

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**TESIS DE GRADO**

**RASGOS DE PERSONALIDAD Y SÍNDROME DE**  
**BURNOUT EN FUNCIONARIOS MUNICIPALES DE LAS**  
**PLATAFORMAS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA**  
**FAMILIA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

Para optar al grado de Licenciatura

**POR: REBECA CHALCO MAMANI**  
**TUTORA: M.Sc. NADIA IRIS DURAN VILA**

**La Paz – Bolivia**  
Junio, 2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar conmigo en todo este tiempo, por todas las bendiciones que ha traído a mi vida; familia, amigos, estudios, salud y bienestar.

A mi mamá por su cariño incondicional, por nunca haberse dado por vencida a pesar de todo lo que le ha tocado vivir, por apoyarme en mis proyectos y querer siempre lo mejor para mí.

A mi padre y hermanos, por su comprensión y su apoyo en diferentes áreas de mi vida, por demostrar que están ahí para mí siempre.

A mi pequeño hijo, gracias por tu alegría, por tu compañía, porque me ayudas a superarme y buscar ser una mejor persona cada día. Gracias, mi niño, por existir.

A todos mis amigos y amigas que me han apoyado durante todo este proceso, gracias por confiar en mí y en mi capacidad para cumplir con mis objetivos.

Los amo mucho.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi tutora, la M.Sc. Nadia Iris Duran Vila por guiarme y acompañarme en este proceso de investigación, gracias por su paciencia y profesionalismo.

Al M.Sc. Marcelo Pablo Pacheco Camacho, por transmitirme su pasión por la ciencia y la investigación, por compartir sus conocimientos y guiarme en la parte teórica para la realización de esta tesis.

Al M.Sc. Leonardo Oscar Peñaranda Adriazola por su orientación y apoyo en la elaboración metodológica y el análisis de los resultados de la presente investigación.

A la Lic. Angela Andrea Iturri Candia y la Dra. Rita Daysi Paredes Mendoza, Jefas de la Unidad de Defensa Integral a la Familia de las gestiones 2021 y 2022, gracias por su interés, cooperación y buenos deseos hacia mí persona.

Al personal de las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la gestión 2022, por su colaboración y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	5
1.1. Área Problemática .....	5
1.2. Problema de Investigación.....	6
1.2.1. Formulación del problema.....	8
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8
1.4. Hipótesis.....	9
1.5. Justificación .....	9
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	12
2.1. Personalidad .....	12
2.1.1. Personalidad y Comportamiento Organizacional.....	13
2.1.2. Rasgos de personalidad.....	15
2.1.2.1. Teoría de los rasgos de Gordon Allport.....	15
2.1.2.2. Teoría de los rasgos de Catell.....	16
2.1.2.3. Teoría de los rasgos de Eysenck .....	17
2.1.3. Los cinco grandes rasgos de la personalidad.....	18
2.2. Síndrome de Burnout.....	23
2.2.1. Signos y síntomas asociados al Síndrome de Burnout.....	25
2.2.1.1. Psicósomáticos .....	25
2.2.1.2. Conductuales .....	25

2.2.1.3. Emocionales .....	26
2.2.1.4. Defensivos .....	26
2.2.2. Principales componentes del Síndrome de Burnout .....	26
2.2.2.1. Agotamiento Emocional .....	26
2.2.2.2. Despersonalización o Cinismo .....	27
2.2.2.3. Falta de Realización Personal.....	27
2.2.3. Factores que Influyen en el desarrollo de Síndrome de Burnout .....	27
2.2.3.1. Factores Organizacionales .....	27
2.2.3.2. Factores Individuales .....	29
2.3. Plataformas de Atención Integral a la Familia .....	30
2.3.1. Defensoría de la Niñez y Adolescencia .....	31
2.3.2. Servicio Legal Integral Municipal.....	31
2.3.3. Centro Terapéutico Municipal .....	32

### **CAPÍTULO III**

METODOLOGÍA.....	33
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	33
3.1.1. Enfoque de Investigación .....	33
3.1.2. Tipo de Investigación.....	33
3.1.3. Diseño de Investigación.....	34
3.2. Variables.....	34
3.2.1. Definición de variables .....	34
3.2.1.1. Rasgos de Personalidad .....	34
3.2.1.2. Síndrome de Burnout.....	34
3.2.2. Operacionalización de Variables.....	34
3.3. Población Y Muestra.....	37
3.3.1. Población.....	37
3.3.2. Muestra.....	37
3.3.2.1. Criterios de selección.....	38
3.3.2.2. Ambiente o escenario .....	38

3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	38
3.4.1. Técnicas .....	38
3.4.1.1. Entrevista.....	38
3.4.1.2. Encuesta.....	39
3.4.2. Instrumentos .....	39
3.4.2.1. Cuestionario BFPTSQ.....	39
3.4.2.2. Cuestionario MBI .....	41
3.5. Procedimiento.....	43

## **CAPÍTULO IV**

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	44
4.1. Procesamiento de Datos.....	44
4.2. Resultado en función de los datos sociodemográficos.....	46
4.3. Resultado de la variable rasgos de personalidad.....	49
4.4. Resultado de la variable síndrome de burnout.....	74
4.5. Resultado. Grado de relación entre la variable rasgos de personalidad y las dimensiones del síndrome de burnout .....	88
4.6. Resultado de causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout .....	90
4.7. Recomendaciones para prevenir y modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral y síndrome de burnout a partir de los rasgos de personalidad....	95

## **CAPÍTULO V**

CONCLUSIONES .....	98
RECOMENDACIONES.....	102

<b>BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA .....</b>	<b>104</b>
---	------------

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Matriz de operacionalización de la variable rasgos de personalidad.....	35
Tabla 2 - Matriz de operacionalización de la variable síndrome de burnout.....	36
Tabla 3 – Baremo de medición del Instrumento BFPSTQ .....	40
Tabla 4 – Valores de Referencia del Instrumento MBI.....	42
Tabla 5 – Nivel de los rasgos de personalidad en Funcionarios Municipales .....	49
Tabla 6 – Rasgo de apertura a la experiencia según edad.....	51
Tabla 7 – Rasgo de extraversión según edad .....	52
Tabla 8 – Rasgo de agradabilidad según edad .....	53
Tabla 9 – Rasgo de responsabilidad según edad.....	54
Tabla 10 – Rasgo de neuroticismo según edad.....	55
Tabla 11 – Rasgo de apertura a la experiencia según sexo .....	57
Tabla 12 – Rasgo de extraversión según sexo.....	58
Tabla 13 – Rasgo de agradabilidad según sexo.....	59
Tabla 14 – Rasgo de responsabilidad según sexo .....	60
Tabla 15 – Rasgo de neuroticismo según sexo .....	61
Tabla 16 – Rasgo de apertura a la experiencia según profesión .....	62
Tabla 17 – Rasgo de extraversión según profesión .....	63
Tabla 18 – Rasgo de agradabilidad según profesión .....	64
Tabla 19 – Rasgo de responsabilidad según profesión .....	65
Tabla 20 – Rasgo de neuroticismo según profesión .....	66
Tabla 21 – Rasgo de apertura a la experiencia según tiempo de trabajo .....	68
Tabla 22 – Rasgo de extraversión según tiempo de trabajo .....	69
Tabla 23 – Rasgo de agradabilidad según tiempo de trabajo .....	71
Tabla 24 – Rasgo de responsabilidad según tiempo de trabajo .....	72
Tabla 25 – Rasgo de neuroticismo según tiempo de trabajo .....	73

Tabla 26 – Dimensiones del Síndrome de Burnout en Funcionarios Municipales .....	75
Tabla 27 – Nivel de cansancio emocional según edad .....	75
Tabla 28 – Nivel de despersonalización según edad.....	76
Tabla 29 – Nivel de realización personal según edad.....	77
Tabla 30 – Nivel de cansancio emocional según sexo .....	79
Tabla 31 – Nivel de despersonalización según sexo .....	80
Tabla 32 – Nivel de realización personal según sexo .....	81
Tabla 33 – Nivel de cansancio emocional según profesión .....	82
Tabla 34 – Nivel de despersonalización según profesión .....	83
Tabla 35 – Nivel de realización personal según profesión.....	84
Tabla 36 – Nivel de cansancio emocional según tiempo de trabajo.....	85
Tabla 37 – Nivel de despersonalización según tiempo de trabajo .....	86
Tabla 38 – Nivel de realización personal según tiempo de trabajo .....	87
Tabla 39 – Correlación entre rasgos de personalidad y agotamiento emocional .....	89
Tabla 40 - Correlación entre rasgos de personalidad y despersonalización .....	89
Tabla 41 - Correlación entre rasgos de personalidad y realización personal .....	90
Tabla 42–Recomendaciones a nivel individual para modificación conductual .....	96
Tabla 43 - Recomendaciones a nivel organizacional para modificación conductual ....	97



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Índice de edad .....	46
Gráfico 2 – Sexo .....	47
Gráfico 3 – Profesión.....	47
Gráfico 4 – Tiempo de trabajo en la institución .....	49
Gráfico 5 – Rasgo de apertura a la experiencia según edad .....	52
Gráfico 6 – Rasgo de extraversión según edad.....	53
Gráfico 7 – Rasgo de agradabilidad según edad.....	54
Gráfico 8 – Rasgo de responsabilidad según edad .....	55
Gráfico 9 – Rasgo de neuroticismo según edad.....	56
Gráfico 10 – Rasgo de apertura a la experiencia según sexo.....	57
Gráfico 11 – Rasgo de extraversión según sexo .....	58
Gráfico 12 – Rasgo de agradabilidad según sexo .....	59
Gráfico 13 – Rasgo de responsabilidad según sexo.....	60
Gráfico 14 – Rasgo de neuroticismo según sexo .....	61
Gráfico 15 – Rasgo de apertura a la experiencia según profesión .....	63
Gráfico 16 – Rasgo de extraversión según profesión .....	64
Gráfico 17 – Rasgo de agradabilidad según profesión .....	65
Gráfico 18 – Rasgo de responsabilidad según profesión .....	66
Gráfico 19 – Rasgo de neuroticismo según profesión .....	67
Gráfico 20 – Rasgo de apertura a la experiencia según tiempo de trabajo .....	68
Gráfico 21 – Rasgo de extraversión según tiempo de trabajo .....	70
Gráfico 22 – Rasgo de agradabilidad según tiempo de trabajo .....	71
Gráfico 23 – Rasgo de responsabilidad según tiempo de trabajo .....	72
Gráfico 24 – Rasgo de neuroticismo según tiempo de trabajo .....	74

Gráfico 25 – Nivel de cansancio emocional según edad .....	76
Gráfico 26 – Nivel de despersonalización según edad .....	77
Gráfico 27 – Nivel de realización personal según edad .....	78
Gráfico 28 – Nivel de cansancio emocional según sexo .....	79
Gráfico 29 – Nivel de despersonalización según sexo.....	80
Gráfico 30 – Nivel de realización personal según sexo .....	81
Gráfico 31 – Nivel de cansancio emocional según profesión.....	82
Gráfico 32 – Nivel de despersonalización según profesión.....	83
Gráfico 33 – Nivel de realización personal según profesión .....	84
Gráfico 34 – Nivel de cansancio emocional según tiempo de trabajo .....	86
Gráfico 35 – Nivel de despersonalización según tiempo de trabajo.....	87
Gráfico 36 – Nivel de realización personal según tiempo de trabajo.....	88
Gráfico 37 – Causas del estrés laboral y síndrome de burnout .....	91
Gráfico 38 – Consecuencias del estrés laboral y síndrome de burnout .....	94

## **ÍNDICE DE SIGLAS**

BFPTSQ	Big Five Personality Trait Short Questionnaire
CTM	Centro Terapéutico Municipal
DDM	Dirección de Defensoría Municipal
DNA	Defensoría de la Niñez y Adolescencia
GAMLP	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz
MBI	Maslach Burnout Inventory
NNA's	Niñas, niños y Adolescentes
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
PAIF's	Plataformas de Atención Integral a la Familia
SLIM	Servicio Legal Integral Municipal
SMEDS	Secretaría Municipal de Educación y Desarrollo Social
UDIF	Unidad de Defensa Integral a la Familia

## **RESUMEN**

La investigación se desarrolló en la Secretaría Municipal de Educación y Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, dentro de la Unidad de Desarrollo Integral a la Familia, con el objetivo de determinar el grado de relación de los Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en funcionarios municipales de las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz.

Los participantes fueron funcionarios municipales comprendidos entre los 25 y 45 años, de ambos sexos, quienes accedieron a participar de manera voluntaria realizando el llenado de todos los instrumentos de manera online.

La investigación se realizó desde un enfoque metodológico mixto, un diseño de investigación no experimental transversal, de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron; el BFPTSQ, cuestionario que evalúa las cinco dimensiones de personalidad; el Inventario Burnout de Maslach y una entrevista abierta, de elaboración propia, que recolecta datos sobre las causas y consecuencias del estrés laboral.

Los resultados obtenidos muestran la existencia de una correlación positiva moderada de 0.40, dentro de la escala de Pearson, entre las variables Rasgos de Personalidad y Síndrome de Burnout, correlación relativamente buena que nos indica que ambas variables variarían en el mismo sentido.

**PALABRAS CLAVES:** Rasgos de personalidad, síndrome de burnout, funcionarios municipales.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula “Rasgos de Personalidad y Síndrome de Burnout en funcionarios municipales de las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz”.

La investigación se desarrolló en la Secretaria Municipal de Educación y Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz al interior de la Dirección de Defensoría Municipal, en las Plataformas de Atención Integral a la Familia (PAIF's) dependientes de la Unidad de Defensa Integral a la Familia instancia compuesta por: la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, el Servicio Legal Integral Municipal, y el Centro Terapéutico Municipal, a través de los cuales se promueve la prevención, atención y protección de niñas, niños, adolescentes y mujeres en situación de violencia y/o vulnerabilidad.

El GAMLP cuenta con PAIF's para cada uno de sus macro distritos, mismas que están constituidas por equipos interdisciplinarios de profesionales en trabajo social, psicología y derecho quienes brindan una atención prioritaria a toda la población vulnerable y cuyas acciones, en coordinación con instituciones públicas y privadas, están encaminadas a la restitución de derechos de toda persona víctima de violencia.

En base a las competencias conferidas por el Código Niña, Niño y Adolescente Ley N°548 y la Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia Ley N°348, las PAIF's actúan “tomando decisiones libres de injerencia para la vigencia de los derechos de la población vulnerable a la que representan; enmarcados en la celeridad, legalidad, verdad, ética, eficiencia, eficacia y transparencia a fin de no generar vulneración de derechos” (Dirección Defensoría

Municipal. Modelo de Intervención Municipal, Albergue del Bicentenario “Bolivia Solidaria”, 2021, p.10).

Todas las acciones realizadas dentro de las PAIF's pueden llegar a generar altos niveles de estrés, debido a las presiones que, tanto autoridades como la población en general, ejercen sobre estos funcionarios, puesto a que se espera que la defensa y protección, frente a cada caso de violencia, sean ejecutadas de forma óptima e integral, brindando a su vez una atención pronta y oportuna.

En este escenario dominado por el estrés laboral, las capacidades psicológicas personales son de vital importancia ya que el riesgo de que el estrés constante, al que se encuentran expuestos, desemboque en un síndrome de burnout puede diferir no sólo por las situaciones a las que se enfrentan sino también por las variables individuales que caracterizan a cada funcionario.

En este marco, la presente investigación, se dirige a indagar, ¿Cuáles son los rasgos de personalidad presentes en los funcionarios municipales que optan por trabajar en una PAIF? ¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout presentes en estos funcionarios municipales? ¿Cuáles son las causas y consecuencias del síndrome de burnout?, y ¿En qué medida los rasgos de personalidad de los funcionarios municipales que trabajan en las PAIF's se relacionan con el síndrome de burnout? Estas preguntas fueron analizadas en el presente estudio.

