyo. La presente investigación analizará las características del estilo de vida y síndrome

de burnout en el personal de salud de hospital de Apoyo de Yunguyo, considerando la naturaleza de sus actividades que implican atención y servicio asistencial de otros seres humanos, así como, de su personalidad.

En los últimos años se ha visto que el personal que labora en el ambiente de la salud, se ha visto afectado con el estrés, ansiedad y síndrome de burnout.

El presente estudio dará a conocer cuál es la problemática que afecta a los profesionales de distintas áreas, tales como: Hospitalización, emergencias, consulta externa, programas, laboratorio y áreas administrativas.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existen entre la personalidad y el síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE 01** ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 02** ¿Qué relación existe entre la dimensión neuroticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 03** ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 04** ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 05** ¿Qué relación tiene el neuroticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 06** ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 07** ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 08** ¿Qué relación existe entre la dimensión neuroticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

**PE 09** ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

El estudio tiene como finalidad conocer la personalidad y su relación con el síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de Apoyo en Yunguyo, el trabajo se enriquece y aporta elementos teóricos, a través de, la investigación de anteriores trabajos, teorías y postulados de diferentes autores, el cual ayudará a incrementar información teórica y científica. Así mismo, servirá para aportar nuevos resultados, ampliar los conceptos e información sobre estas dos variables, fomentará nuevos estudios y profundizará los ya existen, además de ampliar hacia otras líneas de estudio.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos planteados en esta investigación, se tuvo en cuenta las técnicas e instrumentos adecuados para la recolección de datos; en este caso se utilizó la encuesta como técnica investigativa y como instrumentos, el Cuestionario de Personalidad de Eysenck para jóvenes y Adultos EPQ-A y el Maslach Burnout Inventory MBI, con ello se ha recopilado información necesaria para conocer la relación entre las variables de estudio.

### **1.3.3. Justificación práctica**

En base a los resultados obtenidos se podrá informar a los directivos del hospital, el cual buscará y ofrecerá alternativas de mejoras para el manejo de síndrome de Burnout, del igual modo, se considerará la información para el manejo adecuado de las emociones y capacidades en el desenvolvimiento del personal en el entorno laboral del hospital de apoyo de Yunguyo con los usuarios. Sobre la base de estos resultados crearán propuestas de actividades o programas de intervención para disminuir y prevenir el síndrome de burnout, de esa manera, se disminuirán los riesgos del estrés maligno que puede afectar a los trabajadores del establecimiento de salud.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar el grado de relación entre las dimensiones de la personalidad y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

### **1.4.2. Objetivos específicos**

**OE 01** Determinar la relación entre la dimensión extraversión y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

**OE 02** Relacionar la dimensión neuroticismo con el agotamiento emocional de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

**OE 03** Establecer la relación entre la dimensión psicoticismo y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

**OE 04** Determinar la relación entre la dimensión extraversión con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

- OE 05** Relacionar la dimensión neuroticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 06** Establecer la relación entre el psicoticismo y la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 07** Determinar la relación entre la dimensión extraversión y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 08** Relacionar la dimensión Neuroticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 09** Establecer la relación entre la dimensión psicoticismo y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 10** Describir los niveles de las dimensiones de personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018
- OE 11** Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Cornejo, (2018) en su tesis titulada “Temperamentos de personalidad según el modelo de Eysenck y nivel de síndrome de burnout en personal de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central “Coronel Luis Arias Schreiber”, tuvo como objetivo ver la relación entre los Temperamentos de Personalidad, según Eysenck y el nivel del Síndrome de Burnout en una muestra de pacientes militares de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central “Coronel Luis Arias Schreiber”. La metodología empleada fue de tipo descriptivo –correlacional. La muestra estuvo conformada por 169 participantes compuesto por el personal de tropa militar hospitalizada. Se aplicó dos instrumentos de recolección de datos, el Cuestionario de Eysenck - Forma B, para adultos (EPI) de 1954 y el Inventario Maslach Burnout Inventory. La investigación mostró que los temperamentos de personalidad y el Síndrome de Burnout reflejan un grado de correlación positiva considerable ( $P=0.94$ ,  $R=0.8$ ), el cual nos dice que el nivel de correlación que mantiene la variable “temperamentos de personalidad” es considerable. Se concluye que los cuatro temperamentos de personalidad se correlacionan fuertemente con dos dimensiones del síndrome de Burnout las cuales son cansancio emocional y realización personal.

En la investigación resalta la información que muestra las similitudes en la utilización del cuestionario de personalidad de Eysenck y para medir el MBI de Maslach para medir el síndrome de burnout. Así mismo, se evidencia que los temperamentos de la personalidad se correlacionan fuertemente con dos dimensiones del síndrome de Burnout.

Cubillas (2018) realizó una tesis titulada “Relación entre síndrome de burnout y personalidad en el personal médico del hospital II Essalud, Huánuco –2017”, el cual tuvo como objetivo relacionar el Síndrome de Burnout con los Factores de la Personalidad del personal médico del Hospital II Essalud, Huánuco, 2017. La

muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del Hospital II Essalud, Huánuco. La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptiva con un diseño Correlacional, se empleó para la recolección de datos el instrumento Inventory Burnout Maslach y el Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R). Se encontró que no existe relación entre el Síndrome de Bournout y los Factores de la Personalidad, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula General. En conclusión, no existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Personalidad de los evaluados.

En este caso, el aporte del presente estudio radica en que refuerza la propuesta de hipótesis, al mostrar que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la personalidad, estos datos apoyan el análisis y discusión de los resultados en el presente trabajo

Po otro lado, Panizo (2015) en su tesis titulada “Relación entre Personalidad de Tipo A y Síndrome de Burnout en Trabajadores de mando Operario de una Empresa Privada de Lima”, exploró 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. La metodología empleada es de nivel básico y de tipo descriptivo, con un diseño correlacional y transversal. La muestra la comprendieron por 50 trabajadores de mando operativo de la empresa antes mencionada. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Jenkins y el Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). 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”.

En el presente estudio, cabe mencionar que la información que destaca está referida a la personalidad “Tipo A”, que está asociada con el Síndrome de Burnout; si bien es cierto, en el caso nuestro no se estudió este tipo de personalidad, sin embargo, las variables de estudio son similares, lo que genera confianza para afirmar la importancia del constructo y la relación entre dichas variables de estudio

Pereyra (2015) realizó la investigación titulada “Rasgos de personalidad y características socio – demográficas y laborales relacionadas con el síndrome de

burnout en personal médico de la Micro-Red Barranco – Chorrillos – Surco en enero 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los rasgos de personalidad y las características socio-demográficas y laborales, y el desarrollo del Síndrome de Burnout. La metodología empleada en esta investigación fue analítico observacional tipo transversal, no probabilístico por Conveniencia. La muestra fue de 96 médicos. Se administró tres cuestionarios: uno de datos sociodemográficos y laborales, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Test de personalidad 16 PF de Cattell. Se encontró que el 66,6% de la población contestó las encuestas presentaron puntuaciones elevadas en las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional el 51,6%, despersonalización el 51,6% y respecto a la falta de realización personal se obtuvo que 40,6% tenía nivel alto. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre cada dimensión del Síndrome de Burnout con las características socio-demográficas y laborales. Conclusiones, la variable agotamiento emocional el 51,6% presentó un nivel alto, sobre la variable despersonalización, se determinó que el 51,6% presentó un nivel alto.

En estos antecedentes se evidencia una amplitud en la información, por el hecho que no solo se limita a relacionar las dos variables, sino que, incluye algunas características sociodemográficas y laborales; relaciona las variables y además describe las características de la personalidad y del síndrome de burnout.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Villa y Yépez (2018) realizaron una investigación titulada “Síndrome de burnout y la personalidad en los docentes de la unidad educativa Isabel de Godín, periodo 2017-2018”, cuyo objetivo fue analizar el Síndrome de Burnout y la Personalidad en los Docentes de la Unidad Educativa Isabel de Godín, y establecer la relación entre ambas variables para determinar qué rasgo de personalidad podría desencadenar este síndrome. La metodología utilizada fue de un diseño no experimental transversal, en donde se indicará de manera descriptiva y cuantitativa. La muestra manejada en esta investigación comprendió de 26 maestros. Para la recolección de datos se emplearon los instrumentos: Cuestionario 16 PF y Maslach Burnout Inventory. Los resultados demuestran que la población con síndrome de burnot, el 71,4% de los encuestados de las mujeres en total tienen ese síndrome

y un 80,0% de los encuestados hombres tienen ese síndrome, el Cuestionario de Personalidad 16 PF, se reconoce como 1er rasgo resaltante a la inestabilidad emocional, con el 100% de los hombres y un 38,1% en las mujeres, luego se presenta como 2do rasgo resaltante a despreocupado en un 60,0% de los hombres y en el caso de las mujeres se presenta como segundo rasgo dominante al desinhibido y despreocupado en un mismo porcentaje de 28,6%. En conclusión, los rasgos de inestabilidad emocional y despreocupada, no se valorarían como factores en ocasión de enfrentar este padecimiento que se suele encontrar en los docentes.

Noboa (2017) realizó la tesis titulada “Clima Laboral y la relación con el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios exequibles de Quito”, cuyos objetivos fueron determinar la relación entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout del personal, identificar los niveles de clima laboral en el personal y analizar los niveles del síndrome de burnout. La metodología empleada fue cuantitativo descriptivo analítico transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 29 personas. Se aplicaron para la recolección de datos, el Cuestionario EDCO (Escala de clima organizacional), y el cuestionario MBI Maslach Burnout. Se observó que es factible demostrar las existencias de clima labor, donde el 100% equivalente a 29 personas tienen nivel medio de clima laboral, el 93.10% equivalente a 27 personas poseen nivel bajo de Burnout. Conclusión, a una alta presencia de clima laboral, bajo será el síndrome de Burnout.

El aporte que hace el presente antecedente, está referido principalmente a brindar información descriptiva de la variable síndrome de burnout, la misma que servirá para apoyar la discusión del estudio.

Pérez, González y Garcés (2017), realizó una investigación titulada “Personalidad y burnout en jugadores profesionales de e-sports”, cuyo objetivo fue relaciones existentes entre variables de personalidad, sociodemográficas y burnout en una muestra de e-Players. La metodología empleada fue correlacional. La muestra población fue de 42 jugadores entre las edades de 16 a 28 años. Los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios NEO-FFI e IBD-R. Se hallaron las diferencias en cuanto a características de personalidad de los participantes según su posición en el juego, estableciendo en positivo relaciones lineales y predictivas principalmente entre agotamiento emocional y cordialidad,

y negativamente con la capacidad para mantener los resultados; así como la despersonalización se predice positivamente por la Cordialidad y por la capacidad para valorar los resultados. En conclusión, se encuentra una relación entre ciertas variables de la personalidad y la presencia de determinados componentes del Burnout en estos deportistas.

Este antecedente tributa al presente trabajo, ofreciendo información novedosa respecto al estudio de una población diferenciada, al tratarse de una muestra de deportistas, la utilización de diferentes instrumentos para estudiar las mismas variables; la contribución radica en que amplía el horizonte para más estudios en la misma línea, sin embargo, con otras técnicas e instrumentos para valorar dichas variables.

Sigüenza (2015) realizó la tesis titulada “Rasgos de personalidad vulnerables al síndrome de Burnout en los choferes profesionales de la cooperativa de taxis Benjamín Carrión durante el Periodo diciembre 2014 - abril 2015”, cuyo objetivo fue identificar los rasgos de personalidad vulnerables al síndrome de burnout y tres específicos encaminados a descubrir la personalidad de los choferes, los niveles de burnout, sus etapas más características y la formulación de una propuesta psicoeducativa. La metodología empleada en esta investigación fue de diseño transversal descriptivo con enfoque mixto, con un paradigma cuanti-cualitativo y el método inductivo-deductivo. La población estuvo conformada por 53 socios correspondientes al 100% de la población. Los resultados encontrados nos dicen que los rasgos de personalidad más comunes en los choferes son de tipo esquizoides y narcisista; que los participantes poseen un 41% de riesgo alto de padecer el síndrome, un 55% de riesgo moderado y un 4% de riesgo bajo. Conclusión, los choferes con los rasgos negativos, un 77.78% puntuaron un alto índice de burnout, este tipo de personalidad es caracterizado por presentar una baja tolerancia a la frustración y un déficit en las relaciones sociales.

El presente antecedente aporta información descriptiva y correlacional en una muestra de choferes, que no son considerados pacientes; sin embargo, su contribución radica en la ampliación del eje para futuras investigaciones y para el análisis y discusión del presente estudio.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Personalidad**

Según la OMS (2002) la personalidad es un patrón enraizado de modos de pensar, sentir y comportarse que caracterizan el estilo de vida y modo de adaptarse único de un individuo, los que son la resultante de factores constitucionales, evolutivos y sociales

#### **Teorías de la personalidad de Eysenck**

Eysenck y Eysenck (1985) refieren que la teoría que ellos desarrollaron fue a través de una posición internalista y factorial dirigido hacia la biología. Con el fin de explicar la personalidad. Eysenck crea el modelo PEN, donde se fundamenta en la biología que afecta en los procesos, tales como: las emociones y la motivación.

La teoría realizada por Eysenck se basa en ciertas premisas como las tipologías grandes, filósofos como Hipócrates y Galeno, pensamientos de teóricos como Jung que nos habla sobre la introversión y extraversión y los hallazgos y conocimientos de autores como Hull y Pavlov que nos mencionan la excitación-inhibición. Empieza con la formulación de una hipótesis concisa referentes a las variables subyacentes factibles, y, a continuación, se emplea el análisis estadístico para comprobar la hipótesis. Empleo el método hipotético-deductivo en el desarrollo de las dimensiones de la personalidad, demanda el uso del método experimental para la demostración de la teoría, el cual, ayudará al progreso de una taxonomía sistemática y la instauración de un modelo a través de una jerarquía lineal de la personalidad lo cual nos favorecerá a poder pronosticar la conducta del individuo.

Así mismo, Eysenck nos menciona que no solo intentó manifestar la conducta en términos de tipologías básicas, más bien buscó comprender los factores causales que se encuentran posteriormente a la conducta. La investigación que realizó se centró en el reconocimiento de las dimensiones generales de la personalidad; los 2 rasgos de un orden por encima que considera como experiencia externa de la personalidad que se hallan en Introversión - Extroversión y Emocionalidad - Estabilidad (Neuroticismo). Continuando con la investigación realizada, Eysenck, investigó una tercera dimensión denominándola Psicoticismo.

Eysenck localiza y separa 3 elementos primordiales en donde logran concentrarse, los cuales fueron:

El Psicoticismo, se relaciona con la dopamina y serotonina.

El Neuroticismo, se debe al sistema límbico

La Extraversión/Introversión, se debe a la activación del SARA

Estos 3 elementos componen los diferentes rasgos de personalidad y ayude a que el organismo reaccione a muchas maneras a las múltiples estimulaciones ambientales, desde el inicio de respuestas conductuales más o menos determinadas y habituales.

Eysenck nos indica dos formulaciones para entender la personalidad. En primer lugar, esta los tipos de personalidad que se entrelazan con indicadores del funcionamiento del sistema nervioso de la teoría que el desarrollo. En segundo lugar, nos indica la tercera dimensión, la cual llamó psicoticismo, esta fue tomada menos en cuenta que los 2 preliminares, la cual nos habla sobre que una persona está predispuesta a convertirse en un psicótico o sociópata, con las características de ser hostil, manipulador e impulsivo.

### **Teoría de los rasgos de la personalidad de Allport**

Allport (1970) nos habla de la personalidad y sus rasgos, donde logra identificar 3 tipos de rasgos:

- Los rasgos cardinales, son los rasgos preponderantes que se produce de la conducta en cada persona.
- Los rasgos centrales, son las particulares que simbolizan la individualidad del sujeto se expresa en la conducta o comportamiento. Un ejemplo de estos rasgos es el entusiasmo, la honestidad, la timidez, la soledad y lo sociable.
- Los rasgos secundarios, son particularidades determinadas de menor grado de jerarquía al momento de poder predecir el comportamiento o la conducta de una persona, lo que nos indica que son rasgos menos llamativos, que no se pueden generalizar, poco consistentes y poco común actúen en acción. Corresponde con las predilecciones personales, satisfacciones y opiniones.

Así mismo, menciona que la personalidad se puede definir como una predisposición, una condición o propensión a manifestarse de una manera específica.

Por su parte, Villanueva (2016) define la personalidad desde el enfoque Conductista, quien asume que la personalidad surge a través de las nóminas elementales de la conducta, a menudo se desarrollan por las colecciones lingüísticos-cognitivos, emocionales, motivacionales y sensoriales-motores, y que, son derivados a través del aprendizaje, los cuales pueden ser similares los demás individuos, no obstante, no son iguales, debido a los hechos que se han vivido de aprendizaje no son iguales por diferentes particularidades, lo que va establecer personalidades diferentes. Asimismo, el aspecto biológico y su atribución en la personalidad lo que remarca esta teoría, e indica que contribuye los mecanismos para los sentidos, el aprendizaje y la ejecución de la conducta. Conjuntamente la base biológica de cada individuo se exteriorizaría en las peculiaridades del organismo cuando se ejecute el aprendizaje de conductas en ese momento asimismo el almacenar lo aprendido y en la manera de interpretar los estímulos contingentes frente a los cuales manifestaremos la conducta.

### **2.2.2. El Síndrome de Burnout**

Antes de desarrollar el tema del Síndrome de burnout, es necesario conocer el término estrés, que, a decir de la biología y la medicina el término “stress” (que en el lenguaje técnico otorga “una fuerza que deforma los cuerpos y provoca tensión”); es un proceso o mecanismo general con el cual el organismo conserva su equilibrio interno, se adecúa a las demandas, presiones o dominios, a las que se expone en el medio que se desarrolla (Guillen, Guil y Mestre 2000).

Desde la perspectiva de la interacción del organismo con el medio, esto precisa al estrés según ciertas condiciones que a saber serían:

- Estrés como estímulo que provoca una reacción y da lugar a una respuesta.
- Estrés como reacción o respuesta que puede experimentar cambios fisiológicos, conductuales del individuo ante un estresor ambiental.

- Estrés como consecuencia de la interacción entre características propias de los estímulos ambientales y la respuesta de los rasgos particulares del individuo.

Según Guillen et al. (2000), menciona a diferentes autores y/o instituciones que precisan el estrés, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) expresa que el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. Según Pearson, en su modelo de ajuste ambiental da una importancia mayor a las precepciones objetivas y/o subjetivas el yo y del ambiente; por su parte, Baker diseña su modelo sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a los individuos transformar las respuestas al estrés.

La organización internacional del trabajo (OIT), describe al estrés laboral en los siguientes términos: Es una enfermedad que presenta un peligro para las economías de los países industrializados y en vía de desarrollo. Resiste la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, (Guillen et al., 2000).

A su turno, Rivera (2010), definió el estrés como una palabra de uso frecuente, tanto en la conversación general como en los medios de comunicación. Sin embargo, y quizá precisamente por lo masivo y vulgarizado de su uso, poca gente parece ser capaz de explicar con precisión su significado, aunque todo el mundo cree saber de qué se trata. Incluso entre los científicos abundan las discusiones y las propuestas alternativas, estando todos de acuerdo en que es muy difícil definir el estrés.

El primero que utilizó la palabra "estrés" en un contexto científico fue Hans Selye, que contribuyó poderosamente tanto a su aceptación especializada como a su popularización general. También, los estudios de Radford Cannon y de Rudolf Hess, aunque sean menos conocidos, fueron también esenciales para sentar las bases fisiológicas y neurobiológicas del estrés.

Y por último Selye, lo explicó como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier exigencia, a ese conjunto de signos y síntomas que observamos frente a una demanda inespecífica. Dicha respuesta orienta a un estado de alerta. Se logra

entender como un mecanismo de defensa, que puede llegar a ser patológico si se conserva indefinidamente en el tiempo.

El síndrome general de adaptación se disuelve en su concepto con el vocablo estrés. Se comprende según como las reacciones emocionales y fisiológicas a las exigencias, situaciones o circunstancia que desestabilizan el equilibrio de un individuo, preparando una respuesta con incremento de la activación autonómica y neuroendocrina (Gómez y Olavarrieta, 2003).

### **Síndrome de burnout**

A su turno, el Burnout, el Síndrome de estar “quemado” o estrés laboral, frecuentemente se da entre los trabajadores: personal de salud, docentes, seguridad. Se considera en las profesiones que implican un trato directo con los usuarios, donde su capacidad de adaptación ha quedado reducida.

El concepto de Burnout aparece en los años 70 como resultado de trabajos de varios psicoanalistas y psicólogos (Freudenberger, 1974; Maslach, 1982). Este concepto va más allá de la noción de “estrés profesional”, sin embargo, la exposición prolongada a situaciones de estrés profesional puede llevar al Burnout. Tampoco se trata de una “depresión” aunque esta puede facilitar la aparición de un Burnout, o que un burnout pueda volverse una depresión.

El burnout se inscribe dentro de la problemática del sufrimiento y el malestar en el trabajo que no cesa de progresar en un contexto marcado por importantes transformaciones de la organización del trabajo, relacionadas con la implementación de nuevas formas de organización todo esto en un marco de desafíos de orden político, económico o científico

Sin embargo, Maslach (1976), da una definición más completa, incluye el agotamiento físico y mental observado en todos los profesionales cuyo trabajo implica un contacto continuo con otras personas (pacientes, clientes, usuarios). Para ella, las causas del Burnout se deben buscar en el entorno y condiciones de trabajo. Posteriormente, Maslach (1982) identificaron tres dimensiones del síndrome de Burnout, que aún hoy son utilizadas en la literatura científica.

Recordemos también que censan más de cien síntomas susceptibles de asociarlos con el Burnout, esos síntomas pueden ser de diferentes tipos: físicos (fatiga excesiva, insomnio), emocionales (perdida de auto-estima, depresión, ansiedad), interpersonales (desocialización, impaciencia, intolerancia), de actitud (desaliento organizacional) y/o de comportamiento (ausentismo, baja de eficacia).

En este sentido, el modelo de Cherniss (1980), menciona que el burnout es un proceso interactivo que comienza cuando las personas se enfrentan a altos niveles de estrés laboral durante un tiempo prolongado. Las particularidades del entorno laboral predisponen al trabajador a que desarrolle, o no, el Síndrome de Burnout

- a) Cherniss (1980) hacer referencia a tres etapas:
- b) Etapa de estrés: desajuste o desorden entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- c) Etapa de agotamiento: se va produciendo de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- d) Etapa de agotamiento defensivo: se presentan cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

Por otro lado, se cuenta con el modelo social de Burnout (Bandura, 1989) quien en los años 80 nos introduce a la teoría "Socio cognitiva", el cual enfatiza la función primordial de las variables cognitivas para poder explicar mejor el síndrome de Burnout, el cual menciona las actitudes, creencias, autoconcepto y autoeficacia de las personas que tienen una relación estrecha con el burnout. Paralelamente, nos habla sobre la influencia en el desempeño del sujeto a través de sus creencias y el grado de confianza que tiene ante sus capacidades, lo cual determinará la facilidad o dificultad para lograr sus metas y objetivos, además del estado emocional.

### **Etapas del Burnout**

Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías y Suarez (2006), mencionaron que existen 4 etapas a considerar como una única serie la cual desarrollara el cuadro clínico.

- Primera etapa. Es originada a través de un estrés agudo originado por que la exigencia laboral excede a los recursos materiales y del sujeto.
- Segunda etapa. El individuo intenta acoplarse a las exigencias laborales estando resintiéndose en mente y cuerpo.
- Tercera etapa. Se encuentra presente dicho síndrome con los componentes explicados precedentemente.
- Cuarta etapa. El sujeto no se halla apto para continuar efectuando dicha labor, en vez de buscar soluciones, ocasionaría dificultades para el mismo, su entorno y su trabajo, como abandonar su trabajo, incumplimiento de sus deberes y contratos, lo cual generara pérdidas en la empresa, tanto por el tiempo para conseguir a alguien que lo supla como también capacitarlo.

### **Dimensiones del Burnout Maslach y Jackson**

Maslach y Jackson (1981), especificaron el Burnout como un Síndrome Tridimensional, lo cual está especializado en tres dimensiones:

- El agotamiento emocional. - Es la percepción que tiene la persona que trabaja de no tener fuerzas y energías, en esta dimensión podemos apreciar una pérdida paulatinamente de las energías y de los soportes emocionales pertenecientes a la persona. Es la sensación de estar casado emocionalmente a causa del trabajo.
- Despersonalización. – Esta caracterizado por el progreso de emociones y formas de actuar negativas dirigidas a las personas a quienes atienden o sus compañeros de trabajo, mostrándose de manera deshumanizada y echándoles las culpas de sus dificultades. Las personas se muestran distantes, manifestando irritabilidad, hablando graserías, debido a las características de su trabajo.
- Baja realización personal. – Esta dimensión trata sobre la percepción de insuficiencia personal y baja autoestima profesional, esto pasa cuando los requerimientos para ese puesto laboral son muy elevados y llegan a superar las capacidades del trabajador, lo que le originara a ver su trabajo

de un modo negativo, enviando en su baja producción, llegando a frustrar y teniendo una imagen negativa de sí mismo.

### **Factores que influyen en el desarrollo del Burnout**

Entre los factores que vemos que influyen en los trabajadores, mencionaremos entre éstas algunas que son las más destacadas, según Apiquian (2006):

Las características del ambiente de trabajo influyen en el estado emocional de los trabajadores, en este caso, los turnos y horarios de trabajo, pueden ser turnos de día, tarde o noche.

La seguridad y estabilidad en el puesto, refleja que un trabajador no tiene un contrato fijo ni beneficios acorde a ley, este sentirá mayor presión en la realización de sus tareas y ansiedad por mantener su puesto de trabajo

La antigüedad profesional, a mayor experiencia, menor riesgo de aparición del síndrome.

El progreso excesivo o el escaso, eso se ve reflejado en la monotonía del puesto. Así mismo, en un cambio de funciones y a la dificultad de la adaptación a nuevas tareas en los trabajadores.

La de nuevas tecnologías, los trabajadores suelen tener miedo a los cambios, por problemas en la adaptación para sus nuevas labores, capacitación, miedo a ser reemplazado, pérdida de las relaciones sociales, monitoreo de control en sus labores y en su desempeño.

El organigrama en el trabajo, los puestos jerárquicos y los requerimientos para ese puesto, más las funciones que implica llevara a tener más riesgo de tener el síndrome de burnout.