### **0.1. Aspectos metodológicos**

El trabajo de investigación se realizó desde un enfoque metodológico mixto porque se aplicaron pruebas cuantitativas y cualitativas, un diseño de investigación no experimental transversal, de tipo correlacional debido a que se buscó medir el grado de relación existente entre las dos variables de estudio.

La población de estudio fueron las y los funcionarios municipales de las diferentes PAIF's, comprendidos entre los 25 y 45 años, de ambos sexos, quienes

accedieron a participar en el estudio realizando el llenado de todos los instrumentos de manera online.

## **0.2. Objetivos**

En relación al marco metodológico descrito, el propósito general del estudio fue determinar el grado de relación de los Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en los funcionarios municipales pertenecientes a las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz.

En relación con el objetivo general se plantearon los objetivos específicos: a) Identificar los rasgos de personalidad de los funcionarios municipales; b) Evaluar los niveles del síndrome de burnout; c) Identificar las posibles causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout; y d) Identificar los rasgos de personalidad que presentan mayor relación con las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los funcionarios municipales y; e) Generar recomendaciones a nivel organizacional que permitan modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral y el síndrome de burnout a partir de los rasgos de personalidad, conforme al contexto laboral de los funcionarios municipales.

## **0.3. Estructura de a investigación**

Para cumplir los objetivos, se ha dividido la investigación en los siguientes acápite:

I. En el primer capítulo, se analizó el problema y objetivos de investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema de investigación, los objetivos, el planteamiento de la hipótesis y la justificación.

II. En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico en el cual se explica el principal objeto de estudio.

III. En el tercer capítulo metodología, se presenta el enfoque y diseño de investigación, las variables, la población y sujetos, las técnicas e instrumentos de investigación, el ambiente de investigación y el procedimiento aplicado.

IV. El cuarto capítulo denominado presentación de resultados, se describen los resultados alcanzados, conforme a los objetivos planteados de la investigación.

V. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de acuerdo a los resultados alcanzados. Asimismo, se expone las recomendaciones en el que se describe sugerencias de aplicación práctica de los resultados relacionadas al objeto de investigación.

Por último, se incluye las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio, y los respectivos anexos de los instrumentos aplicados para el desarrollo de la Tesis.



## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Área problemática**

El síndrome de burnout puede presentarse en actividades laborales donde existen altas presiones y situaciones estresantes, especialmente en aquellas que requieren brindar atención directa y frecuente al público, llegando a generar una pérdida de empatía, de satisfacción laboral y afectando a la persona no solo en el ámbito laboral, sino también en los ámbitos social, familiar y personal.

La sobrecarga de trabajo físico/mental, debido muchas veces a la escasez de recursos humanos; los cambios dentro de la organización, que generan repercusiones en el desempeño laboral; las relaciones interpersonales negativas dentro la organización y otros sucesos que incrementan el estrés laboral pueden derivar en el desarrollo del síndrome de burnout.

Diferentes circunstancias pueden producir estrés crónico en los trabajadores, pero es la percepción personal y los mecanismos de afrontamiento lo que parecen marcar el grado de vulnerabilidad individual, y que explicaría el porqué, a igualdad de condiciones de trabajo, unos iniciarían síntomas de burnout y otros no. Sin embargo, las variables internas, y entre ellas los rasgos de personalidad, han sido considerados en menor proporción a la hora de explicar el desarrollo del Síndrome de burnout.

## **1.2. Problema de investigación**

El síndrome de burnout, asociado al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo, fue reconocido por la OMS, en la gestión 2019, como una enfermedad, un trastorno que afecta a nivel emocional, conductual, físico y cognitivo a una parte importante de trabajadores que viven en un estado alto de estrés y ansiedad.

El síndrome de burnout ha sido definido de diversas formas. Maslach y Jackson (1982), lo conceptualizan como “cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso” (Castillo Ramirez, 2001).

De manera literal se traduce como “el síndrome de estar agotado o quemado”, y es característico de las profesiones que brindan servicios humanos directos y de gran relevancia para los usuarios (Buendia & Ramos, 2001).

Este fenómeno ha generado una gran cantidad de investigaciones debido a las graves consecuencias que atañe. Según Álvarez y Fernández (1991) las personas que presentan un riesgo alto de sufrir burnout son aquellas cuyo trabajo es de atención directa y frecuente hacia el público; como ser médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, profesores, entre otros.

Bajo estos lineamientos los funcionarios municipales que trabajan en las Plataformas de Atención Integral a la Familia son propensos a desarrollar el síndrome de burnout, ya que los mismos se encuentran expuestos a la interrelación con diferentes grupos poblacionales y diferentes tipos de estresores.

Muchas veces la atención que brindan los funcionarios debe ser prolongada (fuera de los horarios de trabajo establecidos), esto en requerimiento de la atención judicial, fiscal o de emergencia que pueda presentarse, de la misma manera puede producirse un aumento en la carga laboral, debido muchas veces

a la falta de recursos humanos en una labor que es dirigida a una población grande y demandante donde los índices de violencia van en aumento cada día.

De la misma manera, el trabajo dentro de las PAIF's se ve alterado por los cambios bruscos que se generan en las políticas públicas, mismas que ocasionan desorganización en el trabajo multidisciplinario que vienen realizando, además de tensión entre compañeros de trabajo que, al mismo tiempo en que tienen mayores exigencias y demandas tanto por nuestras autoridades como por la misma sociedad, se encuentran en la mira de manera constante, y no se les permite cometer el más mínimo error.

Todos estos aspectos son considerados como estresores y llegan a afectar la vida personal, familiar e incluso profesional de estos funcionarios.

En este entendido, el principal detonante del síndrome de burnout será el entorno laboral y las condiciones de trabajo. Toda persona que esté expuesta de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el Burnout.

Ahora bien, aunque los factores del entorno pueden ser relevantes, es más apreciable aún el grado en que los individuos son capaces de expresar sus niveles de estrés y afrontarlos de acuerdo a sus rasgos de personalidad.

En esta misma línea, algunos autores mostraron que ciertos individuos son capaces de adaptarse adecuadamente a condiciones estresantes y volver a sus niveles iniciales de bienestar. Por lo tanto, la variabilidad existente de acuerdo a los rasgos de personalidad dará cuenta del por qué las personas pueden producir diferentes respuestas ante los mismos estresores (McCrae y Costa, 1987; Piedmont, 1993 citados por Garcia, Ramos, & Garcia, 2009).

### **1.2.1 Formulación del problema**

¿Cuál es el grado de relación de los Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en los funcionarios municipales que trabajan en las Plataformas de Atención Integral a la Familia?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar el grado de relación de los Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en los funcionarios municipales pertenecientes a las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar los rasgos de personalidad de los funcionarios municipales
- ✓ Evaluar los niveles del síndrome de burnout
- ✓ Identificar posibles causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout
- ✓ Identificar los rasgos de personalidad que presentan mayor relación con las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los funcionarios municipales
- ✓ Generar recomendaciones a nivel organizacional que permitan modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral y el síndrome de burnout a partir de los rasgos de personalidad, conforme al contexto laboral de los funcionarios municipales.

#### **1.4. Hipótesis**

Hi: Existe una relación significativa entre los rasgos de personalidad y los altos niveles de síndrome de burnout en los funcionarios municipales pertenecientes a las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz.

Ho: No existe una relación significativa entre los rasgos de personalidad y los altos niveles de síndrome de burnout en los funcionarios municipales pertenecientes a las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz

#### **1.5. Justificación**

El estudio de la personalidad ha recibido mucha atención, desde los inicios de la psicología, por su importancia al momento de querer explicar el comportamiento humano, esto es, comprender los distintos modos de sentir, pensar y actuar de cada persona. La producción de conocimiento sobre este constructo es notable debido a la relación que tiene sobre otras variables como afrontamiento, bienestar, depresión, calidad de vida, satisfacción laboral, incluso salud física y longevidad o, como en el presente estudio, el síndrome de burnout.

De la misma manera los primeros estudios del síndrome de burnout comprobaron que mientras algunos sujetos eran claramente vulnerables al síndrome, otros mantenían una fuerte resistencia al mismo y aunque el origen del desgaste profesional tuviera que situarse en el tipo del ejercicio profesional y sus condiciones, parecía claro que las variables individuales ejercían una influencia indudable.

Es así que las diferencias entre los rasgos de personalidad de una y otra persona influyen significativamente en el modo en que los individuos perciben, interpretan y responden a los estresores del entorno laboral. Por lo tanto, se considera que

la personalidad y el síndrome de burnout están ampliamente relacionados, principalmente por la forma de interpretar una situación de estrés, la forma de procesar la información, la evaluación de las propias habilidades y capacidades para responder a una situación estresante, y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el individuo frente a una situación estresante.

Es por ello que la presente investigación tiene como población de estudio a los funcionarios municipales que trabajan en las Plataformas de Atención Integral a la Familia quienes están expuestas a un constante estrés. Debido a las condiciones laborales con las que cuentan; hablamos de horarios extendidos de trabajo, turnos de 24 horas, apoyo inadecuado de otras instituciones, escasez de personal, sobrecarga laboral y exigencia en el cumplimiento óptimo de sus funciones pueden fácilmente llegar a desarrollar el síndrome de burnout.

La **relevancia** de la presente investigación será de **nivel social** ya que una parte de la investigación pretende visibilizar el desgaste laboral en este contexto, donde los efectos del burnout no se quedan sólo en las consecuencias que puede tener para el funcionario (síntomas físicos o psicológicos) o para la institución (absentismo laboral, menor rendimiento) sino también para toda persona que, como víctima o denunciante, espera encontrarse con un entorno de ayuda y protección.

Por otra parte, la investigación busca ampliar el conocimiento referente a los rasgos de personalidad y su relación con el síndrome de burnout, tomando en cuenta que de acuerdo al Modelo Big Five existen dimensiones de la personalidad que son válidos predictores del comportamiento humano. Así también a pesar de que existen estudios que nos hablan sobre el síndrome de burnout, los mismos destacan los efectos del síndrome sobre el comportamiento del individuo y dejan en segundo plano el estudio de los rasgos de personalidad.

Por lo tanto, los resultados de la presente investigación pretender complementar futuras investigaciones relacionadas a esta temática, realizadas en otros contextos y con diferentes tipos de poblaciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Personalidad

Existen diferentes definiciones sobre la personalidad formadas a lo largo de los años, y aunque no existe una teoría aceptada de manera universal, la mayoría comprende que existen características que forman parte de la individualidad, que hacen únicas a cada persona y que están presentes a lo largo de su vida.

Pueyo (2007), explica que la personalidad es una interacción continua de varios aspectos, cada individuo adoptará diferentes características en torno a cuatro dimensiones básicas que son: la dimensión física, emocional, cognitiva y el carácter.

Para Feist & Feist (2008), la personalidad es un patrón de rasgos relativamente permanente y con características únicas que le dan consistencia e individualidad al comportamiento de una persona.

Según Schultz & Schultz (2002), la personalidad tiene tres características:

- La singularidad del individuo: lo que lo diferencia de los demás.
- Un conjunto de características que evolucionan con el tiempo.
- La interacción del individuo con el entorno físico y social. (citado en Da Silva, A., 2012, p. 46)



En concordancia con todo lo anterior, podemos definir la personalidad como un conjunto de patrones conductuales de un individuo, cuyas características, actitudes, comportamientos y valores hacen que cada ser humano sea una persona única, con una estructura psíquica interna resultante de la interacción de factores biológicos, psicológicos y sociales que determinan nuestra forma de pensar, sentir, actuar y de interrelacionarnos con los demás.

Sin embargo, aunque la personalidad ha sido estudiada en diferentes momentos de la historia, ninguna definición de personalidad ha sido totalmente aceptada. Aun así, se acepta la idea de que existen patrones sólidos que se convierten en características individuales para cada persona, y por medio de estas, podemos entender la interacción con el entorno.

### **2.1.1. Personalidad y comportamiento organizacional**

Según Robbins y Judge en su libro “Comportamiento Organizacional”, la definición utilizada con más frecuencia para personalidad es la de Gordon Allport: “la personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno”. Es decir, la personalidad es la suma de las formas en las que los individuos reaccionan frente a otros e interactúan con ellos.

Para Robbins (2013), la explicación definitiva de la personalidad del individuo se encuentra en la estructura molecular de los genes situados en los cromosomas. La herencia genética se refiere a los factores que quedan determinados en el momento de la concepción, conformación inherentemente biológica, fisiológica y psicológica.

Sin embargo, las características que determinan la personalidad, no son determinadas solamente por la herencia, sino por el ambiente, que es la cultura, normas familiares o sociales, aptitudes y valores que se heredan de generación

en generación. Por un lado la herencia fija los parámetros y límites mientras que por el otro, el ambiente es el ajuste a las exigencias y requisitos del entorno, siendo la situación el resultado de la herencia y la personalidad en el ambiente.

Los primeros estudios relativos a la estructura de la personalidad fueron intentos de identificar y denotar caracteres duraderos que describieran el comportamiento de un individuo, los más comunes son: temeroso, agresivo, sumiso, perezoso, ambicioso, leal y tímido. Estos caracteres, cuando aparecen en varias situaciones se denominan rasgos de personalidad. Entre más consistentes sean los caracteres y ocurran con mayor frecuencia en situaciones distintas, más importante es el rasgo que describe al individuo.

Las principales teorías que nos hablan sobre los rasgos que con frecuencia rigen el comportamiento dieron como resultado largas listas que eran difíciles de generalizar, y daban escasa orientación práctica a quienes tomaban decisiones organizacionales. Más abajo veremos algunas teorías que han servido como marcos de referencia para la identificación y clasificación de los rasgos hasta llegar al modelo de los cinco grandes, modelo que en la actualidad ha ayudado a comprender mejor los rasgos de personalidad.

La razón más importante por la que las organizaciones deberían conocer la forma de medir la personalidad es que diferentes investigaciones han descubierto que las pruebas de personalidad son útiles para tomar decisiones de contratación, así como para pronosticar quién es el mejor para ocupar cierto puesto de trabajo.

Algunos de los resultados encontrados afirman que la satisfacción es mayor y la rotación menor si la personalidad y la ocupación concuerdan, así por ejemplo una persona con rasgos más sociables, preferirá actividades que consistan en ayudar a los demás, de esta manera el individuo obtendrá mayor satisfacción laboral.

### **2.1.2. Rasgos de personalidad**

Podemos definir los rasgos de personalidad como patrones de comportamiento más o menos estables que incluyen motivaciones, emociones y cogniciones. Pueden ser considerados como descripciones probabilísticas de la frecuencia e intensidad con la cual las personas se comportan, se motivan, sienten y piensan y permitirían predecir cómo las personas van a pensar o sentir.

Según el DSM-IV-TR los rasgos de la personalidad son patrones persistentes de forma de pensar, relacionarse y pensar sobre el entorno y sobre uno mismo y que se presenta en distintos entornos sociales.

Los rasgos de personalidad están basados tanto en factores biológicos y culturales como en la ética, la moral y las creencias personales y nos hablan de las capacidades que tiene el ser humano para adaptarse a las circunstancias.

Para Guerri (2021) un rasgo es una característica relativamente estable de la personalidad que hace que las personas se comporten de cierta manera. La combinación e interacción de diversos rasgos forman una personalidad que es única para cada individuo.

#### **2.1.2.1. Teoría de los rasgos de Gordon Allport**

Allport fue el primero en utilizar el concepto de rasgos y enfatizar la importancia de estos, además de los factores individuales, en la construcción de la personalidad.

La teoría establecida por Allport indica que a pesar de que la configuración de cada persona es única existen patrones de comportamiento comunes, debido a que los rasgos de personalidad son en general elementos innatos compartidos. (Castillero, 2017)

Según Martínez y García, Allport encontró dieciocho mil adjetivos para definir a un individuo. Estos términos fueron agrupados para formar tres categorías (como se cita en Paco, 2020, p.40):

- **Rasgos Cardinales:** son rasgos de personalidad que forman parte del propio núcleo de la persona, afectando y definiendo la mayor parte del repertorio conductual de la persona.
- **Rasgos Centrales:** son aquellos conjuntos de características que tienen una influencia en el comportamiento de la persona en diferentes contextos.
- **Rasgos Secundarios:** no forman parte de la personalidad general de los sujetos, pero pueden surgir en determinados momentos, como a la hora de hacer frente a situaciones concretas.

A partir de la formulación de la teoría de la personalidad de Allport en la que los rasgos ocupaban un lugar importante, muchos investigadores han analizado la misma intentando determinar los rasgos fundamentales de la personalidad que pudieran ser comunes en todos los individuos, así como para determinar su comportamiento.

#### **2.1.2.2. Teoría de los rasgos de Cattell**

Raymond Cattell (1943), influenciado por la investigación de Allport, analizó la lista de adjetivos presentada por el autor mediante un análisis factorial. (Laak, 1996)

El análisis factorial es un procedimiento estadístico que simplifica la comprensión de los elementos, las relaciones entre sí y la intensidad. Emplea grupos para identificar rasgos que parecen estar correlacionados. El grupo de rasgos que cada persona posee puede ayudar a predecir su comportamiento.

De este modo la personalidad puede descomponerse en factores evaluables por medio de escalas, y permitiría conocer cómo una persona modifica su comportamiento frente a diferentes estímulos del ambiente.

Cattell, resumió los rasgos de personalidad en 12 factores. Para completarlo, añadió cuatro escalas más quedando 16 factores primarios medibles a partir de su Cuestionario 16 PF, cuestionario que aun hoy en día se utiliza para evaluar la personalidad tanto en el ámbito clínico como en el organizacional. El cuestionario 16 PF permite un análisis detallado del perfil de las personas, pero también permite extraer información sobre el potencial de liderazgo, la creatividad, empatía, habilidades sociales, autoestima y la capacidad de adaptación.

Según Cattell (1943), los rasgos son características relativamente personales estables y forman la base de la personalidad. También son entidades permanentes heredadas, que se desarrollan a lo largo de la vida y dan forma al comportamiento (Schultz & Schultz, 2010).

Para Allport y Cattell los factores heredados moldean la personalidad y tienen igual importancia que los factores ambientales

### **2.1.2.3. Teoría de los rasgos de Eysenck**

Eysenck concuerda con Cattell en la idea de que la personalidad estaba compuesta por rasgos o dimensiones. Según él, la personalidad tenía dos dimensiones: extraversión (sociable, activo, asertivo, búsqueda de sensaciones) y el neuroticismo (ansioso, deprimido, culpable, baja autoestima). En 1970 añadió el psicoticismo (agresivo, frío, egocéntrico, impulsivo, impersonal), refiriéndose al control de los impulsos y la forma en que la realidad es distorsionada. (Da Silva, 2012)

El autor considerara que el nivel de extraversión depende de la activación del sistema de activación reticular ascendente o SARA, el neuroticismo del sistema

límbico y el psicoticismo, si bien no se ha identificado un correlato claro, tiende a vincularse al nivel de andrógenos o la relación entre dopamina y serotonina (Castillero, Psicología y Mente, 2018)

Sin embargo, en la teoría de Eysenck no solo tienen importancia los factores biológicos, él afirma que la herencia genética, así como las experiencias de aprendizaje, constituyen la personalidad.

### **2.1.3. Los cinco grandes rasgos de la personalidad**

En la actualidad muchos estudios referentes a los rasgos de la personalidad afirman que los mismos son heredados y perdurables en el tiempo. Aunque se acepta que, en un gran porcentaje, la estructura de personalidad tiene una importante carga genética, estos pueden ser modificables por la experiencia, el ambiente, el tipo de crianza y los procesos adaptativos. Por lo tanto la personalidad, aunque de origen genético, tiene una base neurobiológica.

Pals, plantea que la personalidad es una variación única e individual del diseño evolutivo de la naturaleza humana, expresada en una estructura organizada de rasgos que integra las historias de vida y que es transversal a las culturas. Esta estructura, a la que hace referencia, es perdurable en el tiempo, tiene un papel predictivo y define los aspectos afectivos, cognitivos y motivacionales que dan cuenta de la conducta (Bermúdez et al., 2011).

McCrae y Costa (1992), han expandido la teoría de la personalidad buscando incluir una explicación de cómo la genética y la biología influye en la personalidad. Consideran que el comportamiento está determinado por tres componentes clave: tendencias básicas (biológicas y estables), adaptaciones características (flexibles y determinadas por la cultura, el ambiente y las situaciones experimentadas) y el propio concepto (que es una característica importante de adaptación). Además, describen la personalidad entendiéndola en función a

cinco grandes factores que todos tenemos en mayor o menor grado, los cuales son:

- **Apertura a la experiencia** (apertura mental), aborda el rango y la fascinación de alguien con la creación y lo nuevo. La gente abierta en extremo es creativa, curiosa, con sensibilidad artística y emocional, curiosidad intelectual y tendencia a experimentar. Aquellos en el otro extremo son convencionales, con tendencia al razonamiento lógico, bajos niveles de empatía, baja capacidad de analizar nueva información, y muestran mayor comodidad con aquello que les resulta familiar.

Este rasgo es considerado un predictor importante del logro intelectual, ya que existe un constante deseo de conocimiento generando una asociación significativa con la educación y la inteligencia; sin embargo, no es el equivalente de la inteligencia si no a la flexibilidad cognitiva para considerar nuevas ideas y examinar a profundidad nuevos conceptos.

Está compuesta por seis facetas: imaginación, interés en el arte, emocionalidad, tendencia a la aventura, intelecto y liberalismo. El intelecto, dentro de este rasgo, es considerado un predictor importante del logro intelectual, ya que genera un constante deseo de conocimiento generando una asociación significativa con la educación y la inteligencia; sin embargo, no es el equivalente a la inteligencia si no a la flexibilidad cognitiva para considerar nuevas ideas y examinar a profundidad nuevos conceptos. Por su parte, la faceta de liberalismo hace referencia al cuestionamiento constante de valores normativos, religiosos, sociales o políticos.

- **Extraversión** (energía), este rasgo evalúa el nivel de confort con las relaciones que se tiene, el comportamiento interpersonal y la capacidad para experimentar placer y otras emociones positivas.

Los extrovertidos son considerados asertivos, activos, locuaces, animosos, enérgicos, optimistas, y con capacidad para la obtención de información, interés y reforzamiento en las relaciones sociales, nivel de persuasión mayor, y alta dedicación para el logro de metas; caso contrario sucede con la introversión, en donde las personas son reservadas, independientes y sensatas sin ser necesariamente pesimistas, inactivas u ociosas. (Sánchez, 2017). Sus facetas son: amabilidad, gregarismo, asertividad, nivel de actividad, búsqueda de emociones positivas, excitabilidad.

Las personas que puntúan alto en este rasgo entienden muy bien las relaciones sociales, en especial las relaciones de poder, manejan una buena sintaxis del lenguaje y tienen un buen razonamiento lógico. Esto ocurre debido a que el área orbito-frontal en estas personas presenta mayor actividad cerebral, área relacionada con el procesamiento emocional, el razonamiento lógico, la recompensa y el control del estrés (Adell, 2020).

- **Amabilidad/agradabilidad**, conformada por las facetas de confianza, altruismo, moralidad, cooperación, modestia y simpatía. Caracteriza a quienes tienen la capacidad para establecer vínculos psicosociales, percibir intenciones benevolentes, confiar en el otro y evitar los conflictos directos, muestran comportamientos altruistas, generosos, amables, morales y modestos. Se observa a la persona como alguien considerada que se preocupa por las necesidades y el bienestar de los demás llegando a empalmar con su entorno (Dolcet i Serra, 2006).

Las personas con baja calificación en este rasgo pueden llegar a ver a los demás como una fuente de amenaza, buscan manipular a otras personas, son oportunistas, frías, competitivas, con tendencia alta para buscar conflicto, poco compasivo e indiferente hacia el dolor de otros.

En términos neurobiológicos, la agradabilidad está relacionada a la actividad neuronal del hemisferio temporal, donde se realiza el procesamiento de la



información social, propiamente en el giro temporal superior que es el área que decodifica los estados emocionales de otros. De la misma manera la ínsula y la corteza cingulada presentan mayor activación en las personas con alta agradabilidad ayudándoles a identificar los sentimientos, y en especial el sufrimiento de los demás (Suay y López 2018)

- **Responsabilidad/meticulosidad**, se refiere a la capacidad de controlar impulsos, la inclinación hacia el trabajo duro, ser organizado, seguir normas sociales, actuar con propósitos y metas claras, ser diligente y eficiente para llevar adelante proyectos e ideas. Las facetas que corresponden a este rasgo son: sentido del deber, orden, convencionalidad, autodisciplina, tendencia al logro y autoeficacia.

Las personas con un bajo nivel en responsabilidad perciben el mundo como un lugar injusto, tienen un bajo dominio en tareas físicas y mentales, son impuntuales, se muestran negligentes en la consecución y establecimiento de sus objetivos teniendo inconveniente para cumplir normas y responsabilidades no por déficits morales sino por dificultad para organizarse y planificar sus actividades (Dolcet i Serra, 2006).

El ser responsable está relacionado a una segregación mayor de serotonina en el cerebro, neurotransmisor que ayuda a controlar mejor los niveles de estrés y ansiedad.

- **Neuroticismo**, describe la aptitud de una persona para manejar la tensión, implica una alta facilidad para preocuparse y percibir el ambiente como peligroso, son hostiles y sensibles a la crítica, presentan poca energía física y poca auto-motivación, su inestabilidad emocional los lleva a ser impulsivos, experimentan emociones negativas como; miedo, enojo, culpa y tristeza reactiva lo que les impide tener una adecuada adaptación y ser propensos a

niveles altos de estrés social, teniendo reacciones fuertes a todo tipo de estímulos por el pobre control de impulsos (Dolcet i Serra, 2006).

Las personas con niveles bajos en este rasgo pueden controlar mejor sus impulsos, regulan sus emociones, muestran una relativa calma frente a las críticas negativas o infundadas y son capaces de afrontar adecuadamente diversos estresores. Las facetas que corresponden a este rasgo son: vulnerabilidad, ansiedad, inmoderación, depresión, enojo y autoconciencia.

El neuroticismo está relacionado con una sobre activación de la amígdala y la ínsula lo que provoca emociones y pensamientos negativos como la irritabilidad, los pensamientos rumiantes y la vulnerabilidad emocional. De igual manera se tiene conocimiento que existe una baja activación en los receptores de serotonina que explica la alta hostilidad emocional, y una alta producción de cortisol lo que genera una presencia crónica del estrés.

De los cinco grandes rasgos, la estabilidad emocional (bajo neuroticismo) es la que tiene una mayor relación con la satisfacción en la vida, la satisfacción laboral y los bajos niveles de estrés.

Los individuos con una puntuación alta en extraversión suelen desempeñarse mejor en puestos de trabajo que requieren interacción significativa con otras personas, quizá debido a que tienen más habilidades sociales. Asimismo, pueden llegar a ser líderes eficaces y sentirse más cómodas frente a la ambigüedad y al cambio, mientras que los individuos con puntuaciones altas en agradabilidad tienden a desempeñarse mejor en puestos de trabajo orientados a las relaciones interpersonales, como el servicio a clientes.

Los individuos que obtienen calificaciones altas en responsabilidad desarrollan niveles altos de conocimiento de su puesto de trabajo, lo cual contribuye a que puedan tener un mejor desempeño en el trabajo. Sin embargo, probablemente

debido a que son tan organizados y estructurados, no logran adaptarse bien a los contextos cambiantes.

El modelo de los cinco grandes rasgos cuenta con distintos instrumentos para su evaluación muchos de los cuales han sido evaluados y adaptados en más de cincuenta países, con traducciones en más de diez idiomas (Genise et al., 2020).

## **2.2. Síndrome de burnout**

En nuestro medio existen diferentes estresores, que mantienen el organismo en un estado de hiperactivación constante, preparado para dos reacciones: luchar o huir. Uno de los estresores más comunes, de manera crónica, es el medio laboral. Cuando los mecanismos de adaptación son superados, se presentan distintas alteraciones, una de ellas es el llamado síndrome de burnout (Lovo, 2020)

Desde su conceptualización, establecida a partir del modelo de Maslach, y su reconocimiento en el año 2019 por parte de la OMS, como un trastorno que afecta de manera psicológica y emocional a una parte importante de los trabajadores, el síndrome de burnout ha sido ampliamente aceptado por la comunidad científica como un inadecuado y desadaptativo afrontamiento frente al estrés crónico, que conduce a la extenuación y al distanciamiento en el entorno laboral.

De acuerdo a los trabajos de investigación fisiológicos de Selye (1960), sabemos que el estrés es la suma de repuestas fisiológicas, principalmente hormonales, inducida como reacción a estresores, debido a la activación del eje hipotálamo-hipófisis-cortico-suprarrenal, que genera la elevación de la producción de corticoides y la activación subsiguiente del eje simpático-médulo-suprarrenal. Cuando esta activación es sostenida en el tiempo, se presenta el síndrome. Aun cuando nuestro organismo despliega una serie de medidas adaptativas que tratan de compensar las alteraciones a las que se ve sometido, estas medidas pueden tener tal magnitud que sean capaces de generar más daño.

Describimos entonces el síndrome de burnout como un trastorno adaptativo crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de las personas (Gutiérrez, et al.2006).

Para Shirom (1989) el contenido del síndrome de burnout tiene que ver con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo” (Martinez, 2010).

El síndrome de burnout ha sido definido también como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios(Tonon, 2003).

Pines y Aronson (1988), proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes." (Villanueva, 2018)

Gil-Monte (2011), por su parte concibe que el síndrome de burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional, caracterizada por un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el ámbito laboral. Además, es caracterizado por la presencia de un deterioro afectivo, agotamiento emocional y físico, y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos y distantes, a veces acompañados de culpa (Leria Dulcio & Salgado Roa, 2018).

La definición clásica de burnout proviene de Maslach (1993) quien considera el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento emocional (pérdida de energía, desgaste, fatiga), despersonalización o deshumanización (cinismo,

actitudes negativas e insensibilidad) y disminuida realización personal (Aceves, 2006). Esto implica que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación, ya sea laboral, familiar o social, le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva.

### **2.2.1. Signos y síntomas asociados al síndrome de burnout**

Aunque los signos y síntomas del burnout son muy complejos, en líneas generales se han encontrado las siguientes manifestaciones:

#### **2.2.1.1. Psicosomáticos**

Son de aparición temprana y se manifiestan por fatiga crónica, jaquecas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, asma, catarros frecuentes, alteraciones menstruales, dolores musculares, pérdida de peso y alergias (Savio, 2008).

#### **2.2.1.2. Conductuales**

Las más frecuentes son: conductas violentas, pérdida del control de impulsos, comportamientos de alto riesgo, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, aislamiento y evitación profesional.

En el ambiente laboral, se ha encontrado ausentismo laboral, detrimento en la capacidad de trabajo y en la calidad de servicio prestada a los clientes, aumento de la hostilidad en las interacciones y deficiencias en la comunicación (Illera, 2006).

### **2.2.1.3. Emocionales**

Comprenden: depresión y ansiedad crónicas, alteraciones del carácter, suicidios, disfunción familiar y presencia de adicciones (Carrillo-Esper et al., 2012). Otros autores han identificado distanciamiento social y afectivo, irritabilidad, impaciencia, depresión, dificultades de concentración debido a la ansiedad que se presenta y los celos por la posibilidad de llegar a convertirse en una persona poco estimada, que pueden derivar en desconfianza y actitudes defensivas.