Oportunidad para el control, ya que, a través, del manejo de las funciones y actividades a realizar puede aumentar o disminuir el riesgo en los trabajadores.

Retroalimentación de la propia tarea, el nivel en que se efectúa las tareas demandadas por el puesto que ocupa aporta al sujeto una información clara y

directa sobre lo eficaz en su desempeño, proporciona mayor satisfacción en personas que no reciben retroalimentación.

Las relaciones interpersonales, el mantener una relación con los demás trabajadores es un indicador de satisfacción. No obstante, no significa que toda relación interpersonal en el trabajo cause satisfacción.

El nivel salarial, es un factor que interviene en el desarrollo de Burnout en los trabajadores.

Factores personales pueden ser un desencadenante para la aparición del síndrome de burnout.

### **2.3. Definición de términos básicos**

A continuación, se definen alfabéticamente los términos más utilizados en el presente estudio:

**Agotamiento Emocional.** Se percibe como cansancio emocional, acompañado de una fatiga física, acumulación de exigencias y estrés. (Maslach & Jackson, 1982)

**Despersonalización.** Es una variación de la experiencia de uno mismo, con una sensación de estar desconectado del propio cuerpo y pensamiento (Maslach & Jackson, 1982).

**Estrés.** Es el procedimiento en el cual el organismo prefiere un equilibrio interno, se adecua a las diferentes peticiones, acumulando tensiones. En correspondencia con su medio (Guillen, 2000).

#### **Extraversión.**

Dimensión de la personalidad que caracteriza a las personas como comunicativas, sociables se relacionan con los demás, se muestran activos les gusta hablar dirigir la atención hacia ellos, están muy implicados con el mundo exterior, disfrutan más del tiempo que están con los demás y no les agrada la soledad suelen aburrirse. (Eysenck y Eysenck, 1985)

**Introversión.** Dimensión de la personalidad que resalta a las personas como reservadas, tímidas, hablan menos, su energía aumenta estando solo y se agota

compartiendo con otras personas, tienen menos participación social (**Eysenck y Eysenck, 1985**).

**MBI.** Inventario de Burnout de Maslach, instrumento que mide el síndrome de burnout, a través de las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal; fue creado por Cristina Maslach y Jackson (Eysenck y Eysenck, 1985).

**Neuroticismo.** Son personas inestables, inseguras, volubles, diferente cambio de estados de ánimo durante el día, ansiosas, tristeza, no toleran el estrés (Eysenck y Eysenck, 1985).

### **Personalidad.**

Es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos. Se componen de tres dimensiones básicas que son el psicoticismo, el neuroticismo, y la extraversión/Introversión, estos 3 elementos forman los diferentes rasgos de personalidad que ayudan a que el organismo reaccione de muchas maneras a las múltiples estimulaciones ambientales desde el inicio de respuestas conductuales más o menos determinadas y habituales. (Eysenck y Eysenck, 1985)

**Psicoticismo.** Son individuos fríos, egocéntricos, irresponsables, impulsivos, de baja empatía, pero también son más creativos, competitivos y críticos (Eysenck y Eysenck, 1985).

**Rasgos de personalidad.** Los rasgos son características típicas y preponderantes de cada individuo, las mismas que se expresan en conductas particulares que expresan su individualidad, predisposición, condición o propensión y se manifiestan de una manera específica. (Allport, 1970).

**Realización personal.** Es el principal deseo de toda persona, implica el anhelo por conseguir, es un persistente a lo largo de la vida haciendo que esto se transforme y evolucione. (Maslach & Jackson, 1982).

**Sinceridad.** Son personas fiables se expresa con la verdad sencillez, honestidad, con respeto y el apego a la verdad.

### **Síndrome de Burnout.**

Es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso lento, por el cual las personas descuidan sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a la muerte (Maslach & Jackson, 1982).

**Trabajadores.** Es una persona que presta o proporciona servicios los mismos que son retribuidos económicamente por un empleador u otra persona, en el este caso el trabajador se ubica en posición de supeditado o subordinado, a través de, un tercero particular que puede ser otra persona, una empresa o institución.

### **Hospital de apoyo.**

Es un establecimiento de Salud perteneciente al del segundo nivel de atención, se encarga de atender las necesidades de salud de la población en su ámbito jurisdiccional, ofreciendo atención integral ambulatoria y hospitalaria, acciones de promoción y prevención, recuperación y rehabilitación de los problemas de salud. (Minsa, s.f)

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general

Las dimensiones de la personalidad tienen una relación significativa con el Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

**HE 01** Ha: La extraversión se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extroversión no se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 02** Ha: El neuroticismo se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 03** Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no se relaciona significativamente con el agotamiento emocional de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 04** Ha: La extraversión se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extraversión no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 05** Ha: El neuroticismo se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 06** Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 07** Ha: La extraversión se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extraversión no se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 08** Ha: El neuroticismo se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**HE 09** Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

### **3.2. Variables de estudio**

#### **3.2.1. Definición conceptual**

**Personalidad:** La personalidad constituye aquellas características de la persona que manifiesta los patrones permanentes en su manera de actuar, pensar y sentir” (Lawrence 1999).

#### **Síndrome de Burnout:**

Es el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede incrementarse en aquellas personas que laboran en cualquier tipo de actividad. Es una consecuencia que se manifiesta al estrés laboral crónico y, por lo tanto, está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo (Maslach & Jackson 1982, en Gil- Monte, 2005).

#### **3.2.2. Definición operacional**

**Variable 1 Personalidad.-** Se mide a través de las puntuaciones obtenidas en el Inventario de Personalidad, las mismas que arrojan características de cada una de las dimensiones de personalidad, neuroticismo, extraversión – intraversión y de psicoticismo, y que al mismo tiempo generan categorías o niveles en cada una de las dimensiones

**Variable 2 Síndrome de Burnout.-** Se mide a través de las puntuaciones, obtenidas de la aplicación del inventario de burnout (MBI), a través de 7 alternativas de respuestas en cada una de las dimensiones de Cansancio emocional, despersonalización y realización personal

### **3.3. Tipo de investigación**

El presente estudio es de tipo aplicada, el cual se caracteriza por tener un fin, busca solucionar problemas encontrados en un área determinado. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

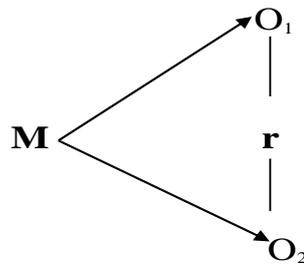
### 3.4. Nivel de investigación

La presente investigación es cuantitativa no experimental, de tipo descriptivo correlacional en los estudios descriptivos se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

### 3.5. Diseño de la investigación

Corresponde a un diseño no experimental porque no existe manipulación de variables, además, es transversal o transeccional, porque su función es obtener la información en un tiempo único o en un solo momento (Hernández et al., 2014).

El diagrama se muestra a continuación



**Leyenda:**

M: Trabajadores del hospital de apoyo

O<sub>1</sub>: Personalidad

O<sub>2</sub>: Síndrome de burnout

R: Relación entre variables

### 3.6. Población y muestra de estudio

#### 3.6.1. Población

La población está compuesta por un total de 250 personas del personal de salud, ambos sexos oscilan entre 25 años y 65 años de edad.

### **3.6.2. Muestra**

La muestra está compuesta por el 10% de la población, corresponde a 40 miembros del personal de salud: cuyas edades son de 18 a 65 años de edad: 17 varones y 23 mujeres a los que se aplicó las pruebas psicológicas MBI, EPQ-A.

### **3.6.3. Muestreo**

El tipo de muestreo empleado fue no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia, se define como elección de los elementos en los que no depende de la probabilidad, si no, de causas relacionadas con las características del investigador o del que quien elige la muestra (Hernández et al., 2014).

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores nombrados y contratados del hospital de Apoyo de Yunguyo.
- Varones y mujeres
- Que desearon voluntariamente participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no desearon participar voluntariamente del estudio.
- Personas que se encontraron de vacaciones o con permisos por enfermedad

## **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.7.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la obtención de la información se utilizó la técnica psicométrica, porque se utilizó un test psicológico, el mismo que cuenta con propiedades psicométricas de validez y confiabilidad previamente comprobadas para su utilización en procesos de diagnóstico e investigación. Por otro lado, desde la perspectiva de investigación científica corresponde a la encuesta que es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López-Roldán y Fachelli, 2014).

### 3.7.2. Instrumentos de recojo de información

#### Instrumento 1

##### Ficha Técnica

**Nombre:** Cuestionario de personalidad de Eysenck para jóvenes y adultos EPQ-A.

**Autores:** Eysenck y Barrett.

**Procedencia:** Universidad de Londres.

**Administración:** Colectiva, individual y autoadministrable.

**Significación:** Evalúa las 4 dimensiones de la personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Psicoticismo, Sinceridad.

**Tiempo de Administración:** 20 minutos incluyendo las instrucciones aproximadamente.

**Ámbito de Aplicación:** 16 años en más.

**Material:** Consigna de 1 cuadernillo de preguntas, 1 hoja de respuestas y claves de calificación.

**Instrucciones:** Lea cada pregunta y responda marcando con un aspa o una cruz sobre las palabras SI o NO. No existen respuestas buenas o malas, todas las preguntas y respuestas son importantes, trabaje lo más rápido que pueda y no piense demasiado en el significado de las preguntas

**Calificación.-** Cada protocolo se evalúa de acuerdo a una clave de calificación única para ambos sexos, en las diferentes dimensiones y la escala de veracidad. Si la respuesta coincide con la clave se le asignará un punto, sino coincide es cero. La sumatoria se hace escala por escala, se empieza por "L" para saber si el inventario es consistente, para este caso se toma el puntaje como máximo, según las tablas distribuidas por edad para ambos sexos.

**Confiabilidad.-** La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach que es de 0.718 y se ubica en la escala de aceptable. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

**Tabla 1**  
*Baremos del Cuestionario de personalidad de Eysenck*

<b>Baremos de las dimensiones de personalidad</b>				
Puntajes	Extraversión	Neuroticismo	Psicoticismo	Sinceridad
1	Altamente introvertido	Altamente inestable	Mínimo	Altamente valido
2	Introvertido	inestable	Leve	Valido
3	Tendencia introvertido	Tendencia inestable	Tendencia	Valido
4	Tendencia extrovertido	Tendencia estable	Rasgos psicóticos	Tendencia deseabilidad
5	Extrovertido	Estable	Rasgos clínicos	Alta deseabilidad
6	Altamente extrovertido	Altamente estable	Altamente	Rehacer la prueba

## **Instrumento 2**

### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Autores:** Maslach y Jackson.

**Adaptación:** N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).

**Procedencia:** Palo Alto California, USA.

**Aplicación:** Individual y colectiva, adultos.

**Duración:** 10 a 15 minutos.

**Significación:** Evaluar las 3 dimensiones del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

**Estructura del Inventario:** Consta de 22 ítems, con formato de tipo Likert, de siete puntos de calificación, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender.

**Instrucciones:** La persona lee las indicaciones de las alternativas a marcar y se le pide marcar la reiteración con la que ha realizado ese sentimiento con una puntuación desde 0 a 6 donde:

Nunca puntuación 0

Alguna vez al año puntuación 1

Una vez al mes o menos puntuación 2

Algunas veces al mes o menos puntuación 3

Una vez por semana puntuación 4

Algunas veces por semana puntuación 5

Todos los días puntuación 6

**Calificación:** Se utiliza una plantilla de respuestas divididas en tres dimensiones, la calificación se realiza sumando todos los números anotados en los recuadros de acuerdo a los ítems correspondientes a cada dimensión, esta suma es la puntuación directa.

**Tabla 2**  
*Baremos del inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson*

Dimensiones del burnout	Niveles		
	Bajo	Moderado	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27 a +
Despersonalización	0-5	6-9	10 a +
Realización Personal	0-33	34-39	40 a +
Síndrome de burnout general	0-56	57-74	75 a +

**Interpretación.** Se aprecia las puntuaciones elevadas en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y puntuaciones bajas en la dimensión de realización personal corresponden a una persona con el síndrome de Burnout.

**Confiabilidad.** El coeficiente de Alfa de Cronbach, es de 0.90 para el cansancio emocional, de 0.79 para la despersonalización y de 0.71 para realización personal.

**Validez.** Para analizar la estructura de la escala se ha utilizado el análisis factorial en una muestra de 1025 sujetos, la correlación es positiva entre cansancio emocional y despersonalización de 0.52, mientras que, la dimensión de realización personal se relaciona negativamente con las otras dos (-0.22 y -0.26).

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Teniendo en cuenta el análisis de la distribución de los datos que no sigue la distribución normal, se utilizó la estadística no paramétrica para hallar la relación entre las variables de estudio. En este caso, se utilizó la prueba de Tau-c de Kendall. Medida no paramétrica de asociación para variables ordinales que ignora los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas. (IBM Knowledge Center, n.d.)

Así mismo, para el análisis estadístico utilizó el programa Excel para elaborar las matrices de datos y luego se utilizó el software IBM – SPSS a través del cual se realizó el análisis correlacional, generando como consecuencias tablas y figuras de los resultados que respondan a las hipótesis y objetivos propuestos.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se ha tenido en cuenta el código de ética, deontología del psicólogo peruano y el código de ética de investigación de la UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, que son los siguientes:

- Se ha respetado la normatividad internacional y nacional que regula la investigación en seres humanos.
- Se ha tenido en cuenta la solicitud del consentimiento informado a los trabajadores comprendidos en el estudio
- Se presentan los resultados, sin incurrir en falsificación, ni plagio y declarando que no existen conflictos de intereses.
- Por otro lado, se ha tenido en reserva la identidad de los trabajadores, se han omitido los nombres o apellidos en los cuestionarios aplicados.

- Se ha respetado la negativa de participación en aquellos trabajadores que no desearon participar voluntariamente.
- Se deja constancia que el presente trabajo es inédito y original, pertenece a la autora, así mismo se expresa que las citas, han sido referenciadas respetando las normas establecidas y la respectiva autoría.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados correlacionales

**Tabla 3**

*Correlación entre las dimensiones de la personalidad y el Síndrome de Burnout en general en los trabajadores del hospital de apoyo, Yunguyo.*

Correlaciones		Extraversión	Neuroticismo	Psicoticismo	
Tau_b de Kendall	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-0.032	0.052	-0.016
		Sig. (bilateral)	0.822	0.715	0.914
		N	40	40	40

En la tabla 3 se puede observar lo siguiente:

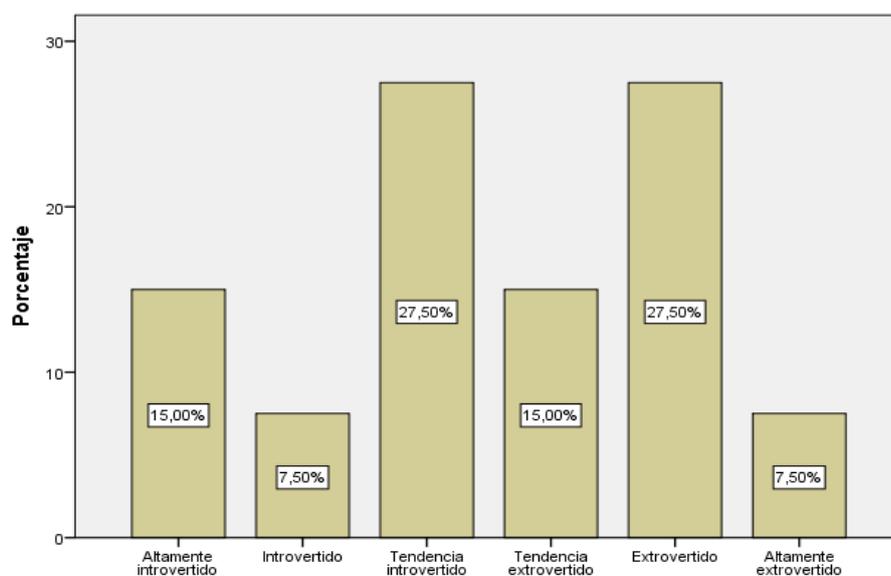
- La primera correlación  $r = -.032$  indica que mientras Menos Extraversión presenten los trabajadores, mayor será el síndrome de Burnout.
- La Segunda correlación  $r = .052$  indica que mientras mayor Neuroticismo presenten los trabajadores, el síndrome de Burnout también se incrementará.
- La tercera correlación  $r = -.016$  indica que mientras Menos Psicoticismo presenten los trabajadores, mayor será el síndrome de Burnout.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 4**

*Dimensión Extraversión de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Niveles de Extraversión	Frecuencia	Porcentaje
Altamente introvertido	6	15,0
Introvertido	3	7,5
Tendencia introvertido	11	27,5
Tendencia extrovertido	6	15,0
Extrovertido	11	27,5
Altamente extrovertido	3	7,5
Total	40	100,0



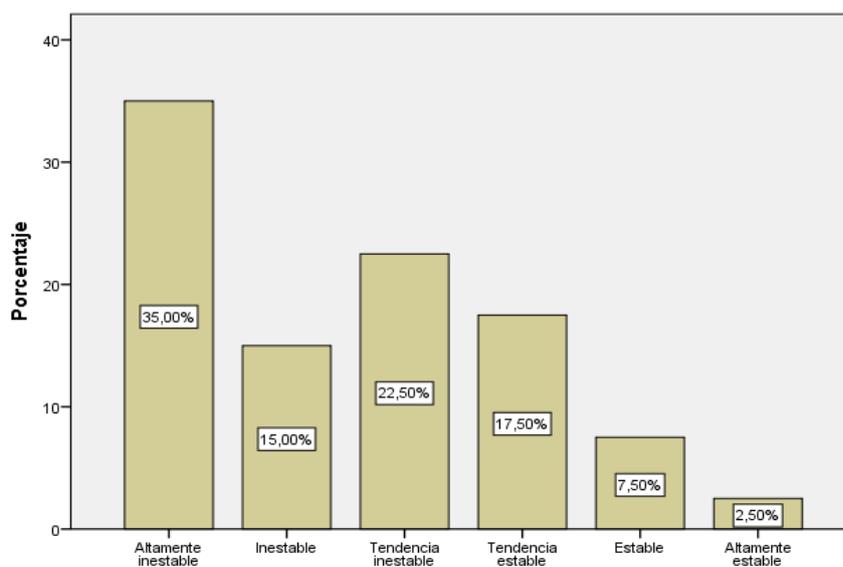
**Gráfico 1.** Niveles de la dimensión extraversión de la personalidad

En la tabla 4 y el gráfico 1, se evidencia en la dimensión de la extraversión, que 6 (15%) de los trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo son altamente introvertidos, 3 (7,5%) son introvertidos, 11 (27,5%) tienen una tendencia a la introversión, 6 (15%) tienen una tendencia a la extroversión, 11 (27,5%) son extrovertidos y 3 (7,5%) son altamente extrovertidos.

**Tabla 5**

*Dimensión Neuroticismo de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Neuroticismo	Frecuencia	Porcentaje
Altamente inestable	14	35,0
Inestable	6	15,0
Tendencia inestable	9	22,5
Tendencia estable	7	17,5
Estable	3	7,5
Altamente estable	1	2,5
Total	40	100,0

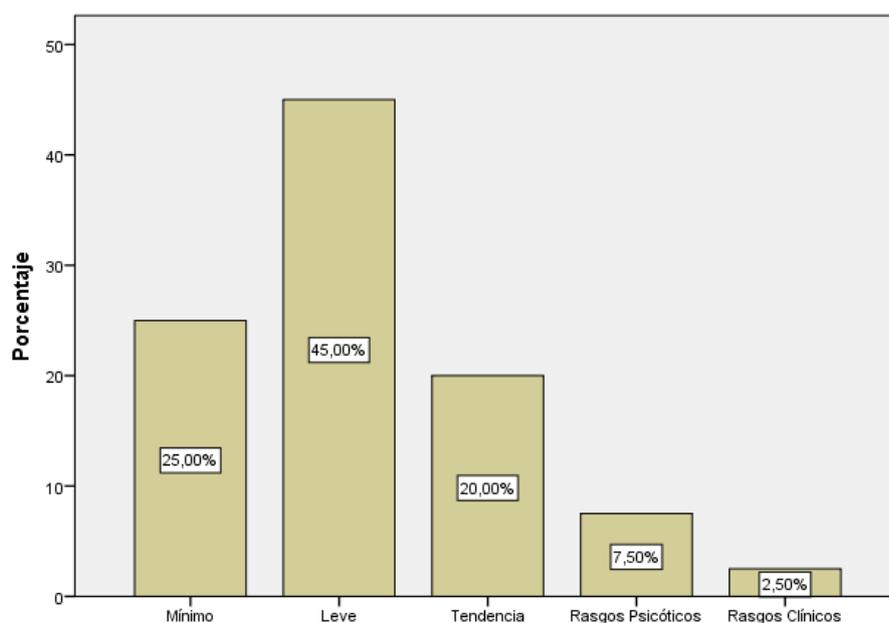
**Gráfico 2.** Niveles de la dimensión de Neuroticismo de la personalidad

La tabla 4 y el gráfico 2, nos muestra que la dimensión del neuroticismo, que 14 (35%) de los trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo son altamente inestables, 6 (15%) son inestables, 9 (22,5%) tienen una tendencia inestable, 7 (17,5%) tienen una tendencia estable, 3 (7,5%) son estables y 1 (2,5%) son altamente estables.

**Tabla 6**

*Dimensión Psicoticismo de la personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Niveles de Psicoticismo	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	10	25,0
Leve	18	45,0
Tendencia	8	20,0
Rasgos Psicóticos	3	7,5
Rasgos Clínicos	1	2,5
Total	40	100,0



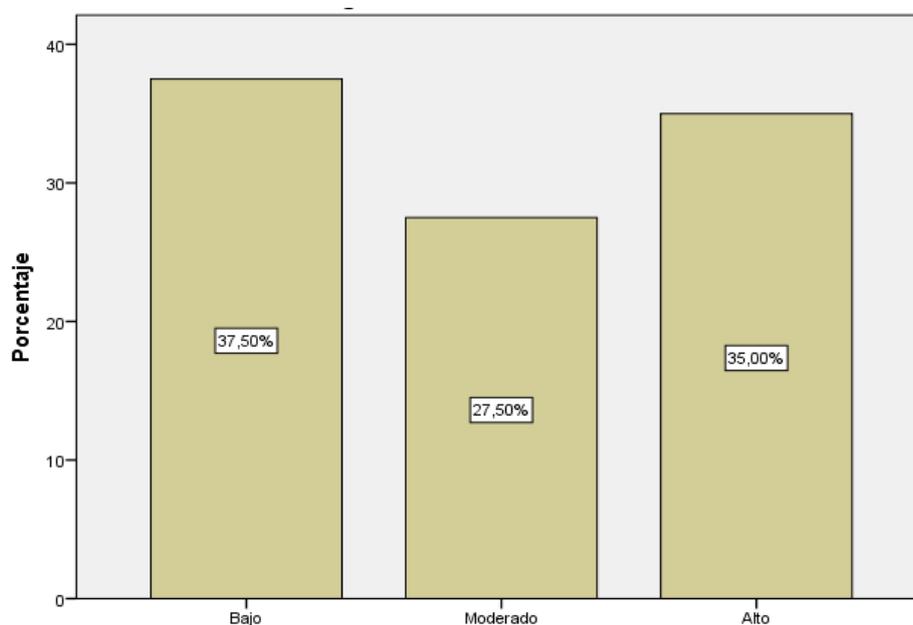
**Gráfico 3.** Niveles de la dimensión de psicoticismo de la personalidad

En la tabla 6 y el gráfico 3, se observa que, en la dimensión del psicoticismo, 10 (25%) trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo presentan un nivel mínimo en psicoticismo, 18 (45%) tienen un nivel leve de psicoticismo, 8 (20%) tienen una tendencia de psicoticismo, 3 (7,5%) tienen rasgos psicóticos, 1 (2,5%) presentan rasgos clínicos.

**Tabla 7**

*Dimensión Agotamiento emocional del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Nivel de Agotamiento Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	37,5
Moderado	11	27,5
Alto	14	35,0
Total	40	100,0



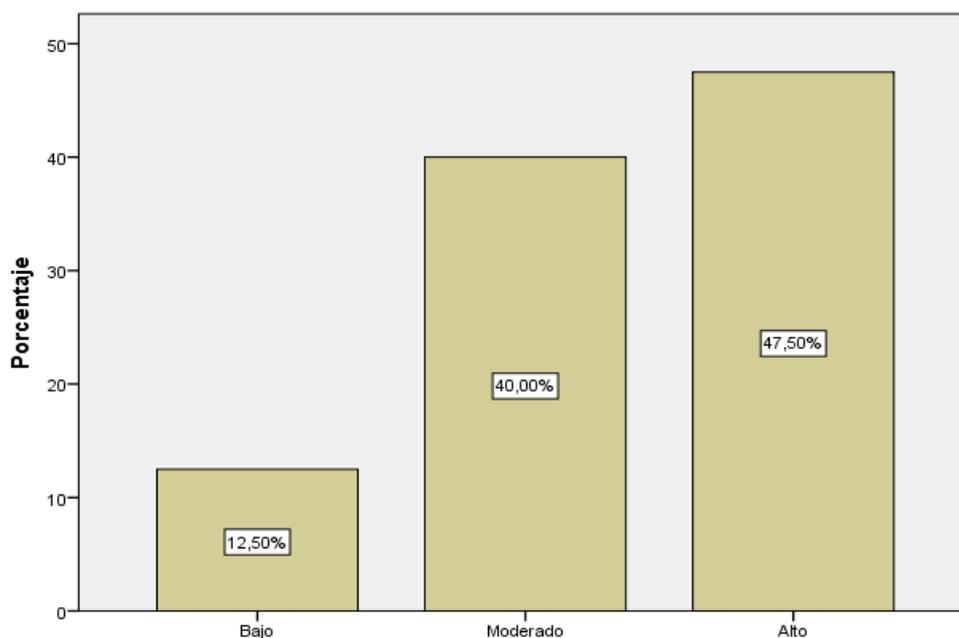
**Gráfico 4.** Agotamiento emocional en los trabajadores

En la tabla 7 y el gráfico 4, se muestra la dimensión del agotamiento emocional, que 15 (37,5%) de los trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo presentan un nivel bajo, 11 (27,5%) tienen un nivel moderado y 14 (35%) tienen un nivel alto de agotamiento emocional.