### **2.2.1.4. Defensivos**

Surgen de la dificultad que presenta la persona con burnout para aceptar sus sentimientos. La negación, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de emociones hacia otras situaciones, son mecanismo de defensa frente a una realidad que es desagradable con el fin de evitar vivir esa experiencia negativa.

## **2. 2.2. Principales componentes del síndrome de burnout**

De acuerdo al modelo de Maslach, el síndrome de burnout se compone de tres factores o dimensiones:

### **2.2.2.1. Agotamiento o cansancio emocional**

Hace referencia a la percepción que tienen las personas de desgaste, pérdida de energía y fatiga que se manifiesta a través de síntomas físicos y emocionales como irritabilidad, ansiedad y cansancio. El agotamiento emocional también se produce cuando no se puede llevar a cabo la tarea encomendada por falta de capacidades y recursos para su realización.

### **2.2.2.2. Despersonalización o cinismo**

Entendida como el desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las cuales el trabajador se relaciona laboralmente, sean usuarios o compañeros de trabajo, se manifiesta como irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo. La presencia de este componente es un impedimento para quienes ejercen profesiones de ayuda debido a que afecta el contacto y la empatía hacia los demás.

### **2.2.2.3. Falta de realización personal**

Describe la tendencia a autoevaluarse negativamente, por la cual disminuye el sentimiento de competencia personal y la sensación de progreso personal presentándose una baja autoestima, baja productividad e incapacidad de trabajar bajo presión.

Estos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo (Gutiérrez, et al. 2006).

## **2.2.3. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout**

A continuación, se describe los principales factores:

### **2.2.3.1. Factores organizacionales**

- **Participación en la toma de decisiones.** Es un factor importante en la satisfacción de las necesidades de autorrealización del trabajador, aumentando así su identificación con los objetivos de la organización, su

responsabilidad, su desarrollo personal y la prevención por lo tanto de la aparición de síndrome de burnout.

- **Carga laboral.** La sobrecarga de tareas, falta de información o tiempo limitado para llevar a cabo las tareas puede dar lugar al síndrome de burnout
- **Recompensas personales.** Beneficios tangibles, en términos de salarios, promoción, prestigio y reconocimiento otorgado a la profesión. Alienta a los trabajadores para que se desempeñen mejor, sientan que su trabajo es apreciado y han contribuido a alcanzar las metas de la organización.
- **Equidad.** Se obtiene cuando el trabajador tiene la percepción de que existe un equilibrio entre lo que le da a la organización, como, por ejemplo, competencia, dedicación, productividad, y lo que le ofrece a cambio, a saber, reconocimiento, autonomía, desarrollo, formación, variedad y complejidad del trabajo. Cuando el resultado de esta comparación no es equitativo, la situación se percibe como injusta y por lo tanto se experimenta insatisfacción.
- **Clima organizacional.** Toma en cuenta el ambiente de trabajo, la comunicación interna, transparencia, el liderazgo existente dentro de la organización y las condiciones de trabajo, factores que influyen en la satisfacción laboral.
- **Relaciones interpersonales y sociales.** Según Maslach, la aparición del síndrome de burnout es menos frecuente en los empleados cuando hay relaciones amistosas y comprensivas con los jefes, cuando estos elogian el buen desempeño, respetar las opiniones de los empleados y otorgar cierto grado de participación en la toma de decisiones
- **Autonomía y responsabilidad.** La autonomía, entendida como la libertad de acción, esta correlacionada con los problemas que cada trabajador, de acuerdo a sus funciones, es responsable de resolver. El control excesivo de



las acciones que realiza el trabajador puede tener repercusiones negativas y pueden favorecer el inicio del síndrome de burnout.

### 2.2.3.2. Factores individuales

Entre los factores individuales se rescata:

- **Edad.** Según estudios realizados por Maslach (2001), los jóvenes profesionales con edad cercana a los 30 años son más propensos a sufrir el síndrome, esto debido a que se encuentran en el comienzo de sus carreras y tienen sentimiento de inseguridad en el desempeño de sus tareas.
- **Sexo.** Existen estudios que demuestran que las mujeres tienen puntajes más altos en la dimensión de agotamiento emocional y físico, mientras que los hombres predominan en la despersonalización. Según Maslach (2001) este hecho puede tener que ver con los roles establecido por la sociedad.

Empero, no existen investigaciones relevantes que sustenten este supuesto.

- **Estado civil.** Según Neves (2001) y Maslach et al. (2001), se encontró, en contextos organizacionales, que las personas que está más satisfechas con el trabajo y presentan las tasas más bajas de agotamiento están casadas o en una relación de hecho, contrario a las personas solteras, viudas o divorciadas.
- **Tiempo de servicio.** Algunos autores mencionan que el síndrome aparece con el aumento del tiempo de servicio, mientras que otros argumentan que el agotamiento viene con su entrada en el mercado laboral debido a que existe inseguridad en las personas con poco tiempo de trabajo (Benevides-Pereira, 2002).

- **Personalidad.** Como señala Salgado (1998), las personas que presentan un riesgo alto de sufrir burnout se caracterizan por manifestar ansiedad, y bajos niveles de actividad y de control emocional, así como dificultades para delegar y establecer los límites en las relaciones profesionales. (García et al., 2009).

De acuerdo a esto podríamos afirmar que la comprensión del burnout será mayor en cuanto avancemos en el estudio de las variables de personalidad.

### **2.3. Plataformas de Atención Integral a la Familia**

El GAMLP, por medio de la Secretaría Municipal de Educación y Desarrollo Social, cuenta con la Dirección de Defensoría Municipal, que presta servicios públicos de defensa psico – socio – jurídica gratuita a las personas en situación de violencia a través de las Plataformas de Atención Integral a la Familia, compuestas por: la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, el Servicio Legal Integral Municipal, y el Centro Terapéutico Municipal; en el marco de las leyes especiales nacionales N°548 y N°348, tomando decisiones libres de injerencia para la vigencia de los derechos de la población vulnerable a la que representan; enmarcados en la celeridad, legalidad, verdad, ética, eficiencia, eficacia y transparencia a fin de no generar vulneración de derechos. (Dirección Defensoría Municipal. Modelo de Intervención Municipal, Albergue del Bicentenario “Bolivia Solidaria”, 2021, p.10).

Las PAIF's funcionan para los nueve macro distritos de la ciudad de La Paz, prestando un servicio gratuito y permanente de atención psico - socio - legal a NNA, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad del municipio de La Paz en situación de violencia, atendido por profesionales de diferentes áreas (trabajo social, legal, psicología).

El año 2008 se creó la décima PAIF que a la actualidad ofrece un servicio de emergencia las 24 horas a través de su Línea gratuita 156.

### **2.3.1. Defensoría de la Niñez y Adolescencia**

La DNA es una instancia local creada a nivel municipal para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, tal como lo señala el art. 14 de la Ley 548, *“Defender y proteger a niños, niñas y adolescentes de su jurisdicción mediante la creación de Defensorías de la Niñez y Adolescencia como instancia técnica promotora de la defensa, protección y cumplimiento de los derechos del niño, niña y adolescente”*.

En ese sentido, la DNA se considera como uno de los logros más importantes del municipio de La Paz, a través del cual se promueve la participación de la comunidad en la prevención, atención y protección de niñas, niños y adolescentes en situación de violencia y/o vulnerabilidad, la misma está constituida por un equipo interdisciplinario de profesionales en trabajo social, psicología y derecho (Guía para el Profesional de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia 2019, p.5).

### **2.3.2. Servicio Legal Integral Municipal**

El SLIM es una instancia especializada en violencia en razón de género que presta servicios psicológicos, legales y sociales para la prevención protección y atención de situaciones de violencia dentro de la familia en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, la Ley Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia N°348 y su Decreto Reglamentario D.S. 2145.

La protección tiene el objetivo de brindar un espacio de acogida temporal y de acompañamiento a la mujer víctima de violencia, impulsando el mejoramiento de sus condiciones de vida y brindando el patrocinio legal cuando la víctima lo requiera (Guía para el funcionamiento de los Servicios Legales Municipales 2015, p.4).

### **2.3. 3. Centro Terapéutico Municipal**

El CTM brinda atención a la población desde la gestión 2017, su propósito principal es brindar apoyo e intervención psicoterapéutica a los usuarios de los servicios de DNA y SLIM. En este sentido el CTM se constituye como una instancia complementaria, para las diferentes PAIF's, que brinda una atención gratuita a sus usuarios.

Dentro del CTM, se realiza terapia con niñas, niños, adolescentes, mujeres y familias de todos los macrodistritos del municipio de La Paz, ofreciendo una atención con calidez y calidad, sustentada en principios éticos. Se realizan intervenciones individuales, grupales, grupos de apoyo y grupos de escucha activa, que se efectivizan a través del trabajo coordinado con redes comunitarias de atención y prevención de la violencia (Guía Centro Terapéutico Municipal “Por los Sobrevivientes de la violencia” 2019, p.17).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Enfoque de investigación

El estudio lleva el enfoque **mixto** porque usa la recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, 2010) pero, además, se trabaja con datos no medibles numéricamente.

Los estudios cuantitativos son aquellos que tienen por objetivo determinar cuantitativamente los atributos y relaciones de los objetos, mientras que los estudios cualitativos tienen por objetivo comprender significados sociales, experiencias y sentidos que produce el sujeto (Tintaya, 2008).

##### 3.1.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de **tipo correlacional**, debido a que se pretende medir el grado de relación que existe entre dos variables.

Tintaya (2014), plantea que los tipos de investigación o estudios correlativos buscan conocer los niveles de relación entre dos variables, como también, conocer las características de las mismas y la relación de las propiedades de una

variable con la otra (p. 96).

### **3.1.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación, corresponde al **no experimental transeccional o transversal**, es decir no se manipularán las variables, y van a ser medidos en un solo tiempo mediante la aplicación de las pruebas.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Definición de variables**

#### **3.2.1.1. Rasgos de personalidad**

Rasgos que caracterizan a los individuos y les permiten diferenciarse de los demás, agrupados en cinco grandes factores: Apertura a la Experiencia, Responsabilidad, Extraversión, Amabilidad y Neuroticismo. (Costa y McCrae 1992).

#### **3.2.1.2. Síndrome de burnout**

Respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo. (Pinto y Roth, citando a Maslach, 2010).

### **3.2.2. Operacionalización de variables**

A continuación, se describe la operacionalización de las variables.

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de la variable Rasgos de Personalidad*

Variables	Dimensiones	Indicador	Medidor	Escala	Instrumento
Rasgos de Personalidad	Apertura a la experiencia	Imaginación	Ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.		
		Interés en el arte			
	Emocionalidad				
	Tendencia a la aventura				
	Intelecto				
	Liberalismo				
Extraversión	Amabilidad	Ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	0=Totalment e en desacuerdo 1=Un poco en desacuerdo 2=Opinión Neutra 3=Un poco de acuerdo 4=Totalment e de acuerdo	Cuestionario Big five Personality Trait Short Questionnaire (version Española).	
	Gregarismo				
Asertividad, Nivel de actividad					
Búsqueda de emociones positivas					
Excitabilidad					
Confianza, Altruismo, Moralidad, Cooperación, Modestia Simpatía					
Amabilidad	Sentido del deber, Orden	Ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.			
Responsabilidad	Convencionalidad				
	Autodisciplina				
Tendencia al logro	Autoeficacia				
Neuroticismo	Vulnerabilidad	Ítems 5,10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.			
	Ansiedad				
	Inmoderación				
	Depresión				
	Enojo				
Autoconciencia					

**Tabla2***Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Variables	Dimensiones	Indicador	Medidor	Escala	Instrumento
Síndrome de burnout	Cansancio emocional	Exhausto por el trabajo Siente que sus recursos se han agotado Frustración Desgaste emocional	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.		
	Despersonalización	Respuesta impersonal, fría Actitud cínica Deshumanización en el trato Desgaste físico Agotamiento físico.	Ítems: 5, 10, 11, 15, 22.	0= Nunca 1= Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6= Todos los días	Inventario <i>Burnout</i> de Maslach Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial (MBI)
	Realización personal	Evaluación negativa del desempeño Evaluación negativa de capacidades profesionales para tener éxito en el trabajo Evaluación negativa de capacidades profesionales para tener éxito con otras personas	Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.		



### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Los sujetos de investigación son funcionarios municipales pertenecientes a las distintas Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz, profesionales de las áreas de psicología, trabajo social y derecho, quienes trabajan a tiempo completo en las Plataformas. Los profesionales que trabajan a la fecha en dicha institución **suman un total de 80** funcionarios dependientes de la Secretaria Municipal de Desarrollo Social y Educación del Gobierno Autónomo Departamental de La Paz.

Dichos sujetos presentan diferentes años de experiencia trabajando dentro de las Plataformas de Atención Integral a la Familia de los diferentes macrodistritos de la ciudad de La Paz.

#### **3.3.2. Muestra**

El tipo de muestreo a emplear para la presente investigación es el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional, donde los sujetos de estudio son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Los sujetos de una investigación específica, son seleccionados para el estudio sólo porque son más fáciles de reclutar y el investigador no está considerando las características de inclusión de los sujetos que los hace representativos de toda la población (Hernández Sampieri, 2014, p. 112).

Para los fines de esta investigación se tomará una muestra de **20 sujetos** funcionarios municipales de las Plataformas de Atención Integral a la Familia mismos que deben cumplir con los criterios de selección.

### **3.3.2.1. Criterios de selección**

- ✓ Funcionarios que oscile entre los 25 y 45 años de edad
- ✓ Funcionarios de ambos sexos
- ✓ Experiencia mínima de 6 meses en las PAIF's.
- ✓ Profesionales en el área de psicología, derecho o trabajo social
- ✓ Funcionarios que acepten ser parte del estudio

### **3.3.2.2. Ambiente o escenario**

La presente investigación está dirigida al personal de las PAIF's de la ciudad de La Paz, instancia compuesta por: la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA), el Servicio Legal Integral Municipal (SLIM), y el Centro Terapéutico Municipal (CTM) que cuenta con equipos interdisciplinarios de profesionales en trabajo social, psicología y derecho mismos que tienen la tarea de brindar atención a personas en situación de violencia a través de la prevención, defensa y protección a niñas, niños, adolescentes y toda persona en situación de violencia en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.4.1. Técnicas**

#### **3.4.1.1. Entrevista**

La entrevista de forma general es un acto comunicativo establecido entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. Con la entrevista se puede obtener información válida y confiable mediante, la interacción entre el entrevistado y el entrevistador (Goodey Hall, 1991).

La entrevista realizada en la presente investigación está constituida por seis preguntas de elaboración propia, validada por jueces expertos, misma que busca recolectar datos del ambiente laboral y las condiciones de trabajo de acuerdo a la percepción propia de cada funcionario, con el fin de identificar posibles causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout.

#### **3.4.1.2. Encuesta**

Es la técnica más utilizada en estudios cuantitativos, su principal propósito es obtener información tomando como referencia una muestra de la población a objeto de estudio, la información proporcionada fue procesada mediante estadística matemática.

#### **3.4.2. Instrumentos de investigación**

Para el desarrollo de la investigación se utilizará los siguientes instrumentos de investigación:

##### **3.4.2.1. Cuestionario BFPTSQ**

De acuerdo al modelo de los cinco grandes de la personalidad, Morizot crea en el año 2014 una versión corta para medir la personalidad en sus cinco grandes rasgo. Este instrumento fue adaptado a una versión española, con una amplitud conceptual más adecuada, por Tania María Martínez Momo en su trabajo final de Grado; “Validez de constructo de la versión española del Big Five Personality Trait Short Questionnaire en adultos “. El mismo año se realizó la revisión y el análisis de contenido en la región peruana por Anicama y Chumbinumi, sometiendo el instrumento a pruebas con jueces expertos. Los puntajes de los jueces se calcularon mediante el V de Aiken, el cual demostró un coeficiente superior de 0.80, determinando así la consistencia teórica del instrumento.