**Tabla 8**

*Dimensión Despersonalización del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	12,5
Moderado	16	40,0
Alto	19	47,5
Total	40	100,0

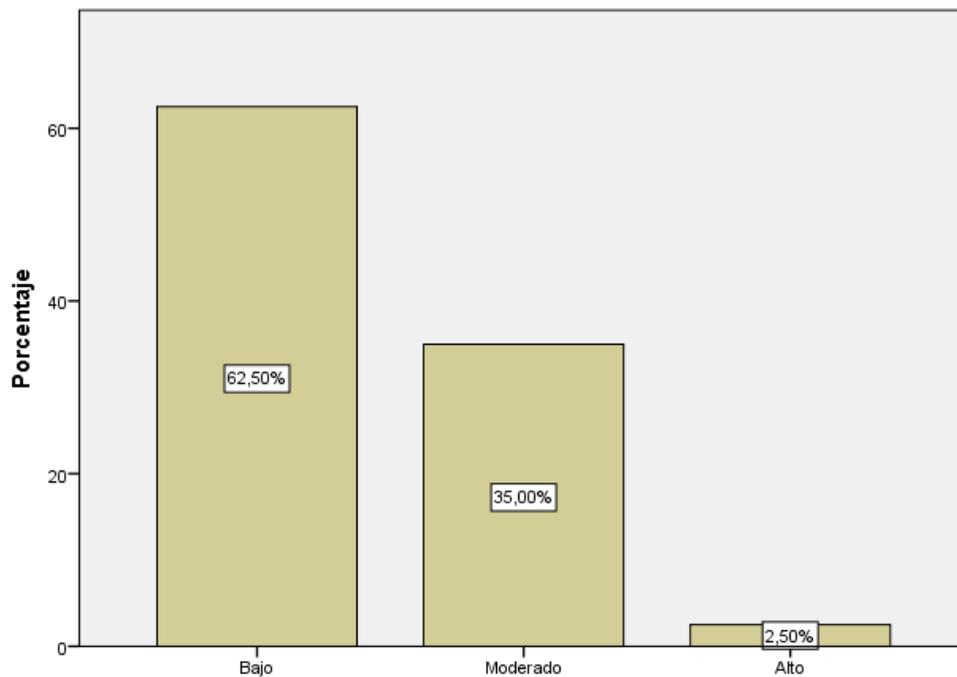
**Gráfico 5.** Despersonalización

En la tabla 8 y el gráfico 5, se observa en la dimensión de despersonalización, que 5 (12,5%) de los trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo presentan un nivel bajo, 16 (40%) tienen un nivel moderado y 19 (47,5%) tienen un nivel alto de despersonalización.

**Tabla 9**

*Dimensión Realización personal del burnout en los trabajadores del hospital de apoyo – Yunguyo, Región Puno*

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	62,5
Moderado	14	35,0
Alto	1	2,5
Total	40	100,0



**Gráfico 6.** Realización personal en el trabajo

En la tabla 9 y el gráfico 6, se observa que, la dimensión de la realización personal, que 25 (62,5%) trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo presentan un nivel bajo, 14 (35%) tienen un nivel moderado y 1 (2,5%) tienen un nivel alto en realización personal.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis planteada

Ha: Las dimensiones de la Personalidad tienen relación significativa con el síndrome de Burnout

Ho: Las dimensiones de la Personalidad no se relacionan significativamente con el síndrome de Burnout

Nivel de significación: 5% (.05)

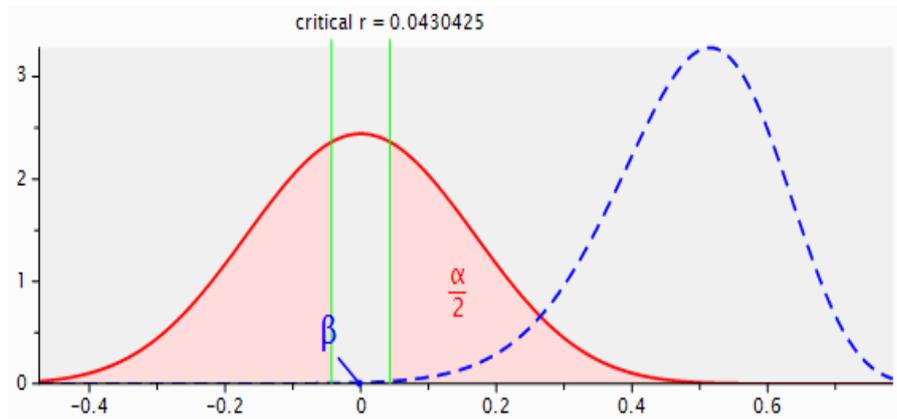
Test estadístico

**Tabla 10**  
*Relación entre la Personalidad y Síndrome de Burnout*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	-,024	,093	-,263	,792
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.



**Gráfico 7.** Potencia y efecto estadístico

En la tabla 10 y gráfico 7, se evidencia el análisis para conocer si la Personalidad está relacionada con el Síndrome de Burnout, por ello, se realizó una correlación de *Test c de Kendal* obteniendo un  $r(40) = -.024 sig = .792$  y en el tamaño del efecto ( $pH1 = .4898$ ) se considera un efecto medio y con potencia estadística de  $(1 - \beta) = .998$  que permite generalizar los datos de la muestra a la población.

### Conclusión

En la tabla 10 y gráfico 7, a nivel de la hipótesis general, no se encuentra evidencia estadística que indique relación entre la personalidad y el Síndrome de Burnout, sin embargo, el efecto ( $pH1 = .4898$ ) encontrado, se considera efecto medio y con potencia estadística de  $(1 - \beta) = .998$  que permite generalizar los datos de la muestra a la población, por lo que, se afirma que la prueba y test aplicados a los trabajadores es solvente, estadísticamente hablando.

### **4.3.2. Prueba de hipótesis específicas**

#### **Prueba de hipótesis (1, 2 y 3)**

##### Hipótesis específica 1

Ha: La extraversión tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extroversión no tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

##### Hipótesis específica 2

Ha: El neuroticismo tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

##### Hipótesis específica 3

Ha: El psicoticismo tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

El Nivel de significación es de: 5% ó de 0.05

Para la Prueba de hipótesis se utilizó la Chi-Cuadrado

Realizando la prueba de hipótesis de las dimensiones de la personalidad con el Agotamiento emocional, se ha obtenido lo siguiente:

**Tabla 11**

*Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con el Agotamiento emocional*

Dimensiones	Valor Chi-Cuadrado	Grados de Libertad	p-Valor
Extraversión -			
Agotamiento Emocional	11,473	10	,322
Neuroticismo -			
Agotamiento Emocional	10,961	10	,361
Psicoticismo –			
Agotamiento Emocional	10,811	8	,213

### Interpretación:

En la tabla 11, se observa en la columna del p-Valor, que, todos los valores son superiores al 0.05 del nivel de significación, podemos concluir que las dimensiones de la personalidad no tienen relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

**Tabla 12**

*Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Agotamiento Emocional*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,473 <sup>a</sup>	10	,322
N de casos válidos	40		

a. 18 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
b. El recuento mínimo esperado es ,83.

**Tabla 13***Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo - Agotamiento Emocional*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,961 <sup>a</sup>	10	,361

N de casos válidos 40

- a. 17 casillas (94,4%) han esperado un recuento menor que 5.  
 b. El recuento mínimo esperado es ,28.

**Tabla 14***Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Agotamiento Emocional*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,811 <sup>a</sup>	8	,213

N de casos válidos 40

- a. 13 casillas (86,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
 b. El recuento mínimo esperado es ,28.

**Conclusión:**

Por las pruebas realizadas entre las dimensiones de personalidad y su relación con el Agotamiento, no se encontró evidencias estadísticas que indiquen relación entre estas variables, por lo que aceptamos la hipótesis nula que indica que “la personalidad no tiene relación significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018”

## **Prueba de hipótesis**

Se acepta la hipótesis Nula para todos los casos y se rechaza la hipótesis alterna.

## **Prueba de hipótesis (4, 5 y 6)**

### **Hipótesis específica 4**

Ha: La extraversión tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extraversión no tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

### **Hipótesis específica 5**

Ha: El neuroticismo tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

### **Hipótesis específica 6**

Ha: El psicoticismo tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no tiene relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

- Nivel de Significación: 5% o 0.05

- La Prueba utilizada fue la Chi-Cuadrado

Realizando la prueba de hipótesis de las dimensiones de la personalidad con la Despersonalización, obtenemos lo siguiente:

**Tabla 15**

*Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con la Despersonalización*

Dimensiones	Chi-Cuadrado	Grados de Libertad	p-valor
Extraversión y			
Despersonalización	7,946	10	,634
Neuroticismo y			
Despersonalización	9,040	10	,528
Psicoticismo y			
despersonalización	11,775	8	,162

En la tabla 15, al realizar la prueba de Chi-Cuadrado, se observa que los p-Valor son mayores al 0.05 del nivel de significación, por lo que, no existe evidencia estadística que indique que las dimensiones de la personalidad se relacionan con la Despersonalización.

**Tabla 16**

*Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Despersonalización*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,946 <sup>a</sup>	10	,634

N de casos válidos 40

- a. 16 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5.
- b. El recuento mínimo esperado es ,38.

**Tabla 17***Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo- Despersonalización*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,040 <sup>a</sup>	10	,528

N de casos válidos 40

- a. 16 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5.
- b. El recuento mínimo esperado es ,13.

**Tabla 18***Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Despersonalización*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,775 <sup>a</sup>	8	,162

N de casos válidos 40

- a. 13 casillas (86,7%) han esperado un recuento menor que 5.
- b. El recuento mínimo esperado es ,13.

Apreciamos las pruebas realizadas que no existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, que, indica que “Las dimensiones de la personalidad no tienen una relación significativa con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018”, esto debido a los valores del p-valor de la prueba del Chi-Cuadrado que son mayores al 0.05 (nivel de significación del estudio), indicando que estos valores son independientes entre sí.

Prueba de hipótesis

Se acepta la hipótesis Nula para todos los casos y se rechaza la hipótesis alterna.

### **Prueba de hipótesis (7, 8 y 9)**

#### **Hipótesis específica 7**

Ha: La extraversión tiene relación significativa con realización personal la en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extraversión no tiene relación significativa con realización personal la en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

#### **Hipótesis específica 8**

Ha: El neuroticismo tiene relación significativa con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no tiene relación significativa con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

#### **Hipótesis específica 9**

Ha: El psicoticismo tiene relación significativa con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no tiene relación significativa con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

- Nivel de Significación: 5% o 0.05

- Prueba Chi-Cuadrado

Al realizar la prueba de hipótesis de las dimensiones de la personalidad con la Despersonalización, se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 19**

*Prueba Chi-Cuadrado de las dimensiones de Personalidad con la Realización personal*

	Chi-Cuadrado	Grados de Libertad	p-Valor
<b>Extraversión –</b>			
Realización personal	15,132	10	,127
<b>Neuroticismo –</b>			
Realización personal	4,699	10	,910
<b>Psicoticismo –</b>			
Realización personal	3,261	8	,917

Al realizar la prueba de Chi-Cuadrado, podemos observar que los p-Valor son mayores al 0.05 del nivel de significación, por lo que no existe evidencia estadística que indique que las dimensiones de la personalidad se encuentran relacionadas con la Realización personal en el Trabajo.

**Tabla 20**

*Pruebas de chi-cuadrado: Extraversión - Realización personal*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,132 <sup>a</sup>	10	,127
N de casos válidos	40		

a. 16 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5.  
b. El recuento mínimo esperado es ,08.

**Tabla 21***Pruebas de chi-cuadrado: Neuroticismo - Realización personal*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,699 <sup>a</sup>	10	,910
N de casos válidos	40		

a. 16 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Tabla 22***Pruebas de chi-cuadrado: Psicoticismo - Realización personal*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,261 <sup>a</sup>	8	,917
N de casos válidos	40		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,03.

Apreciamos las pruebas realizadas, no tenemos evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, que indica que “Las dimensiones de la personalidad no tiene una relación significativa con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.”, esto debido a los valores del p-valor de la prueba del Chi-Cuadrado que son mayores al 0.05 (nivel de significación del estudio), indicando que estos valores son independientes entre sí.

Prueba de hipótesis

Se acepta la hipótesis Nula para todos los casos y se rechaza la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados del presente estudio, y, a partir del análisis de las dimensiones de la personalidad y los componentes del síndrome de burnout, resaltan los siguientes datos a saber, a menos Extraversión presenten los trabajadores, mayor será el síndrome de Burnout. Así mismo, a mayor Neuroticismo presenten los pacientes, el síndrome de Burnout también se incrementará y a menos Psicoticismo que presenten los trabajadores, mayor será el síndrome de Burnout. Es preciso destacar en este acápite que la personalidad es una estructura organizativa más o menos estable y duradera que incluye el carácter, el temperamento, el intelecto y lo físico de un individuo, que establece la adaptación como agente único en el medio ambiente, (Eysenck y Eysenck, 1985).

Al interpretar estos datos, es pertinente resaltar que el burnout tiene su sustento en el ambiente laboral y surge, a través de, la percepción que tiene el individuo a partir de una discrepancia entre el esfuerzo que realiza y el desempeño o adaptación percibido. Este proceso se pone de manifiesto con frecuencia en los trabajadores o profesionales que laboran directamente con clientes con necesidades de salud o con otros problemas, (Farber 1983)

A la luz de los resultados, cabe mencionar que no se ha confirmado la hipótesis propuesta, debido a, que no se encontró evidencia estadística que indique que existe relación entre la personalidad y el Síndrome de Burnout. Sin embargo, estos resultados son similares a los de Pereyra (2015), donde no se encontró asociación estadísticamente significativa entre cada dimensión del Síndrome de Burnout con las características socio-demográficas y laborales.