El análisis de la confiabilidad se realizó utilizando el alfa de Cronbach, el cual obtuvo puntajes moderados de 0.70, lo cual nos indica que el cuestionario puede ser aplicado a una misma persona en diferentes ocasiones obteniendo resultados similares.

Así mismo las pruebas piloto del instrumento realizadas indicaron que el lenguaje utilizado era adecuado y comprensible para la población adulta en general.

Los resultados obtenidos en el trabajo realizado tanto por Martínez como por Anicama y Chumbinumi, concluyeron que el cuestionario evalúa de forma fiable y valida las cinco dimensiones de la personalidad en adolescentes y población adulta.

El cuestionario consta de 50 ítems, 10 ítems por cada rasgo de personalidad, cuyas respuestas son en escala de Likert con una puntuación que va de 0 a 4, donde:

- 0=Totalmente en desacuerdo
- 1=Un Poco en desacuerdo,
- 2=Opinión Neutra,
- 3=Un Poco De Acuerdo
- 4=Totalmente De Acuerdo.

Los puntajes son sumados de acuerdo a cada dimensión (ver tabla 1), y cada puntaje obtenido es interpretado de acuerdo al siguiente baremo:

**Tabla 3**

*Baremo de medición del Instrumento BFPSTQ*

Niveles	Apertura a la Experiencia	Extraversión	Amabilidad	Responsabilidad	Neuroticismo
<b>Bajo</b>	0 - 8	0 - 8	0 - 8	0 - 8	0 – 8
<b>Promedio Bajo</b>	9-16	9-16	9-16	9-16	9-16
<b>Promedio</b>	17-24	17-24	17-24	17-24	17-24
<b>Promedio Alto</b>	25-32	25-32	25-32	25-32	25-32
<b>Alto</b>	33-40	33-40	33-40	33-40	33-40

### **3.4.2.2. Cuestionario MBI**

El Inventario Burnout de Maslach fue creado y adaptado en 1986, es el instrumento más utilizado para la medición del síndrome de burnout.

El test ha sido validado mediante un análisis de fiabilidad para la población de La Paz, en la Tesis de Licenciatura de Ana Carola Zarate (“Burnout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras de la Caja de salud de la Banca Privada regional La Paz”).

La validez se realizó sometiendo cuestionario a jueces tri para su evaluación. Se trabajó con dos profesionales con conocimientos en la materia de estrés y satisfacción laboral (se utilizó el estrés como categoría ya que en Bolivia no se cuentan con expertos a cerca del burnout) que procedieron a la revisión del instrumento. Los profesionales se encargaron de verificar la validez de los cuestionarios comprobando que las preguntas de los mismos tengan relación con los objetivos de investigación. Así, la validez de contenido del Cuestionario de Maslach alcanzó el 0,78 (Llanque citando a Zarate, 2015)

El instrumento está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones distribuidos en 3 dimensiones: *cansancio emocional, despersonalización y realización*

*personal*. El tiempo de duración para su aplicación es de 10 a 15 minutos aproximadamente, donde la persona evaluada debe dar una respuesta, según lo estime, en una escala de Likert cuya puntuación va de 0 a 6, donde:

- 0=Nunca,
- 1= Pocas veces al año,
- 2=Una vez al mes o menos,
- 3=Unas pocas veces al mes,
- 4=Una vez a la semana,
- 5=Pocas veces a la semana,
- 6=Todos los días.

Los puntajes son sumados de acuerdo a cada sub-escala que mide el instrumento (ver tabla 2), ya que no existe un puntaje total. Cada puntaje obtenido debe ser interpretado de acuerdo a los siguientes valores de referencia:

**Tabla 4**

*Valores de Referencia del instrumento MBI*

<b>Sub escala</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cansancio emocional</b>	0-18	19-26	27-54
<b>Despersonalización</b>	0-5	6-9	10-30
<b>Realización personal</b>	0-33	34-39	40-56

Se considera que el individuo presenta síndrome de burnout cuando las puntuaciones son bajas en realización personal y altas en cansancio emocional y despersonalización.

### **3.5. Procedimiento**

#### **Fase 1.**

La investigación comenzó previa coordinación con la Jefa de la Unidad de Defensa Integral a la Familia (DDM – GAMLP), instancia de la que dependen todas las Plataformas de Atención Integral a la Familia de la ciudad de La Paz.

#### **Fase 2.**

Previamente a realizar la aplicación de los instrumentos de investigación se tomó contacto con los Coordinadores de cada PAIF para poder informar de forma general los objetivos de la investigación. Se aclaró que la participación en el estudio era voluntaria, confidencial y que el manejo de la información obtenida sería solo para fines investigativos.

#### **Fase 3.**

La aplicación de los instrumentos se realizó de manera online en consideración a las medidas de bio-seguridad adoptadas dentro de todas las PAIF's debido al Covid-19. Tanto los test psicométricos como las preguntas de la entrevista fueron respondidas de manera individual y según el tiempo disponible del personal.

#### **Fase 4.**

Posterior a la obtención de datos se hizo la revisión e interpretación de los mismos, haciendo uso del programa estadístico SPSS.

#### **Fase 5.**

Concluido el trabajo de investigación se entregaran los resultados finales a la institución, más una propuesta basada en estrategias que permitan prevenir y modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral y el síndrome de burnout.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de Datos

El análisis de los datos cuantitativos se realizó a través de la interpretación de los resultados obtenidos en base al programa SPSS 20.0, mientras que los datos cualitativos fueron analizados usando la triangulación de datos.

Para los datos cuantitativos se utilizó la fórmula estadística del coeficiente de correlación de Pearson que mide el grado de relación lineal entre dos variables de estudio. Este se calcula al dividir la covarianza de nuestras dos variables por la raíz cuadrada del producto de sus varianzas, esto es:

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

Este estadístico permite predecir el valor de una variable dado un valor determinado de la otra variable. Si una variable tiende a aumentar mientras la otra disminuye, el coeficiente de correlación será negativo. En cambio, si las dos



variables tienden a aumentar al mismo tiempo, el coeficiente de correlación será positivo.

Para el tabulado, vaciado y análisis de la información se desarrolló de forma individual y grupal de acuerdo a los instrumentos aplicados en la población de estudio.

La clasificación y depuración de los datos se realizó en base a los indicadores relacionados con los datos sociodemográficos, el Cuestionario de Maslach, (Burnout Inventory) y el Cuestionario Big Five (Personality Trait Short Questionnaire).

Por último, de acuerdo a las entrevistas realizadas a la población de estudio se obtuvieron datos, de acuerdo a la percepción individual, referentes a posibles causas y consecuencias del estrés laboral presentes en su ambiente de trabajo.

En este sentido se presenta los resultados a través de:

- Análisis de resultados cuantitativos.
- Análisis de resultados cualitativos.

Los resultados de la presente investigación, se pueden apreciar de acuerdo al logro de los objetivos propuestos, adicionalmente se presentará una descripción de los datos sociodemográficos obtenidos de los participantes.

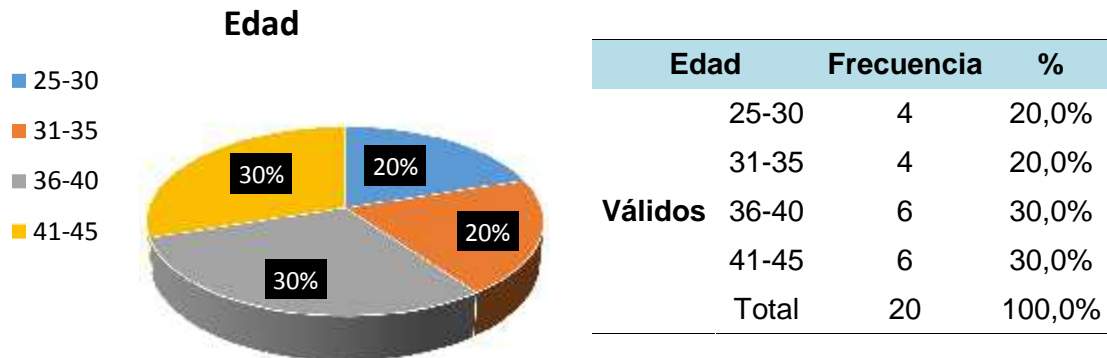
## 4.2. Resultado en función de los datos sociodemográficos

Participaron en el estudio un total de 20 funcionarios municipales. Las tablas y gráficos presentados a continuación muestran la distribución de los participantes en función de las principales variables sociodemográficas de esta investigación: edad, sexo, profesión y el tiempo que llevan trabajando en la institución

- **Edad**

### Grafico 1

*Índice de edad de la población de estudio*

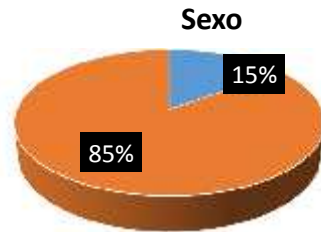


De acuerdo a los datos obtenidos según edades; un 30% de los sujetos estudiados tienen una edad comprendida entre los 41 a 45 años, otro 30% de la población tienen entre 36 a 40 años, un 20% de 31 a 35 años y el porcentaje restante del 20% son personas cuyas edades oscilan entre los 25 a 30 años (ver Gráfico 1).

- **Sexo**

**Gráfico 2**

*Sexo*



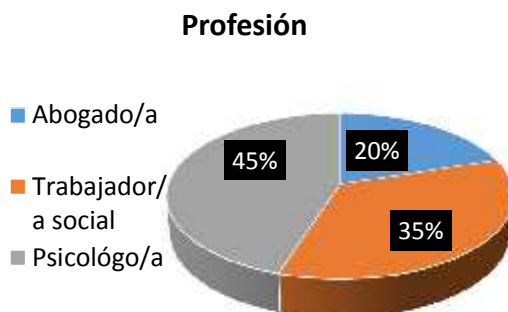
Sexo	Frecuencia	%
Hombre	3	15,0%
<b>Válidos</b> Mujer	17	85,0%
Total	20	100,0%

En el gráfico 2 se puede observar que el porcentaje de mujeres que participaron en esta investigación es de un 85% superior al porcentaje de hombres que representa solamente el 15%.

- **Profesión**

**Gráfico 3**

*Profesión*



Profesión	Frecuencia	%
Abogado/a	4	20,0%
Trabajador/a social	7	35,0%
<b>Válidos</b> Psicólogo/a	9	45,0%
Total	20	100,0%

Respecto a la profesión podemos observar, en el Gráfico 3, que la mayor parte de los participantes son de profesión psicólogos con un 45%, mientras que el resto se distribuye entre trabajadores sociales con un 35% y abogados con una representación del 20%.

- **Tiempo de trabajo en la institución**

El tiempo de trabajo dentro de la institución es un agente importante relacionado con los niveles de estrés de los funcionarios municipales. Los resultados muestran que el 30% de la población ha trabajado dentro de la institución por un tiempo igual o mayor a 5 años, son funcionarios que conocen a cabalidad las funciones que deben cumplir. Así mismo el grafico muestra que existe otro 30% de la población que llevan un tiempo igual o mayor a 6 meses dentro de la institución quienes se están adecuando al manejo que se lleva a cabo dentro de las PAIF's, Con un 25% están funcionarios municipales que trabajan un tiempo igual o mayor a 2 años dentro de la institución y con un 15% encontramos una población que llevan un tiempo igual o mayor a 1 año trabajando como funcionarios municipales (ver Gráfico 4).

#### Gráfico 4

*Tiempo de trabajo dentro la institución*



	Tiempo de trabajo	Frecuencia	%
Válidos	6 meses o más	6	30,0%
	Mayor a 1 año	3	15,0%
	Mayor a 2 años	5	25,0%
	Mayor a 5 años	6	30,0%
	Total	20	100,0%

#### 4.3. Resultado de la variable rasgos de personalidad

Los datos fueron analizados y procesados a través del *software* estadístico SPSS versión 20.0; en primer lugar, se ingresaron los datos obtenidos a través del instrumento, para así realizar la calificación de cada sub escala y obtener los puntajes percentiles, posterior a ello se realizó el análisis de los datos de manera general, así como un análisis de los datos obtenidos en relación a los datos sociodemográficos.

**Tabla 5**

*Nivel de los rasgos de personalidad en Funcionarios Municipales*

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
<b>Apertura</b>	0	0,0%	9	45,0%	11	55,0%
<b>Extraversión</b>	1	5,0%	6	30,0%	13	65,0%
<b>Amabilidad</b>	3	15,0%	14	70,0%	3	15,0%
<b>Responsabilidad</b>	0	0,0%	12	60,0%	8	40,0%
<b>Neuroticismo</b>	6	20,0%	10	50,0%	4	30,0%

En la tabla 9, se muestra de manera general que en las dimensiones de apertura (55%), extraversión (65%) y responsabilidad (40%), los participantes se sitúan en niveles altos. Las personas que obtuvieron puntuaciones altas en apertura a la experiencia son personas muy imaginativas, creativas, buscan distintas maneras para resolver problemas, y están abiertas todo el tiempo a la experiencia y a los cambios. Por su parte las personas que obtuvieron puntuaciones altas en extraversión son personas más sociables, que tienden a disfrutar de situaciones nuevas, no les molesta hablar en público y se sienten cómodos conociendo personas nuevas, estas personas por lo general presentaran bajos niveles de estrés.

En la dimensión de responsabilidad se identifica que existe un 40% de los participantes ubicados en un nivel alto, son personas que se caracterizan por ser bastante organizados, planificar sus tareas y actividades, y estar orientados hacia el logro, la disciplina y el deber. Las puntuaciones altas en este rasgo pueden ser los mejores predictores de resiliencia frente a la presencia de factores estresantes en el ambiente.

En cuanto al rasgo de neuroticismo, se observa que un 30% de los funcionarios presentan altos niveles de neuroticismo que representa la presencia de niveles bajos de estabilidad emocional. Las personas con puntuaciones altas en neuroticismo pueden presentar dificultades para afrontar situaciones estresantes de manera adecuada.

Finalmente, se observa que un 15% de los participantes muestran niveles altos en amabilidad mientras que un porcentaje similar se sitúan en los niveles bajos, asimismo existe un 70% de participantes que se encuentran en el nivel medio de este rasgo. Las personas que puntúan alto en amabilidad se caracterizan por ser muy empáticos, por establecer relaciones sociales muy cercanas, por comprender a las otras personas, mostrar interés por ellas, prestar ayuda y ser muy activistas, empero son personas que podrían presentar altos niveles de

estrés. Por su parte las personas que puntúan bajo en amabilidad son personas más competitivas, no establecen fácilmente relaciones cordiales, muestran poca empatía, y se ponen primero por encima de los demás

- **Rasgos de personalidad según la edad**

En la tabla 6, se observa que un 20% de los funcionarios municipales comprendidos entre las edades de 36 a 40 años se encuentran con un promedio alto en relación al rasgo apertura a la experiencia. De la misma manera un 15% de funcionarios entre las edades de 41 a 45 años presentan un promedio alto y un 5% de funcionarios en este mismo grupo etario se encuentran en un nivel alto dentro de este rasgo de personalidad.

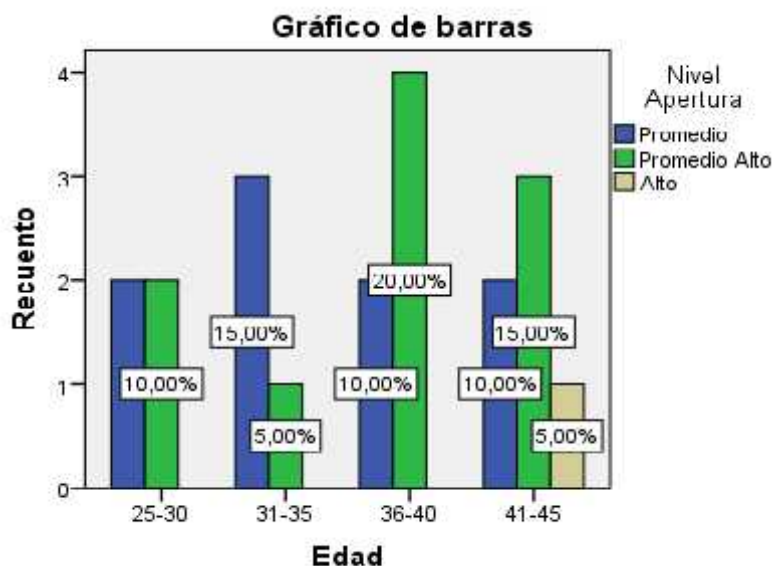
**Tabla 6**

*Rasgo de apertura a la experiencia según edad*

		Nivel Apertura a la Experiencia						Total	
		Promedio		Promedio Alto		Alto			
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
	25-30	2	10,00%	2	10,00%	0	0,00%	4	20,00%
	31-35	3	15,00%	1	5,00%	0	0,00%	4	20,00%
	36-40	2	10,00%	4	20,00%	0	0,00%	6	30,00%
<b>Edad</b>	41-45	2	10,00%	3	15,00%	1	5,00%	6	30,00%
	<b>Total</b>	9	45,00%	10	50,00%	1	5,00%	20	100,00%

**Gráfico 5**

*Rasgo de apertura a la experiencia según edad*



En la tabla 7, vemos que los funcionarios que presentan un promedio alto en extraversión tienen una edad comprendida entre los 31 a 35 años (20%), los grupos etarios siguientes de 36 a 40 años (15%) y de 41 a 45 años (15% y 5%) también evidencian promedios altos y muy altos dentro de este rasgo.

**Tabla 7**

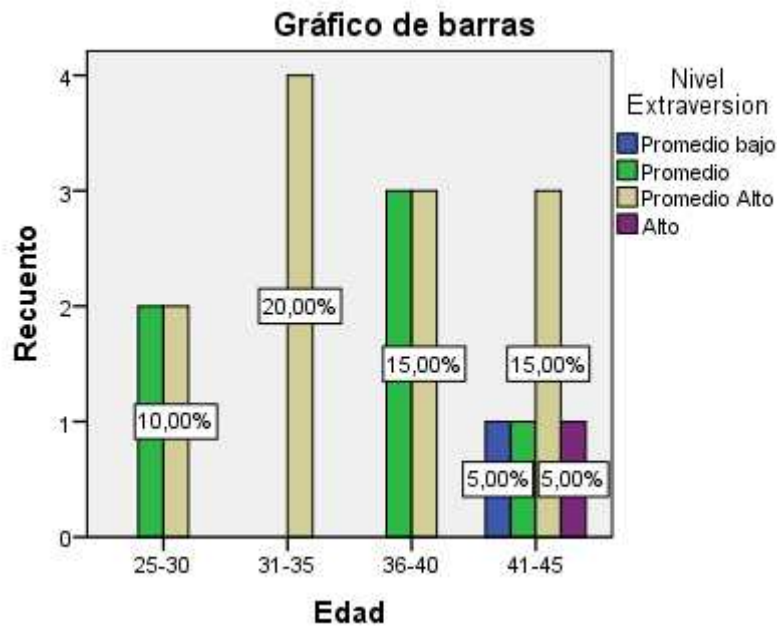
*Rasgo de extraversión según edad*

Edad	Nivel Extraversión								Total	
	Promedio Bajo		Promedio		Promedio Alto		Alto			
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
25-30	0	0,00%	2	10,0%	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%
31-35	0	0,00%	0	0,0%	4	20,0%	0	0,0%	4	20,0%
36-40	0	0,00%	3	15,0%	3	15,0%	0	0,0%	6	30,0%
41-45	1	5,0%	1	5,0%	3	15,0%	1	5,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5,0%</b>	<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>12</b>	<b>60,0%</b>	<b>1</b>	<b>5,0%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 6**

*Rasgo de extraversión según edad*



La tabla 8 muestra que el 15% de funcionarios entre 41 a 45 años se encuentran en un nivel alto dentro del rasgo agradabilidad y el resto de los participantes presentan puntuaciones promedio y por debajo del promedio.

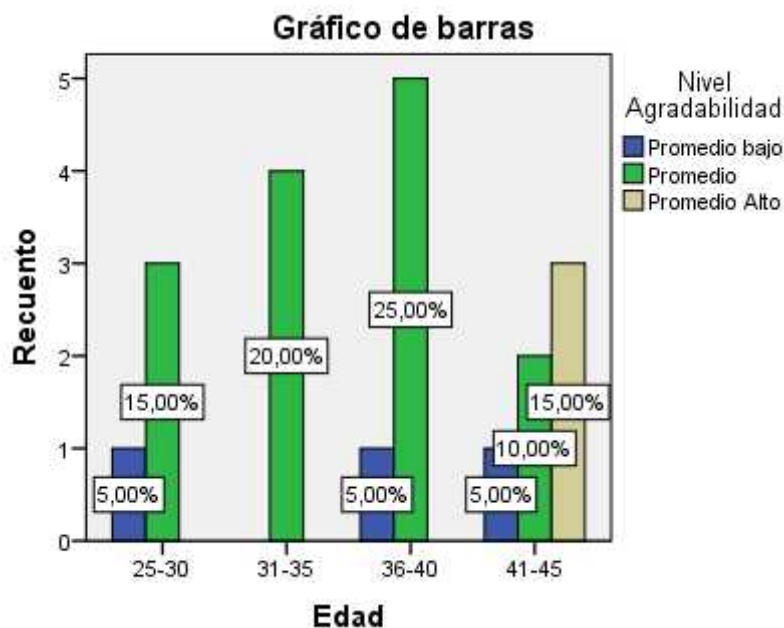
**Tabla 8**

*Rasgo de agradabilidad según edad*

	Nivel Agradabilidad						Total	
	Promedio Bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Edad</b> 25-30	1	5,0%	3	15,0%	0	0,0%	4	20,0%
31-35	0	0,0%	4	20,0%	0	0,0%	4	20,0%
36-40	1	5,0%	5	25,0%	0	0,0%	6	30,0%
41-45	1	5,0%	2	10,0%	3	15,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	3	15,0%	14	70,0%	3	15,0%	20	100,0%

## Gráfico 7

*Rasgo de agradabilidad según edad*



En la tabla 9, se observa que los funcionarios que se encuentran dentro del grupo etario de 41 a 45 años de edad (15%) se muestran más responsables, organizados y son persistentes para alcanzar sus objetivos.

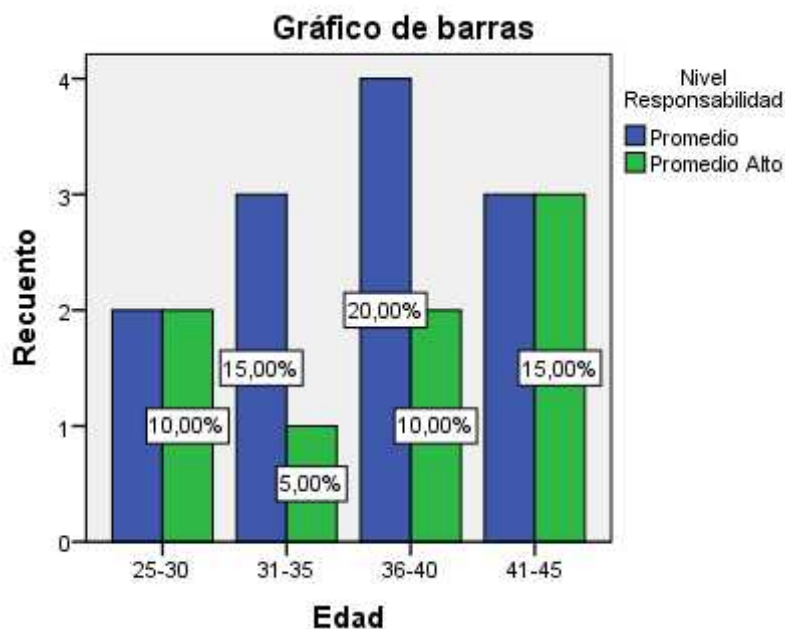
## Tabla 9

*Rasgo de responsabilidad según edad*

	Nivel Responsabilidad						
	Promedio		Promedio Alto		Total		
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	
<b>Edad</b>	25-30	2	10,0%	2	10,0%	4	20,0%
	31-35	3	15,0%	1	5,0%	4	20,0%
	36-40	4	20,0%	2	10,0%	6	30,0%
	41-45	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	12	60,0%	8	40,0%	20	100,0%	

## Gráfico 8

Gráfico de barras responsabilidad según edad



En la tabla 10, se observa que los funcionarios con niveles altos en neuroticismo, son de los grupos de edad de 36 a 40 años (15%) y de -41 a 45 años (10%), individuos que tienden a ser impulsivos, vulnerables y que pueden actuar de manera hostil e irracional.

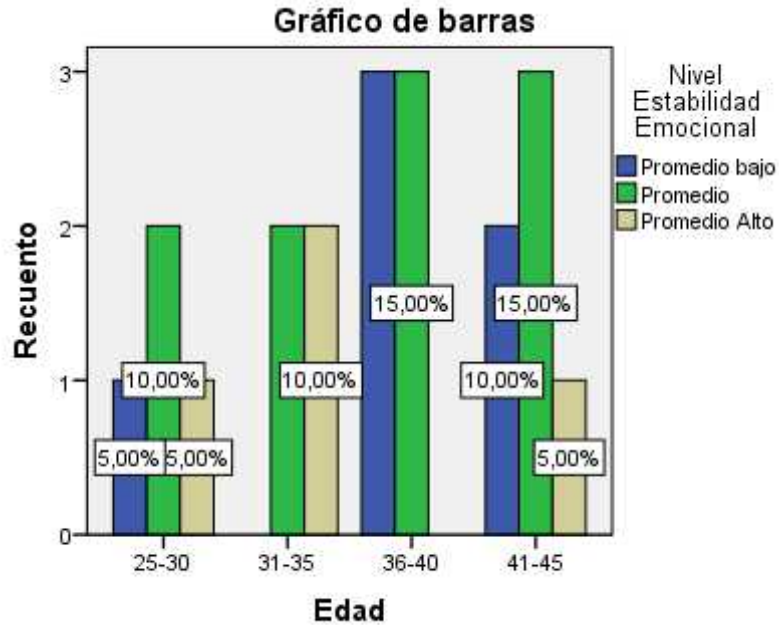
## Tabla 10

Rasgo de neuroticismo según edad

		Nivel Neuroticismo						Total	
		Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	Edad	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
	25-30	1	5,0%	2	10,0%	1	5,0%	4	20,0%
	31-35	2	10,0%	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%
	36-40	0	0,0%	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%
	41-45	1	5,0%	3	15,0%	2	10,0%	6	30,0%
	<b>Total</b>	4	20,0%	10	50,0%	6	30,0%	20	100,0%

### Gráfico 9

*Rasgo de neuroticismo según edad*



- **Rasgos de personalidad según el sexo**

En la tabla 11, se visualiza que la mayoría de los funcionarios que pertenecen al sexo femenino presentan niveles altos y en el rasgo de apertura a la experiencia (40% medio alto y 5% alto).

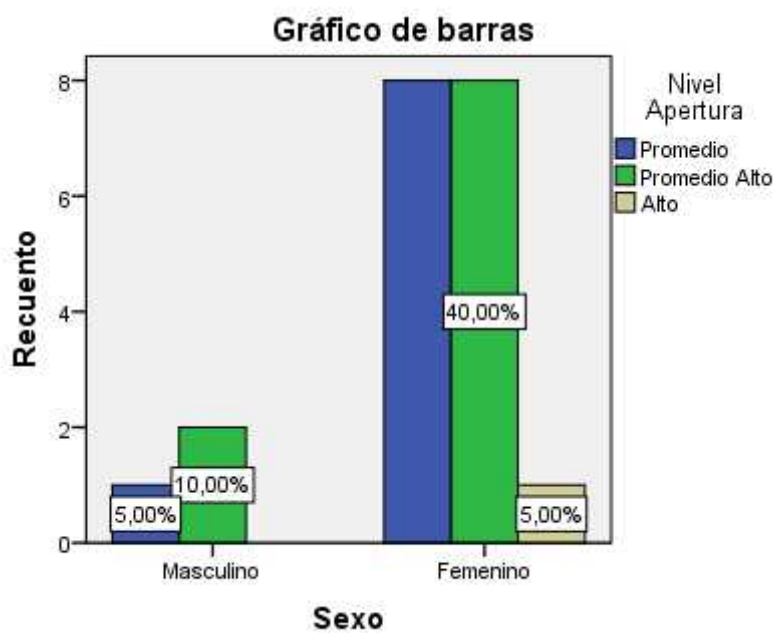
**Tabla 11**

*Rasgo de apertura a la experiencia según sexo*

		Nivel Apertura a la Experiencia						Total	
		Promedio		Promedio Alto		Alto			
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Sexo</b>	Masculino	1	5,0%	2	10,0%	0	0,0%	3	15,0%
	Femenino	8	40,0%	8	40,0%	1	5,0%	17	85,0%
<b>Total</b>		9	45,0%	10	50,0%	1	5,0%	20	100,0%

**Gráfico 10**

*Rasgo de apertura a la experiencia según sexo*



En la tabla 12, y al igual que en la tabla anterior, vemos que los funcionarios municipales que presentan promedios altos en el rasgo extraversión pertenecen al sexo femenino (50% medio alto y 5% alto).

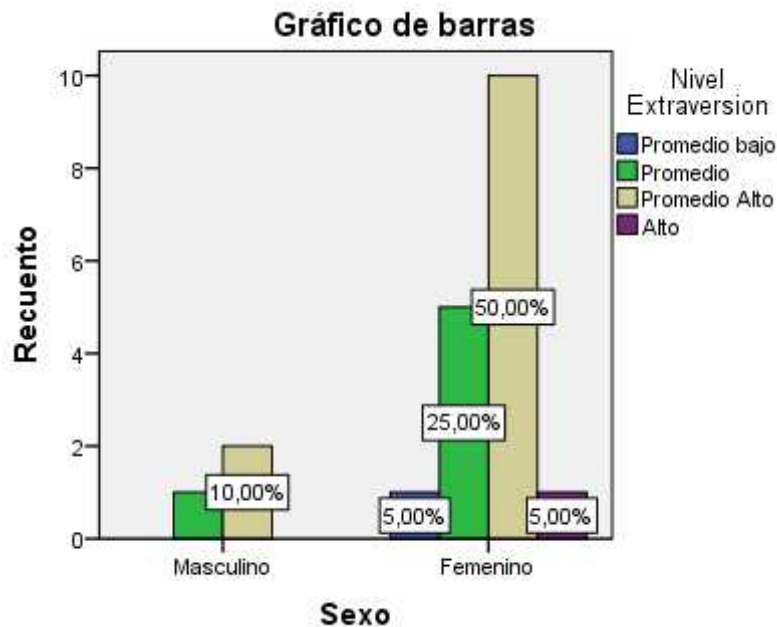
**Tabla 12**

*Rasgo de extraversión según sexo*

		Nivel Extraversión								Total	
		Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		Alto			
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Sexo</b>	Hombre	0	0,0%	1	5,0%	2	10,0%	0	0,0%	3	15,0%
	Mujer	1	5,0%	5	25,0%	10	50,0%	1	5,0%	17	85,0%
<b>Total</b>		1	5,0%	6	30,0%	12	60,0%	1	5,0%	20	100%

**Gráfico 11**

*Rasgo de extraversión según sexo*



De acuerdo a la tabla 13, vemos que existe solamente un 15% de funcionarios que presentan un promedio alto dentro del rasgo de agradabilidad, mismos que pertenecen al sexo femenino.