Por otro lado, Panizo (2015) halló que sí existe una correlación múltiple entre Síndrome de Burnout con Personalidad Tipo A, el cual fue de 0.60, lo que significa que existe correlación directa y moderado. Del mismo modo, Pérez, González y Garcés (2017) encontraron resultados similares al de Panizo, los cuales indican que hay una relación entre ciertas variables de la personalidad y la presencia de determinados componentes del Burnout en estos deportistas. Esto puede tener diversas explicaciones entre las cuales es factible de consignar, que la personalidad

es un constructo, particular que caracteriza a cada persona, y muy a pesar de compartir factores o ambientes similares, su forma de respuesta serán evidentemente también diferentes una de otras.

Como se puede observar en el objetivo 2, sobre la relación entre la extraversión y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se encontró una Significación asintótica (bilateral) de, 322, esto significa que, no hay una relación significativa entre el la extraversión y agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Del mismo modo Pereyra (2015), encontró en la dimensión agotamiento emocional, que el 51,6% presentó un nivel alto, mas no encontró una relación significativa entre las variables de extraversión y agotamiento emocional. De igual manera Cubillas (2018), encontró resultados similares, ya que, en la correlación de la variable Extraversión y agotamiento emocional, se obtuvo 0.081, con una significancia de 0.672; esto nos indica que la correlación es casi nula y además no es significativa.

Por otro lado, el objetivo 3, sobre la relación entre el Neuroticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se encontró una Significación asintótica (bilateral) de ,361, lo cual significa que, no hay una relación significativa entre el neuroticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Datos similares a los de cubillas (2018), quien encontró resultados en la correlación del Neuroticismo y el Agotamiento Emocional, de -0.261, esto indica una correlación débil y negativa; además, no es estadísticamente significativo. Del mismo modo Villa (2018), encontró que no hay relación entre ambas variables.

Teniendo en cuenta el objetivo 4, sobre la relación entre el psicoticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se encontró una Significación asintótica (bilateral) de ,213, lo que significa, que, no hay una relación significativa entre el psicoticismo con el

agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Datos parecidos a los de Cubillas (2018) el cual encontró resultados que el psicoticismo y el Agotamiento Emocional se obtuvo 0.110 con 0.563 de significancia; esto nos indica que la correlación es directamente muy débil, y no es estadísticamente significativo. Asimismo, Cornejo (2018) encontró una relación muy baja entre ambas variables, con un valor de 0.130 con 0.587 de significancia, lo que nos dice que es estadísticamente significativa.

Examinando el objetivo 5, sobre la relación entre la extraversión con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo Valor de 7,946<sup>a</sup> y una Significación asintótica (bilateral) de ,634. Podemos observar que los p-Valor son mayores al 0.05 del nivel de significación, por lo que no existe evidencia estadística que indique que la extraversión tiene relación con la Despersonalización.

Por otro lado, Cornejo (2018) encontró datos parecidos, ya que, nos manifiesta que no hay una correlación entre ambas variables. Del mismo modo Cubillas (2018), encontró que la correlación de Despersonalización y Extraversión se obtuvo 0.072 con 0.705 de significancia; esto indica que la correlación es directamente muy débil, y no es estadísticamente significativo

Respecto al objetivo 6, al analizar la relación entre el Neuroticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo Valor de 9,040<sup>a</sup> y una Significación asintótica (bilateral) de ,528. Podemos observar que los p-Valor son mayores al 0.05 del nivel de significación, por lo que no existe evidencia estadística que indique que el Neuroticismo tiene relación con la Despersonalización.

Del mismo modo Pérez, González y Garcés (2017), encontraron resultados similares a la de esta tesis, ya que, la significación fue de 0.435, lo cual indica una separación estadísticamente significativa entre las dos variables.

Por el contrario, Cubillas (2018) encontró en la correlación de Neuroticismo y Despersonalización 0.455 con 0.011 de significancia; esto indica que la

correlación es inversamente moderada y es estadísticamente significativo, ya que, el valor de significancia es menor a 0.05 ( $0.011 < 0.05$ ).

Por su parte el objetivo 7, en relación entre el psicoticismo y la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo Valor de 11,775<sup>a</sup> y una Significación asintótica (bilateral) de ,162. Podemos observar que los p-Valor son mayores al 0.05 del nivel de significación, por lo que no existe evidencia estadística que indique que la psicoticismo tiene relación con la Despersonalización.

Del mismo modo Cornejo (2018), encontró que  $P=0.19$ ,  $R=0.03$  se obtuvo  $p > .05$  y se rechaza la hipótesis alterna y se decide aceptar la hipótesis nula, lo cual dice que no hay una relación estadísticamente significativa. Así mismo, Villa y Yépez (2018) nos dice que, no hay una correlación significativa entre ambas variables.

Por otro lado, el objetivo 8, sobre la relación entre la extraversión y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo una puntuación en Chi-Cuadrado 15,132 p-Valor, 127, lo cual señala que no existe evidencia estadística que indique que la extraversión se encuentre relacionado con la Realización personal en el Trabajo.

Paralelamente, Cubillas (2018) encontró que la correlación de Extraversión y Realización Personal se obtuvo -0.005 con 0.979 de significancia; esto indica que la correlación es inversamente débil, y no es estadísticamente significativo, datos similares a los de esta investigación.

Seguidamente el objetivo 9, sobre la relación entre el Neuroticismo y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo una puntuación en Chi-Cuadrado 4,699 p-Valor, 910, lo cual señala que, no existe evidencia estadística que indique que el Neuroticismo se encuentre relacionado con la Realización personal en el Trabajo.

De igual forma, Cubillas (2018) encontró que en la Realización Personal y Neuroticismo se obtuvo 0.111 con 0.561 de significancia; esto indica que, la correlación es débil y no es estadísticamente significativo, es decir, no existe

relación significativa entre el neuroticismo y Realización Personal, resultados similares a la de esta investigación.

Por otro lado, Cornejo (2018) obtiene  $p < .05$ , así mismo  $P=0.81$ ,  $R=0.65$ , por lo cual existe una correlación positiva media y refiere que, a mayor Neuroticismo, mayor síndrome de burnout

En el mismo sentido, al analizar el objetivo 10, en el que se busca relacionar el psicoticismo y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018, se obtuvo una puntuación en Chi-Cuadrado 3,261 p-Valor ,917, lo cual señala que, no existe evidencia estadística que indique que el psicoticismo se encuentre relacionado con la Realización personal en el Trabajo

Del mismo modo, Cubillas (2018) encontró datos similares, lo cual dice que, la correlación de Extraversión y Realización Personal se logró  $-0.005$  con  $0.979$  de significancia; esto muestra que la correlación es inversamente débil, y no es estadísticamente significativa.

Según el objetivo 11, en los resultados descriptivos de la personalidad en extraversión resalta un 15% como altamente introvertidos y un 27,5% como extrovertidos; en neuroticismo, el 35% son altamente inestables y 15% inestables y en la dimensión psicoticismo, 25% de los trabajadores presentan niveles mínimos de psicoticismo, 45% nivel leve, 7,5% presentan rasgos psicóticos y 2,5%, rasgos clínicos. Los rasgos de la personalidad son factores disposicionales propios de un individuo que muestran una conducta regular y son persistentes en diferentes situaciones; en este sentido, las dimensiones implican principalmente que se distribuyen de forma normalizada, forma un continuo que identifica a cualquier persona, (Pelechano, 2000). Como consecuencia una dimensión de la personalidad, viene a ser un factor de segundo orden que correlaciona con factores del primer orden, llamados rasgos de personalidad.

Dentro de algunas características del neuroticismo se destacan rasgos de tristeza, depresión, ansiedad, timidez, miedo, tensión, irracionalidad, culpa, vergüenza, emotividad y preocupación, dentro de los extrvertidos resaltan la sociabilidad, la asertividad, dominancia, la despreocupación, espontaneidad y la búsqueda de sensaciones y en la dimensión psicoticismo, resaltan la impulsividad,

la hostilidad, agresividad, frialdad, así mismo, el egocentrismo una falta de empatía, crueldad y dureza mental (Eysenck y Eysenck, 1985)

En respuesta al objetivo 12, que hace referencia a los descriptivos del síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, en la dimensión agotamiento emocional, el 37,5%, presentan nivel bajo, 27,5%, nivel moderado y 35%, nivel alto; en despersonalización, resalta el 40% con nivel moderado y 47,5% un nivel alto de despersonalización, finalmente en la dimensión de la realización personal, un 62,5%, presentan nivel bajo y solo el 2,5% presentan niveles altos.

El síndrome de burnout se caracteriza por una apariencia de baja ilusión por el trabajo, altos niveles de deterioro mental y apatía, en un primer momento no se evidencian problemas serios, sin embargo, se llega a constituir en un problema de salud mucho más serio, tal como, casos clínicos con sentimientos de culpa, (Gil Monte, 2005)

Es preciso concluir, que, los resultados encontrados y aquí expuesto, no son determinantes desde el punto de vista de la ciencia, sin embargo, es una información de utilidad para continuar desarrollando estudios en esta línea de investigación, por lo que es importante tenerlo en cuenta como un referente para otros trabajos en el área de recursos humanos y especialmente en trabajadores de otros establecimientos de salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. A la luz de los resultados se puede evidenciar relaciones positivas y negativas entre algunas dimensiones de la personalidad y el síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo de Yunguyo, Región Puno, 2019
2. En relación a la extraversión y el agotamiento emocional, no se evidencia una relación estadísticamente significativa entre las variables, donde el valor Chi-Cuadrado 11,473, p-Valor ,322.
3. En la relación entre el neuroticismo y el agotamiento emocional, según el valor Chi-Cuadrado 10,961, p-Valor, 0.361, no existe relación estadísticamente significativa entre las variables.
4. Con respecto a la relación entre el psicoticismo y el Agotamiento emocional, según el valor Chi-Cuadrado 10,811, p-valor ,213, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.
5. En la relación entre la extraversión y la despersonalización, según el valor de Chi-cuadrado 7,946, p-valor ,634; no existe relación estadísticamente significativa entre las variables.
6. Entre las dimensiones de neuroticismo y la despersonalización, según el valor Chi-Cuadrado 9,040, p-Valor ,528, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.
7. Entre las dimensiones de psicoticismo y la despersonalización, según el valor Chi-Cuadrado 11,775, p-valor,162, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.
8. Entre las dimensiones de extraversión y la realización personal según el valor Chi-Cuadrado 15,132, p-Valor ,127; no existe relación estadísticamente significativa entre las variables.

9. Entre las dimensiones de neuroticismo y la realización personal, según el valor Chi-Cuadrado 4,699, p-Valor ,910, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.
10. Entre la dimensión psicoticismo y la realización personal según el valor Chi-Cuadrado 3,261, p-Valor ,917, no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.
11. Con respecto a los descriptivos de las dimensiones de personalidad de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, en la dimensión extraversión resaltan el 15% como altamente introvertidos, el 7,5% introvertidos y un 27,5% son extrovertidos; en la dimensión neuroticismo, el 35% son altamente inestables, el 15% inestables, y solo el 2,5% es altamente estables. Finalmente, en la dimensión psicoticismo, el 25% de los trabajadores tienen un nivel mínimo de psicoticismo, un 45% un nivel leve de psicoticismo, así mismo, el 7,5% tienen rasgos psicóticos, 2,5%, presentan rasgos clínicos.
12. En mención a los descriptivos de las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, en la dimensión agotamiento emocional, el 37,5%, presentan nivel bajo, el 27,5%, nivel moderado y el 35%, nivel alto; en despersonalización, resalta el 40% con nivel moderado y el 47,5% un nivel alto de despersonalización. Finalmente, en la dimensión de la realización personal, el 62,5%, presentan nivel bajo y solo el 2,5% presentan niveles altos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la universidad y al programa de Psicología, profundizar esta línea de la psicología con otras variables, debido a, la disociación entre la personalidad con el síndrome de Burnout.
2. Se recomienda al Ministerio de Salud ejecutar un programa de salud mental para identificar y actuar sobre políticas de la salud con ayuda de instituciones públicas y privadas.
3. Se recomienda, realizar talleres y charlas sobre estilos de comunicación asertiva, para el personal de salud.
4. Se recomienda al gobierno regional, realizar capacitaciones y actividades grupales para un mejor rendimiento, a su vez, aplicarla en distintas instituciones públicas.
5. Se sugiere realizar estudios con muestras más amplias, incluyendo la totalidad de los mismos para obtener mayor información y distribuirlos según horarios, servicios, profesiones o actividades.
6. Se recomienda publicar el presente estudio para que sirva como insumo y antecedente, para los directivos del establecimiento de salud, como un documento de gestión institucional.
7. Para las autoridades del hospital de apoyo Yunguyo, se sugiere tener en cuenta los resultados obtenidos, para informar sobre los riesgos del estrés crónico y proponer actividades integradoras, para prevenir riesgos laborales y disminuir los factores generadores del burnout.
8. Se recomienda a los responsables del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, realizar campañas de prevención y promoción de la salud enfocadas en el bienestar psicológico.
9. Promover la ejecución de programas preventivos promocionales con la finalidad de brindar un soporte psicológico para disminuir la tensión

emocional y los sentimientos de falta de realización personal para una oportuna prevención en conductas inadaptadas

10. En el área de RRHH, se propone emplear los resultados encontrados en el personal de salud y de servicio, promover incentivos de reconocimientos administrativos, previa reuniones de problematización sobre demandas y expectativas del personal.
11. Implementar programas de entrenamiento en relaciones interpersonales con todo el personal de salud, con los pacientes y sus familiares para mejorar la comunicación; asimismo la ejecución de programas de forma permanente para entrenar al personal de salud para lograr identificar los momentos de estrés y poder saber actuar ante ello.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allport, G. (1970). *Psicología de la personalidad*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/002248718103200418>
- Cornejo, J. (2018). *Temperamentos de personalidad según el modelo de Eysenck y nivel de síndrome de burnout en personal de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central "Coronel Luis Arias Schreiber"* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2156/TESIS\\_Jorge%20Luis%20Cornejo%20Yarlequ%C3%A9.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2156/TESIS_Jorge%20Luis%20Cornejo%20Yarlequ%C3%A9.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cubillas, Y. (2018). *Relación entre síndrome de burnout y personalidad en el personal médico del hospital II Essalud, Huánuco –2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3354/TPS%2000232%20C94.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Rivera, L. (2010). *Definiciones del estrés*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313503877\\_Definiciones\\_del\\_estres](https://www.researchgate.net/publication/313503877_Definiciones_del_estres)
- Diéguez, X., Sarmiento, D. y Calderón, P. (2006). *Presencia del síndrome de Burnout en los profesores de la escuela internacional de educación física y deporte de Cuba*. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EEVpZuVkkkjDKrQmZJ.php>
- Eysenck, H. & Eysenck, M. (1985). *Personality and Individual Differences*, Nueva York, EE.UU.: Plenum Press.
- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gómez, G. y Olavarrieta S. (2003). *Estrés laboral y síndrome de "burnout": una revisión*. Madrid, España: Fraternidad Muprespa.
- Guillén, G. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. D.F., México: McGraw Hill..

- Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). *Estrés laboral. Psicología del trabajo para relaciones laborales*. 268-296.
- Gutierrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. y Suarez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 11(4), 305-309. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mcgraw-hill / Interamericana Editores.
- Jirón, J. (2017). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud y su relación con rasgos de personalidad en una institución pública de la provincia de Loja durante el año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20975/1/Jir%C3%B3n%20Jim%C3%A9nez%2c%20Jonathan%20Francisco.pdf>
- Jung, C. (1999). *Obras completas*. Madrid, España: Editorial Trotta.
- Lawrence, T. (1999). Institutional Strategy. *Journal of Management*, 25(2), 161–187. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/014920639902500203>
- López – Roldán, P., y Fachelli S., (2014). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona- Edición digital - Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quotidiana i el Treball (<http://quit.uab.cat>)
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice-Hall Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout inventory*. Recuperado de <http://www.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0036-36342002000100005&caller=www.scielo.org&lang=pt>
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior*, 5. 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. (2), 99-113.
- Minsa (s.f) *Norma Técnica de Salud: Categorías de establecimientos del Sector Salud V.02*. Proyecto NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/servicios/PNCEV02.pdf>.
- Noboa, M. (2017). *Clima Laboral y la relación con el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios exequiales de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ciencias Psicologicas, Quito, Ecuador.
- Organización Mundial De La Salud (2000). *Informe sobre la salud en el mundo 2000 - Mejorar el desempeño de los sistemas de salud*. Recuperado de <https://www.who.int/whr/2000/es/>
- Organización Mundial De La Salud (1992). *CIE 10. Clasificación De Los Trastornos Mentales Y Del Comportamiento*. Madrid, España: Ed. Meditor. 1° Ed.

- Panizo, B. (2015). *Relacion entre personalidad tipo A y síndrome de burnout en trabajadores de mando Operario de una empresa privada de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Pelechano - Barberá, V. (2000). *Psicología Sistemática de la Personalidad*. Barcelona: Ariel Psicología
- Pereyra, K. (2015). *Rasgos de personalidad y características socio – demográficas y laborales relacionadas con el síndrome de burnout en personal médico de la microrred barranco – Chorrillos – Surco en enero 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4051/Pereyra\\_ek.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4051/Pereyra_ek.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, C., González, J. y Garcés, E. (2017). *Personalidad y burnout en jugadores profesionales de e-sports*. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 17 (1), 41-49. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=227050474006>
- Sheldon, W. (1940). *Las variedades del físico humano*. New York, Estados Unidos. Harper Brother Publisher.
- Sigüenza, A. (2015). *Rasgos de personalidad vulnerables al síndrome de burnout en los choferes profesionales de la cooperativa de taxis Benjamín Carrión durante el periodo diciembre 2014 - abril 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/14206/1/RASGOS%20DE%20PERSONALIDAD%20VULNERABLES%20AL%20S%C3%8DNDROME%20DE%20BURNOUT.pdf>
- Vilela, Y. (2013). *Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar* (Tesis de pregrado). Pontífice Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Villa, C. (2018). *Síndrome de burnout y la personalidad en los docentes de la Unidad Educativa Isabel de Godín, periodo 2017-2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5122>
- Villanueva, C. (2016). *Personalidad, género y vulnerabilidad a la depresión* (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, Madrid, España.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existen entre la personalidad y el síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> PE1: ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018? PE2: ¿Qué relación existe entre la dimensión neuroticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018? PE3: ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018? PE4: ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018? PE5: ¿Qué relación tiene el neuroticismo con la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el grado de relación entre las dimensiones de la personalidad y el Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1: Determinar la relación entre la dimensión extraversión y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 OE2: Relacionar la dimensión neuroticismo con el agotamiento emocional de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 OE3: Establecer la relación entre la dimensión psicoticismo y el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 OE4: Determinar la relación entre la dimensión extraversión con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 OE5: Relacionar la dimensión neuroticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Las dimensiones de la personalidad tiene una relación significativa con el Síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Ha: La extraversión se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018. Ho: La extroversión no se relaciona de manera significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018. Ha: El neuroticismo se relaciona se forma significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 Ho: El neuroticismo no se relaciona de forma significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018 Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018. Ho: El psicoticismo no se relaciona significativamente con el agotamiento emocional en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018. Ha: La extraversión se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018. Ho: La extraversión no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.</p>	<p>El tipo y nivel de investigación. Cuantitativa, descriptivo-correlacional Diseño: El diseño no experimental - transaccional,</p> <p>Población y muestra Población.- Todos los trabajadores del Hospital de Apoyo Yunguyo Muestra: No probabilística por conveniencia, compuesta por 40 trabajadores.</p> <p>Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de Personalidad para jóvenes y adultos de Eysenck y Barret (EPQ-A).</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach – MBI de Maslach y Jackson; adaptado al español por Seisdedos, (Madrid).</p>

---

despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

PE6: ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

PE7: ¿Qué relación existe entre la dimensión extraversión con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

PE8: ¿Qué relación existe entre la dimensión neuroticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

PE9: ¿Qué relación existe entre la dimensión psicoticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018?

OE6: Establecer la relación entre el psicoticismo y la despersonalización en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

OE7: Determinar la relación entre la dimensión extraversión y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

OE8: Relacionar la dimensión Neuroticismo con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

OE9: Establecer la relación entre la dimensión psicoticismo y la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

OE10: Describir los niveles de las dimensiones de personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

OE11: Describir los niveles de las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

Ha: El neuroticismo se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ha: El psicoticismo no se relaciona significativamente con la despersonalización de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ha: La extraversión se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: La extraversión no se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ha: El neuroticismo se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El neuroticismo no se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ha: El psicoticismo se relaciona significativamente con la realización personal en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018.

Ho: El psicoticismo no se relaciona significativamente con la realización personal de los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo, región Puno, 2018

---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Personalidad	Es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos	Consta de las puntuaciones, obtenidas de la aplicación del test EPQR- A	Extraversión Psicoticismo Neuroticismo Sinceridad	Sociable -Alegre Antisocial - pasivo Irritable - Frenético Honestidad - Veras
Variable 2: Síndrome de burnout	Síndrome de Burnout: “Un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Maslach y Jackson, 1981).	Constará por las puntuaciones, obtenidas de la aplicación del test de Maslach burnout inventario (MBI)	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización personal	Abrumado Agotado alta de sentimientos Impersonal Competencia Realización

### Anexo 3: Instrumentos

#### Protocolo del Inventario de Personalidad de Eysenck (EPQ-A)

**Instrucciones:** Lea cada pregunta y responda marcando con un aspa o una cruz sobre las palabras SI o NO. No existen respuestas buenas o malas, todas las preguntas y respuestas son importantes, trabaje lo más rápido que pueda y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

Sub-escala	Ítem	Descripción	SI	NO
N	1	¿Tiene con frecuencia subidas y bajadas de su estado de ánimo?		
E	2	¿Es Vd. una persona habladora?		
P	3	¿Lo pasaría muy mal si viese sufrir a un niño o a un animal?		
E	4	¿Es Vd. más bien animado/a?		
S	5	¿Alguna vez ha deseado más ayudarse a sí mismo/a que compartir con otros?		
P	6	¿Tomaría drogas que pudieran tener efectos desconocidos o peligrosos?		
S	7	¿Ha acusado a alguien alguna vez de hacer algo sabiendo que la culpa de Ud.?		
P	8	¿Prefiere actuar a su modo en lugar de comportarse según las normas?		
N	9	¿Se siente con frecuencia harto/a («hasta la coronilla»)?		

S	10	¿Ha cogido alguna vez algo que perteneciese a otra persona (aunque sea un broche o un bolígrafo)?		
N	11	¿Se considera una persona nerviosa?		
P	12	¿Piensa que el matrimonio está pasado de moda y que se debería suprimir?		
E	13	¿Podría animar fácilmente una fiesta o reunión social aburrida?		
N	14	¿Es Vd. una persona demasiado preocupada?		
E	15	¿Tiende a mantenerse callado/o (o en un 2º plano) en las reuniones o encuentros sociales?		
P	16	¿Cree que la gente dedica demasiado tiempo para asegurarse el futuro mediante ahorros o seguros?		
S	17	¿Alguna vez ha hecho trampas en el juego?		
N	18	¿Sufre Vd. de los nervios?		
S	19	¿Se ha aprovechado alguna vez de otra persona?		
E	20	Cuando está con otras personas, ¿es Vd. más bien callado/a?		
N	21	¿Se siente muy solo/a con frecuencia?		
P	22	¿Cree que es mejor seguir las normas de la sociedad que las suyas propias?		
E	23	¿Las demás personas le consideran muy animado/a?		
S	24	¿Pone en práctica siempre lo que dice?		

## Protocolo del Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 1) Nunca
- 2) Algunas veces al año
- 3) Algunas veces al mes
- 4) Algunas veces a la semana
- 5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

Items	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente					

11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13. Me siento frustrado por el trabajo					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

AE : Agotamiento emocional

DP : Despersonalización

RP : Realización personal

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La subescala de agotamiento emocional ("emocional exhaustivo") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;

La subescala de despersonalización ("despersonalización") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;

La subescala de realización personal en el trabajo ("Logros personales") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

### MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- ✓ Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- ✓ Despersonalización 5,10,11,15,22
- ✓ Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- ✓ Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- ✓ Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- ✓ Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.

#### Anexo 4. Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach para la variable personalidad y Síndrome de burnout

a) Fiabilidad del cuestionario de Personalidad

Estadísticas de fiabilidad  
Personalidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	4

Como se ve en la tabla, la escala del alfa de Cronbach es de 0.718 y se ubica en la escala de Aceptable, 0.718

b) Fiabilidad de inventario de burnout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,700	,636	22

Como se aprecia el Alfa de Cronbach es de 0.70 con 22 elementos, con el cual fue necesario realizar un análisis de correlación, donde se han extraído los valores negativos más altos de este análisis y un efecto de esto es que el alfa de Cronbach ha empezado a incrementarse.

## Anexo 5: Prueba de normalidad

Se realizó a través del test haciendo uso del software SPSS, con la siguiente regla de decisión: Si el valor de significancia es mayor que el .05, se acepta la hipótesis. Y si el valor de la significación es menor del .05 se acepta la hipótesis alterna.

### Test Shapiro-Wilk

	Test Shapiro-Wilk		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Extraversión	,910	40	,004
Neuroticismo	,877	40	,000
Psicoticismo	,861	40	,000
Sinceridad	,759	40	,000
Agotamiento Emocional	,777	40	,000
Despersonalización	,766	40	,000
Realización personal en el Trabajo	,665	40	,000

Al observar los resultados de la última columna, podemos observar que todos los valores no superan al .05, ósea, ninguno de los parámetros sigue una distribución normal, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Como la distribución de los datos no sigue la distribución normal, tenemos que utilizar la estadística no paramétrica para hallar la relación y el efecto que esta tiene con las variables. Para esto usaremos la Tau-c de Kendall. Medida no paramétrica de asociación para variables ordinales que ignora los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.(IBM Knowledge Center, n.d.)

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

Programa de estrategia de afrontamiento

**Objetivo general:** Plan de intervención Personalidad y Síndrome de Burnout

### **PERSONALIDAD**

**Objetivo:** Reconocer los procesos de ansiedad y estrés en relación con sus características fisiológicas, psicológicas y formas de manifestación de ambos.