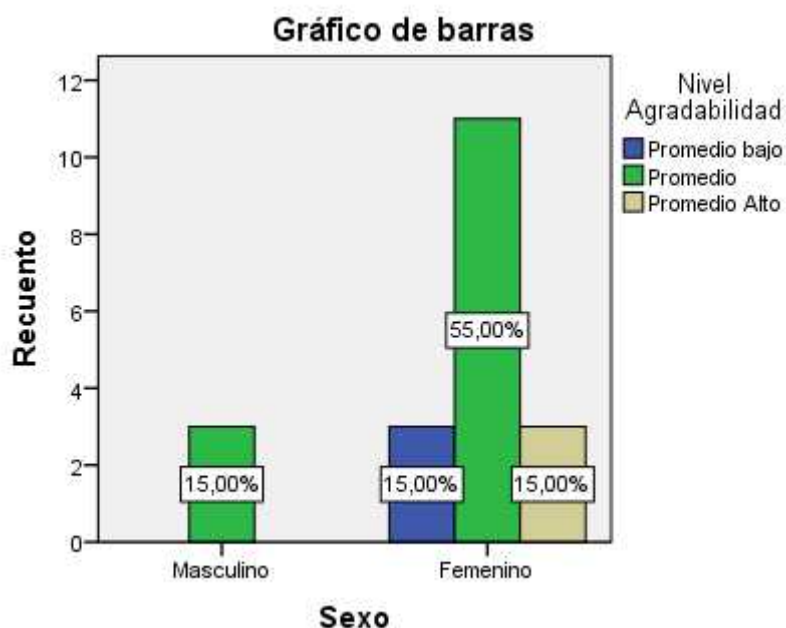
**Tabla 13**

*Rasgo de agradabilidad según sexo*

		Nivel Agradabilidad						Total	
		Promedio Bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
Sexo		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Sexo	Hombre	0	0,0%	3	15,0%	0	0,0%	3	15,0%
	Mujer	3	15,0%	11	55,0%	3	15,0%	17	85,0%
<b>Total</b>		3	15,0%%	14	70,0%	3	15,0%	20	100,0%

**Gráfico 12**

*Rasgo de agradabilidad según sexo*



En la tabla 14, observamos que existe un 30% de los funcionarios municipales del sexo femenino y un 10% del sexo masculino que presentan un promedio alto en el rasgo de responsabilidad, mismos que no tendrían dificultad alguna para cumplir normas y reglar ni para realizar una buena planificación de sus actividades.

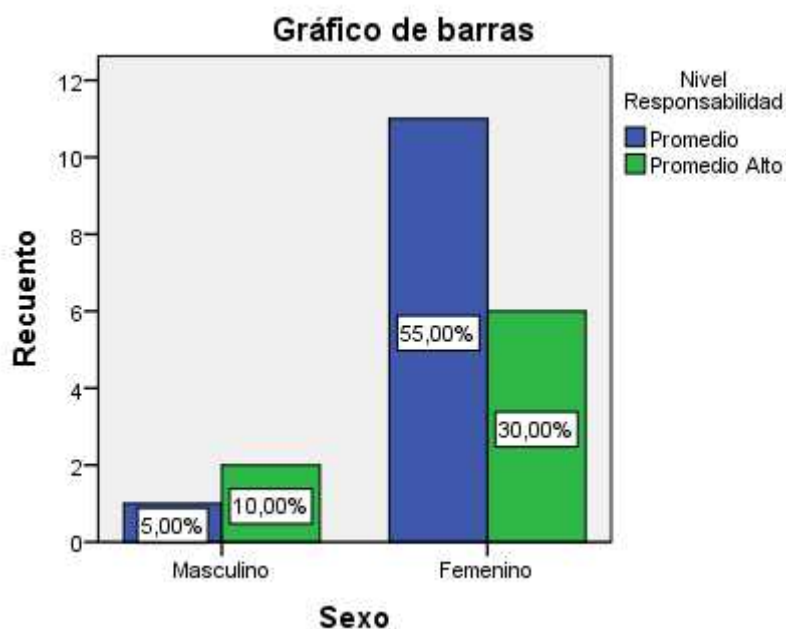
**Tabla 14**

*Rasgo de responsabilidad según sexo*

		Nivel Responsabilidad				Total	
		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total
Sexo	Hombre	1	5,0%	2	10,0%	3	15,0%
	Mujer	11	55,0%	6	30,0%	17	85,0%
Total		12	60,0%	8	40,0%	20	100,0%

**Gráfico 13**

*Rasgo de responsabilidad según sexo*





En la tabla 15, se puede visualizar que existe un 25% de funcionarios del sexo femenino y un 5% del sexo masculino que presentan un promedio alto dentro del rasgo neuroticismo, los puntajes bajos dentro de este rasgo nos muestran una baja autoestima, sentimientos de culpa con tendencia a la ansiedad o depresión.

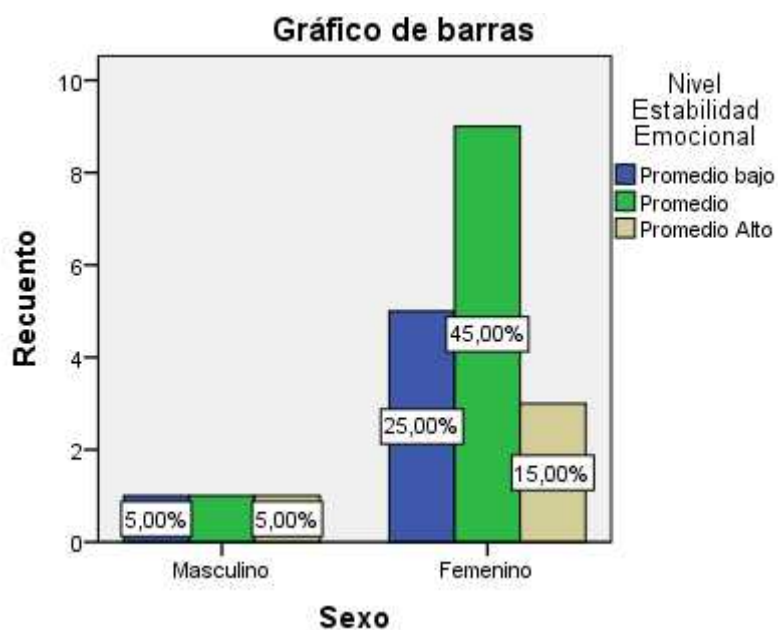
**Tabla 15**

*Rasgo de neuroticismo según sexo*

Edad	Nivel Neuroticismo						Total	
	Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
Hombre	1	5,0%	1	5,0%	1	5,0%	3	15,0%
Mujer	3	15,0%	9	45,0%	5	25,0%	17	85,0%
<b>Total</b>	4	20,0%	10	50,0%	6	30,0%	20	100,0%

**Gráfico 14**

*Rasgo de neuroticismo según sexo*



- **Rasgos de personalidad según la profesión**

En la tabla 16, se observa que gran parte de funcionarios municipales que presentan niveles altos dentro del rasgo apertura a la experiencia son de profesión trabajadores sociales (30%), y psicólogos (15%), son profesionales que se muestran tolerantes y receptivos a opiniones de su entorno.

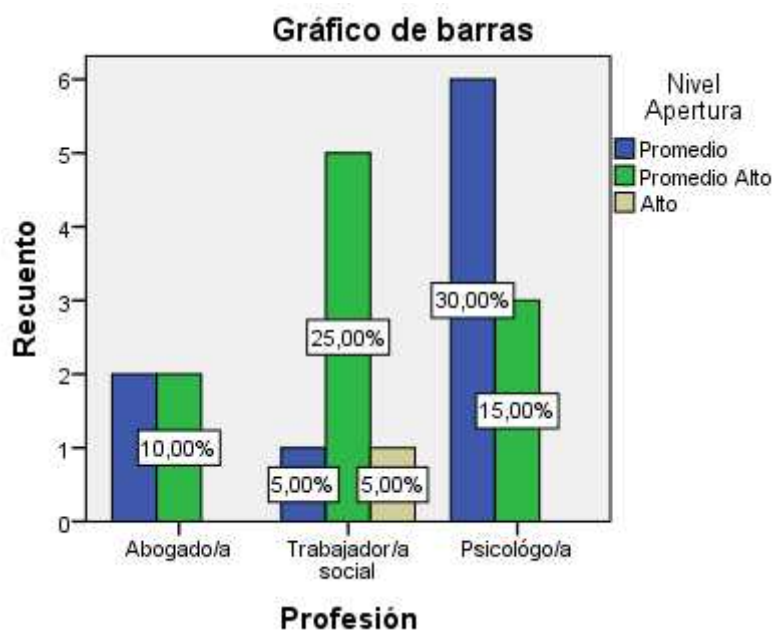
**Tabla 16**

*Rasgo de apertura a la experiencia según profesión*

Profesión	Nivel Apertura a la Experiencia						Total	
	Promedio		Promedio Alto		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
Abogado/a	2	10,0%	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	1	5,0%	5	25,0%	1	5,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	6	30,0%	3	15,0%	0	0,0%	9	45,0%
<b>Total</b>	9	45,0%	10	50,0%	1	5,0%	20	100,0%

**Gráfico 15**

*Rasgo de apertura a la experiencia según profesión*



La tabla 17 muestra niveles altos del rasgo extraversión entre profesionales del área trabajado social (30% medio alto y 5% alto) y psicología (25% medio alto).

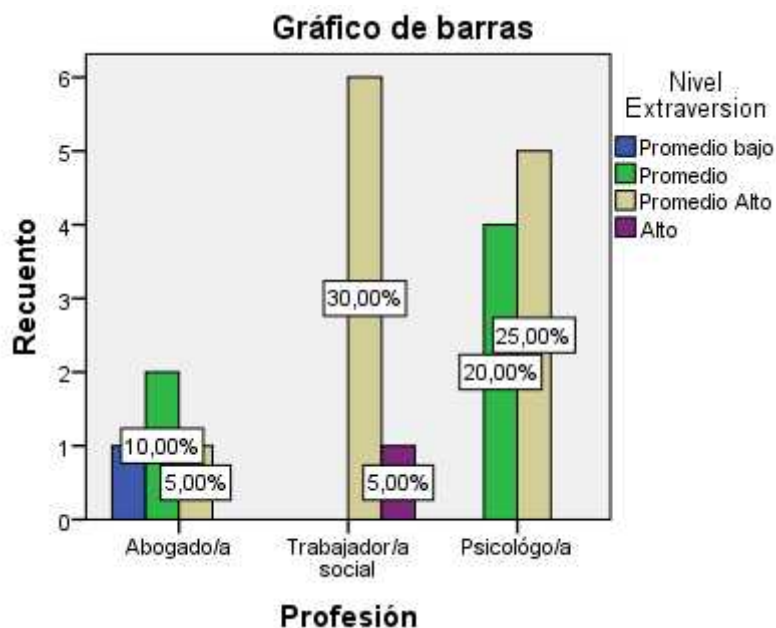
**Tabla 17**

*Rasgo de extraversión según profesión*

Profesión	Nivel Extraversión								Total	
	Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Abogado/a	1	5,0%	2	10,0%	1	5,0%	0	0,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	0	0,0%	0	0,0%	6	30,0%	1	5,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	0	0,0%	4	20,0%	5	25,0%	0	0,0%	9	45,0%
<b>Total</b>	1	5,0%	6	30,0%	12	60,0%	1	5,0%	20	100,0%

**Gráfico 16**

*Rasgo de extraversión según profesión*



La tabla 18 muestra un 10% de trabajadores sociales con un promedio alto y un 10% de abogados con un promedio bajo en agradabilidad, estos últimos se caracterizan por ser hostiles, celosos e indiferentes con los demás.

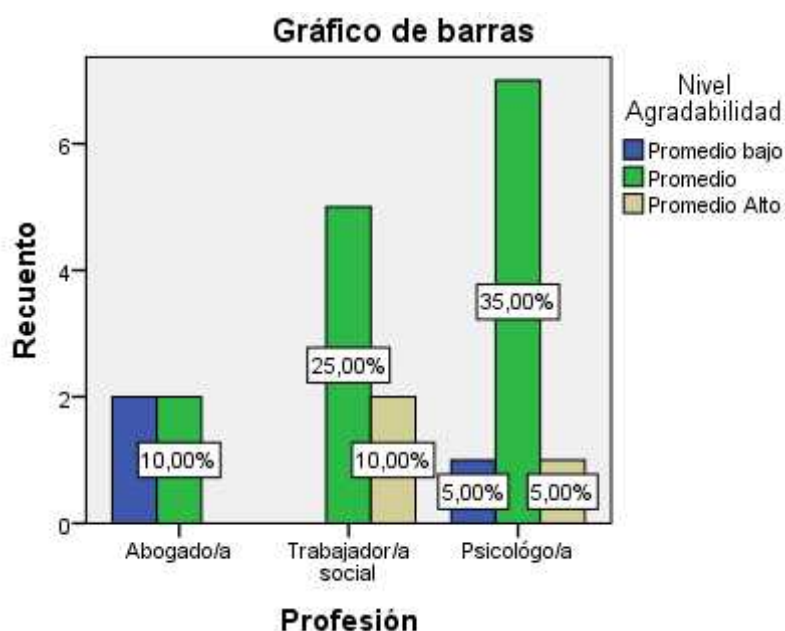
**Tabla 18**

*Rasgo de agradabilidad según profesión*

Profesión	Nivel Agradabilidad						Total	
	Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
Abogado/a	2	10,0%	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	0	0,0%	5	25,0%	2	10,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	1	5,0%	7	35,0%	1	5,0%	9	45,0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>15,0%</b>	<b>14</b>	<b>70,0%</b>	<b>3</b>	<b>15,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 17**

*Rasgo de agradabilidad según profesión*



En la tabla 19, para el rasgo de responsabilidad, tenemos un 20% de funcionarios de profesión psicólogos y un 15% de profesión trabajadores sociales que presentan puntuaciones altas dentro de este rasgo quienes tienden a ser confiables y comprometidos en la consecución de sus objetivos.

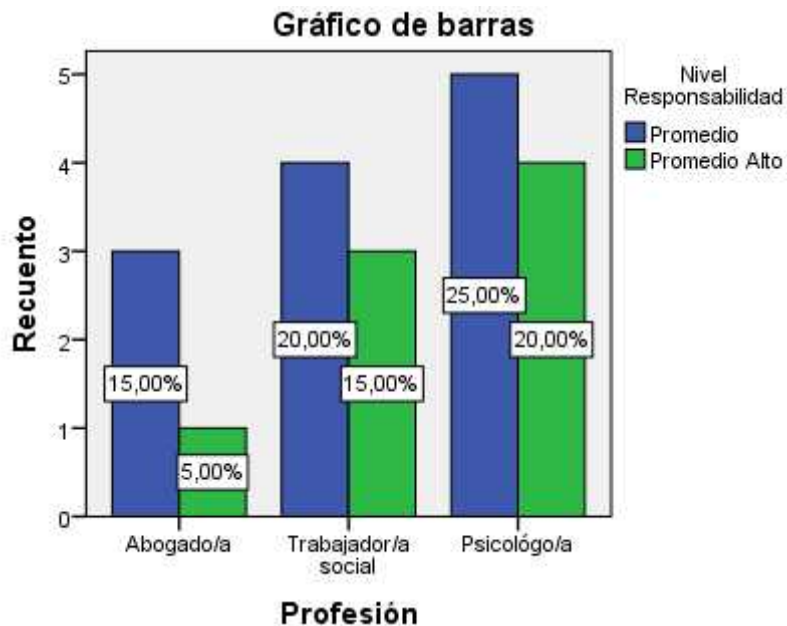
**Tabla 19**

*Rasgo de responsabilidad según profesión*

	Nivel Responsabilidad				Total	
	Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total		
Abogado/a	3	15,0%	1	5,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	4	20,0%	3	15,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	5	25,0%	4	20,0%	9	45,0%
Total	12	60,0%	8	40,0%	20	100,0%

**Gráfico 18**

*Rasgo de responsabilidad según profesión*



Para el rasgo de neuroticismo vemos que un 15% de psicólogos y un 10% de abogados obtuvieron un promedio medio alto dentro de este rasgo, profesionales que tienden a ser ansiosos, irracionales y coléricos (ver tabla 20).