**Población:** 40 trabajadores del sector salud del hospital de apoyo de Yunguyo, región Puno.

### **Procedimiento**

1. Ejercicio de simulación: Se creará una situación para generar tensión en el grupo: Se le pedirá a una persona del grupo con anticipación que colabore en la creación de la situación. Esta persona iniciará una discusión fuerte con el coordinador de la actividad, de tal forma que el grupo se sienta incomodo e intencionado de acuerdo a la anterior situación también simulada. El coordinador indicara al estudiante en que momento de la actividad actuará.
  - a) actividad 1: se realizará un juego de roles, en donde se abordará el tema sobre el manejo de las emociones, la cual tiene como finalidad tratar de buscar resolver situaciones complejas.
2. Conceptualización grupal: Se desarrollarán los conceptos de personalidad y salud mental.
  - a) actividad 1: Se proyectara un video sobre la personalidad, la importancia de la salud mental y de la familia.
3. Evaluación de la Actividad y cierre a través de una retroalimentación.

## **BURNOUT**

**Objetivo:** Proporcionar estrategias para el manejo de pensamientos predisponentes a la ansiedad y estrés.

**Población:** 40 trabajadores del sector salud del hospital de apoyo de Yunguyo, región Puno.

### **Procedimiento**

1. Presentación del Tema: Se realiza una conceptualización de la función de los pensamientos en el comportamiento, específicamente en la aparición de ansiedad y estrés, de acuerdo con el siguiente esquema.  
Estímulo ambiental = activación fisiológica = pensamientos negativos = Emoción dolorosa = Estrés  
Estímulo ambiental = pensamientos negativos = activación fisiológica = Emoción dolorosa = Estrés
2. Base Preguntas 1: Los trabajadores escriben en una frase *“¿Cuál es el problema o dificultad personal que más le ha afectado en su vida?”* (entiéndase personal, en relación con su manera de ser, temores, conflictos). Luego, responde un cuestionario para indagar sobre aspectos generales del problema o dificultad.
3. Base Preguntas 2: Una vez terminado la primera base de preguntas, se les entrega un cuadro sobre los diferentes tipos de pensamientos automáticos. Se les piden que con base al cuadro detecten en sus respuestas los pensamientos automáticos. Una vez detectados se les entrega la segunda base de preguntas que se orientan a la confrontación del pensamiento automático para poder invalidarse. Se trata de un ejercicio personal y escritural que deberá ser reforzado en actividades posteriores.
4. Evaluación y cierre.

## **Anexo 7. Validación de las variables**

**SOLICITUD DE FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
SEGÚN CRITERIO DE EXPERTOS**

Puno, 20 de enero 2019

.....

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. cordialmente para hacer de su conocimiento que como parte del proceso de titulación, estamos llevando a cabo la investigación: "Síndrome de Burnout y Personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo región Puno, 2018. (Investigación que se realizara con el personal de salud en el Hospital de Yunguyo)", en el cual pretendemos hacer uso del Cuestionario siguiente – EPQR – A procedencia Londres, cuyo autores: Eysenck, Eysenck y Barrett , Año de creación 1992 Aplicación: Individual y colectiva, 16 años para adelante, Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas de la personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Psicoticismo o dureza y una de sinceridad, por tal motivo y conocedores de su gran experiencia profesional, es que requerimos de su valiosa colaboración para realizar la revisión lingüística y de contenido para obtener validación del cuestionario por Criterio de Jueces Expertos. Sin otro particular, y confiando plenamente en la generosidad de su apoyo, quedamos de usted muy agradecidos.

**Atentamente**



.....  
Bach. Rosmery Vilcanque Pérez

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Vargas Marquez Karla L.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora del PP. Salud Mental de Yanguay  
 1.3. Especialidad del experto: Clinica y Educativa  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 6 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: EPR. inventario de personalidad  
 1.6. Variable medida: Personalidad  
 1.7. Autor del instrumento: Eysenck y Barrett

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓

### II OPINION DE APLICABILIDAD:

La prueba es muy sencilla de aplicar el terminos comprensible al usuario y adecuada al contexto.

### III. PROMEDIO DE VALORACION: 97%

Puno 20 de 6 de 2019

Karla L. Vargas Marquez  
 NOMBRE

FIRMA

Karla L. Vargas Marquez  
 PSICOLOGA  
 C.E.P. 27455



**SOLICITUD DE FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SEGÚN  
CRITERIO DE EXPERTOS**

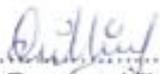
Puno, 20 de enero del 2019

.....  
Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. cordialmente para hacer de su conocimiento que como parte del proceso de titulación, estamos llevando a cabo la investigación: "Síndrome de Burnout y Personalidad en los trabajadores de hospital de apoyo Yunguyo región Puno, 2018. (Investigación que se realizara con el personal de salud en el Hospital de Yunguyo)", en el cual pretendemos hacer uso del Cuestionario siguiente MASLACH BURNOUT INVENTORY MBI cuyo autores Cristina Maslach y S.E. Jackson, La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986. Aplicación: Individual y colectiva, adultos, Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal; por tal motivo y conocedores de su gran experiencia profesional, es que requerimos de su valiosa colaboración para realizar la revisión lingüística y de contenido para obtener validación del cuestionario por Criterio de Jueces Expertos. Sin otro particular, y confiando plenamente en la generosidad de su apoyo, quedamos de usted muy agradecidos.

Atentamente

.....  
  
Bach. Rosmery Vilcanque Pérez

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto Vargas Marquez Karla Liseth  
 1.2. Cargo e Institución donde labora Coordinadora de Salud Mental de Red Yungas  
 1.3. Especialidad del experto Educativa y clínica  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral 6 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación Maslach Burnout inventory (MBI)  
 1.6. Variable medida Burnout  
 1.7. Autor del instrumento Maslach y Jackson

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

### II OPINION DE APLICABILIDAD:

La prueba esta orientada a poder usarla en nuestro contexto debido a que los items son claros de entender.

III. PROMEDIO DE VALORACION: 92%

Puno <sup>20</sup> de mayo de 2019

Karla L. Vargas Marquez

NOMBRE:

FIRMA:

Karla L. Vargas Marquez  
 PSICOLOGA  
 C.F.P. 27455



## SOLICITUD DE FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### SEGÚN

### CRITERIO DE EXPERTOS

Puno, 20 de enero 2019

.....  
Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. cordialmente para hacer de su conocimiento que como parte del proceso de titulación, estamos llevando a cabo la investigación: "Síndrome de Burnout y Personalidad en los trabajadores del hospital de apoyo Yunguyo región Puno, 2018. (Investigación que se realizara con el personal de salud en el Hospital de Yunguyo)", en el cual pretendemos hacer uso del Cuestionario siguiente – EPQR – A procedencia Londres, cuyo autores: Eysenck, Eysenck y Barrett , Año de creación 1992 Aplicación: Individual y colectiva, 16 años para adelante, Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas de la personalidad: Neuroticismo, Extraversión, Psicoticismo o dureza y una de sinceridad, por tal motivo y conocedores de su gran experiencia profesional, es que requerimos de su valiosa colaboración para realizar la revisión lingüística y de contenido para obtener validación del cuestionario por Criterio de Jueces Expertos. Sin otro particular, y confiando plenamente en la generosidad de su apoyo, quedamos de usted muy agradecidos.

Atentamente

.....  


Bach. Rosmery Vilcanque Pérez

**SOLICITUD DE FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO SEGÚN  
CRITERIO DE EXPERTOS**

Puno, 20 de enero del 2019

.....  
Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigimos a Ud. cordialmente para hacer de su conocimiento que como parte del proceso de titulación, estamos llevando a cabo la investigación: "Síndrome de Burnout y Personalidad en los trabajadores de hospital de apoyo Yunguyo región Puno, 2018. (Investigación que se realizara con el personal de salud en el Hospital de Yunguyo)", en el cual pretendemos hacer uso del Cuestionario siguiente MASLACH BURNOUT INVENTORY MBI cuyo autores Cristina Maslach y S.E. Jackson, La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986. Aplicación: Individual y colectiva, adultos, Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal; por tal motivo y conocedores de su gran experiencia profesional, es que requerimos de su valiosa colaboración para realizar la revisión lingüística y de contenido para obtener validación del cuestionario por Criterio de Jueces Expertos. Sin otro particular, y confiando plenamente en la generosidad de su apoyo, quedamos de usted muy agradecidos.

Atentamente

.....  


Bach. Rosmery Vilcanque Pérez

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto... Marín Reategui Noemí  
 1.2. Cargo de institución donde labora... Hospital Manuel Novoa Putrañ - COS - Puno  
 1.3. Especialidad del experto... Clinica  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral... 11 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación... EPAR - Inventario de Personalidad  
 1.6. Variable medida... Personalidad  
 1.7. Autor del instrumento... Eysenck y Barrett

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0.20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61.80%	Excelente 81.100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito del diagnostico					✓

II. OPINION DE APLICABILIDAD La prueba es muy sencilla de aplicar...  
 ...el terminos comprensibles al usuario y adecuado al contexto...

III. PROMEDIO DE VALORACION

97 %

  
 U. Puno  
 Noemí Marín Reategui  
 PSICOLOGA  
 C.P.S.P. 16731

Puno 20 de enero 2019

.....  
 NOMBRE

FIRMA

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto... Marín Reátegui Noemí  
 1.2. Cargo de institución donde labora... Hospital Manuel Nuñez Buitán - CDS - Puno  
 1.3. Especialidad del experto... Clinico  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral... 11 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación... Maslach Burnout Inventory HBI  
 1.6. Variable medida... Burnout  
 1.7. Autor del instrumento... Maslach y Jackson

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0.20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61.80%	Excelente 81.100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito del diagnostico					✓

II. OPINION DE APLICABILIDAD... La prueba esta orientada a poder usarla en nuestra contexto debido a que los items son claros de entender.

III. PROMEDIO DE VALORACION

92%

  
 Lic. Noemí Reátegui  
 PSICOLOGA  
 C.Ps.P. 16731

Punozo de enero 2019

NOMBRE

FIRMA

## Anexo 8. Matriz de datos

Matriz de datos de Personalidad

		PERSONALIDAD			
		E	N	P	S
nombre	NUM	Extraversión	Neuroticismo	Psicoticismo	Sinceridad
magda	2	4	3	4	1
salvador	3	3	4	2	2
margarita	4	5	0	2	1
marta marisol	5	1	5	4	2
paul	10	3	4	4	2
wilson	11	5	1	1	2
yolanda vilca	12	5	2	1	2
paul	13	3	0	2	3
maribel	14	1	0	3	3
edgar	15	5	0	0	2
yeseina choque paredes	16	2	3	0	0
lourdes	17	4	1	2	2
sergio	18	5	4	2	2
jesusa aguilar	19	3	0	2	1
amed luis suxo	20	5	0	1	0
conylauraceo	21	1	3	2	1
jose	22	3	4	5	2
eva quispe	23	5	2	2	1
yolnada roque	24	1	6	2	1
juan eudes quispe	25	3	2	2	1
rosa flor mamani	26	3	0	3	0
jessica flores	27	6	0	3	0
DINA	28	5	3	2	1
delia yaneth calisaya	29	4	2	2	1
rous	30	6	0	1	2
raquel	31	0	5	2	3
patricia	32	5	3	2	2
alex	33	4	3	2	2
pablo	34	4	4	2	3
julian	35	4	3	2	3
dora	36	2	3	3	3
erick	37	5	2	3	1
betty	38	3	4	3	1
saul	39	3	4	1	0
flor	40	2	5	3	2
judith	1	3	1	1	0
simon	6	3	3	2	1
luz	7	0	2	3	1
karla	8	6	1	0	1
ana celilia	9	5	1	1	0

### Matriz de datos variable Burnout

		SINDROME DE BURNOUT			GENERAL
		AE	D	RP	
nombre	NUM	AGOTAMIENTO E	DESPERSONALIZ	REALIZACION PI	
magda	2	9	5	37	51,00
salvador	3	10	5	33	48,00
margarita	4	10	6	29	45,00
marta marisol	5	13	5	32	50,00
paul	10	15	11	37	63,00
wilson	11	17	5	34	56,00
yolanda vilca	12	30	16	31	77,00
paul	13	23	11	23	57,00
maribel	14	18	6	39	63,00
edgar	15	24	13	17	54,00
yeseina choque paredes	16	22	9	32	63,00
lourdes	17	21	7	40	68,00
sergio	18	17	15	36	68,00
jesusa aguilar	19	17	15	36	68,00
amed luis suxo	20	17	9	33	59,00
cony lauraceo	21	22	5	36	63,00
jose	22	18	10	26	54,00
eva quispe	23	30	16	30	76,00
yolnada roque	24	20	8	37	65,00
juan eudes quispe	25	32	9	29	70,00
rosa flor mamani	26	37	9	31	77,00
jessica flores	27	38	12	30	80,00
DINA	28	21	10	27	58,00
delia yaneth calisaya	29	38	9	30	77,00
rous	30	21	13	33	67,00
raquel	31	21	9	36	66,00
patricia	32	24	10	30	64,00
alex	33	41	10	26	77,00
pablo	34	35	10	34	79,00
julian	35	37	10	32	79,00
dora	36	40	17	24	81,00
erick	37	23	9	37	69,00
betty	38	28	9	32	69,00
saul	39	39	11	31	81,00
flor	40	37	17	14	68,00
judith	1	39	11	31	81,00
simon	6	10	6	29	45,00
luz	7	16	7	34	57,00
karla	8	11	7	37	55,00
ana celilia	9	11	7	37	55,00