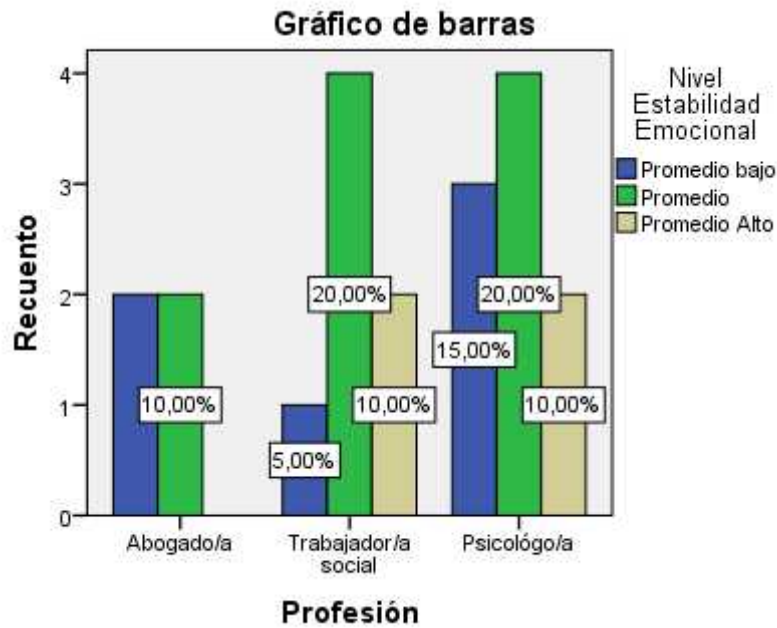
**Tabla 20**

*Rasgo de neuroticismo según profesión*

Profesión	Nivel Neuroticismo						Total	
	Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto			
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Abogado/a	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	2	10,0%	4	20,0%	1	5,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	2	10,0%	4	20,0%	3	15,0%	9	45,0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>20,0%</b>	<b>10</b>	<b>50,0%</b>	<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

## Gráfico 19

*Rasgo de neuroticismo según profesión*



- **Rasgos de personalidad según el tiempo de trabajo en la institución**

En la tabla 21, se observa que aquellos funcionarios que obtuvieron puntuaciones altas para apertura a la experiencia (25%) tienen una antigüedad en su trabajo mayor a 6 meses, así mismo existe un 15% de funcionarios con una antigüedad mayor a 5 años que también obtuvieron puntuaciones altas dentro de este rasgo.

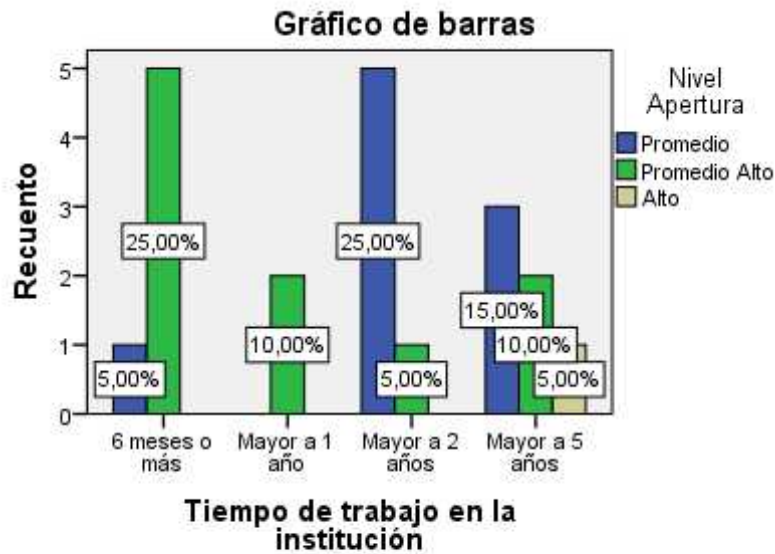
**Tabla 21**

*Rasgo de apertura a la experiencia según tiempo de trabajo*

		Nivel Apertura a la Experiencia						Total	
		Promedio		Promedio Alto		Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Tiempo de trabajo</b>	6 meses o más	1	5,0%	5	25,0%	0	0,0%	6	30,0%
	Mayor a 1 año	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	2	10,0%
	Mayor a 2 años	5	25,0%	1	5,0%	0	0,0%	6	30,0%
	Mayor a 5 años	3	15,0%	2	10,0%	1	5,0%	6	30,0%
<b>Total</b>		9	45,0%	10	50,0%	1	5,0%	20	100,0%

**Gráfico 20**

*Rasgo de apertura a la experiencia según tiempo de trabajo*





En la tabla 22, dentro del rasgo de extraversión, un 25% de funcionarios que llevan más de 5 años dentro de la institución, un 20% con un tiempo mayor a 2 años, y un 20% con un tiempo mayor a 6 meses presentan promedios altos.

**Tabla 22**

*Rasgo de extraversión según tiempo de trabajo*

Tiempo de trabajo	Promedio bajo		Nivel Extraversión				Total			
	N	% del total	Promedio	Promedio Alto	Alto	N	% del total			
6 meses o más	0	0,0 %	2	10,0%	4	20,0%	0	0,0 %	6	30,0 %
Mayor a 1 año	0	0,0 %	2	10,0%	0	0,0%	0	0,0 %	2	10,0 %
Mayor a 2 años	0	0,0 %	2	10,0%	4	20,0%	0	0,0 %	6	30,0 %
Mayor a 5 años	1	5,0 %	0	0,0%	4	20,0%	1	5,0 %	6	30,0 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5,0 %</b>	<b>6</b>	<b>30,0%</b>	<b>12</b>	<b>60,0%</b>	<b>1</b>	<b>5,0 %</b>	<b>20</b>	<b>100,0 %</b>

## Gráfico 21

*Rasgo de extraversión según tiempo de trabajo*



En la tabla 23, vemos que de los funcionarios que presentan un promedio alto para el rasgo agradabilidad, un 10% tiene una antigüedad mayor a 5 años en la institución y un 5% cuenta con una antigüedad mayor a 6 meses.

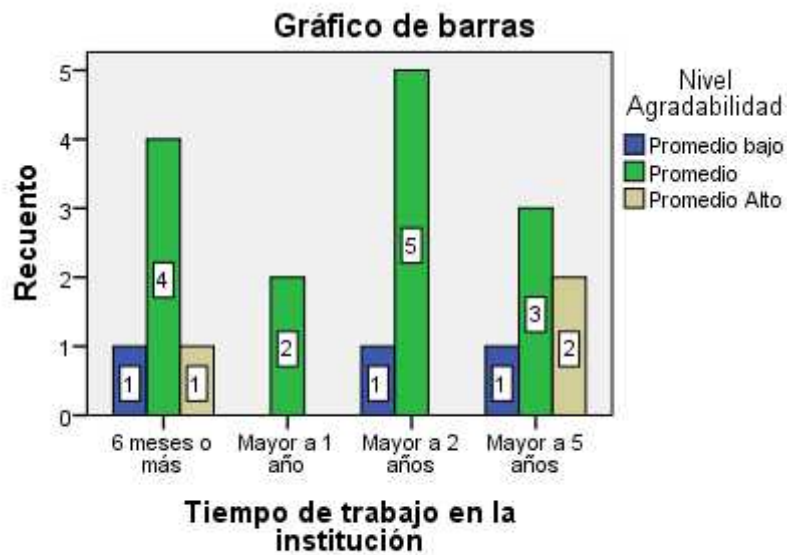
**Tabla 23**

*Rasgo de agradabilidad según tiempo de trabajo*

	Nivel Agradabilidad						Total	
	Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
6 meses o más	1	5,0%	4	20,0%	1	5,0%	6	30,0%
Mayor a 1 año	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	2	10,0%
Mayor a 2 años	1	5,0%	5	25,0%	0	0,0%	6	30,0%
Mayor a 5 años	1	5,0%	3	15,0%	2	10,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>15,0%</b>	<b>14</b>	<b>70,0%</b>	<b>3</b>	<b>15,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 22**

*Rasgo de agradabilidad según tiempo de trabajo*



La tabla 24 nos muestra que para el rasgo de responsabilidad, existe un 15% de funcionarios que obtuvieron puntuaciones altas llevan un tiempo mayor a 2 años y un 15% de funcionarios cuya antigüedad laboral es mayor a 5 años con un promedio alto para este rasgo.

**Tabla 24**

*Rasgo de responsabilidad según tiempo de trabajo*

	Nivel Responsabilidad				Total	
	Promedio		Promedio Alto		N	% del total
Tiempo de trabajo	N	% del total	N	% del total	N	% del total
6 meses o más	5	25,0%	1	5,0%	6	30,0%
Mayor a 1 año	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%
Mayor a 2 años	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%
Mayor a 5 años	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>60,0%</b>	<b>8</b>	<b>40,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 23**

*Rasgo de responsabilidad según tiempo de trabajo*



En la tabla 25, se puede visualizar que un 10% de funcionarios presenta un promedio alto para el rasgo neuroticismo, mismos que llevan más de 5 años trabajando en la institución, y por otro lado vemos un porcentaje igual (10%) de funcionarios con promedios altos en este rasgo quienes llevan un tiempo igual o mayor a 6 meses trabajando para la institución.

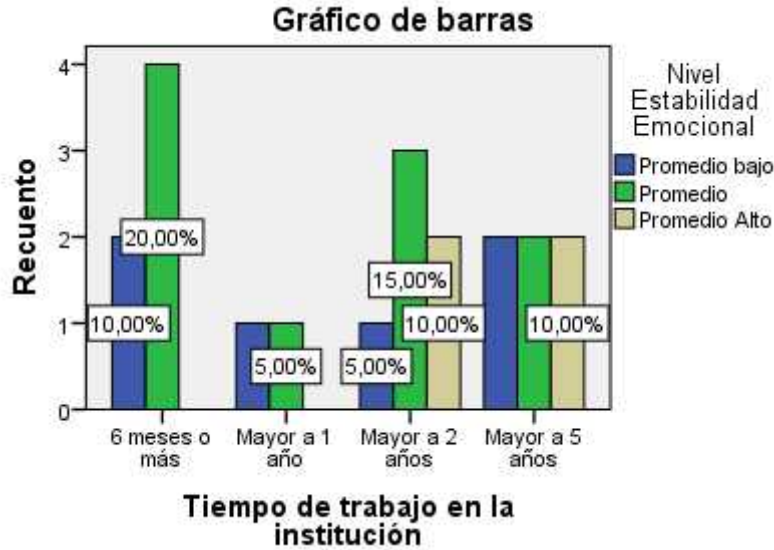
**Tabla 25**

*Rasgo de neuroticismo según tiempo de trabajo*

		Nivel Neuroticismo						Total	
		Promedio bajo		Promedio		Promedio Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total		
<b>Tiempo de trabajo</b>	6 meses o más	0	0,0%	4	20,0%	2	10,0%	6	30,0%
	Mayor a 1 año	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%
	Mayor a 2 años	2	10,0%	3	15,0%	1	5,0%	6	30,0%
	Mayor a 5 años	2	10,0%	2	10,0%	2	10,0%	6	30,0%
<b>Total</b>		4	20,0%	10	50,0%	6	30,0%	20	100,0%

## Gráfico 24

*Rasgo de neuroticismo según tiempo de trabajo*



### 4.4. Resultado de la variable síndrome de burnout

De acuerdo a la tabla 26 se observa que, del total de los participantes en la investigación, el 60% presenta un nivel alto de agotamiento emocional, y un 40% se encuentra en un nivel alto en relación a la despersonalización, lo cual nos indica que existen un porcentaje elevado de participantes que se muestran emocional y físicamente fatigados, además de presentar respuestas impersonales, cínicas e indiferentes en su entorno. Sin embargo, podemos observar, dentro de la dimensión realización personal, que un porcentaje elevado de funcionarios municipales se encuentran en un nivel alto en esta dimensión (75%) y que solo existe un 5% de funcionarios que muestran tener sentimientos de fracaso e incompetencia en relación a su percepción sobre sí mismos.

**Tabla26****Dimensiones del Síndrome de Burnout en Funcionarios Municipales**

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
<b>Agotamiento Emocional</b>	5	25,00%	3	15,00%	12	60,00%
<b>Despersonalización</b>	7	35,00%	5	25,00%	8	40,00%
<b>Realización personal</b>	1	5,00%	4	20,00%	15	75,00%

- **Dimensiones del síndrome de burnout según la edad**

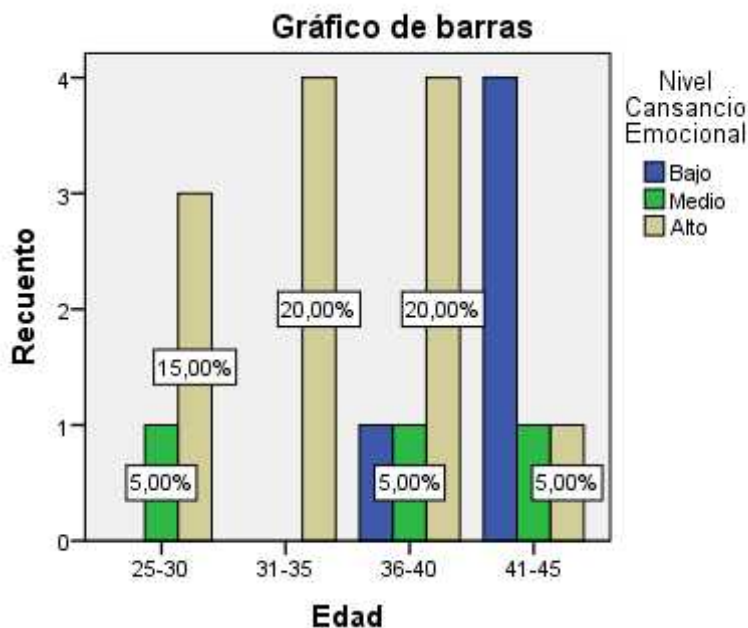
En tabla27 podemos observar que los funcionarios municipales que presentan altos puntajes en la dimensión cansancio emocional, se encuentran entre las edades de 31 a 35 años (20%) y de 36 a 40 años (20%). De la misma manera encontramos que el grupo de funcionarios que oscila entre los 25 a 30 años de edad (15%) presentan altos niveles de cansancio emocional.

**Tabla 27***Nivel de cansancio emocional según edad*

	Nivel cansancio emocional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
<b>Edad</b>								
25-30	0	0,0%	1	5,0%	3	15,0%	4	20,0%
31-35	0	0,0%	0	0,0%	4	20,0%	4	20,0%
36-40	1	5,0%	1	5,0%	4	20,0%	6	30,0%
41-45	4	20,0%	1	5,0%	1	5,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	5	25,0%	3	15,0%	12	60,0%	20	100,0%

## Gráfico 25

*Nivel de cansancio emocional según edad*



En la tabla 28 se observa que los funcionarios municipales que poseen un nivel alto en despersonalización (15%) se encuentran en el rango de edad de 25 a 30 años, seguidos por el grupo etario de 41 a 45 años (10%) quienes también presentan niveles altos en esta dimensión.

**Tabla 28**

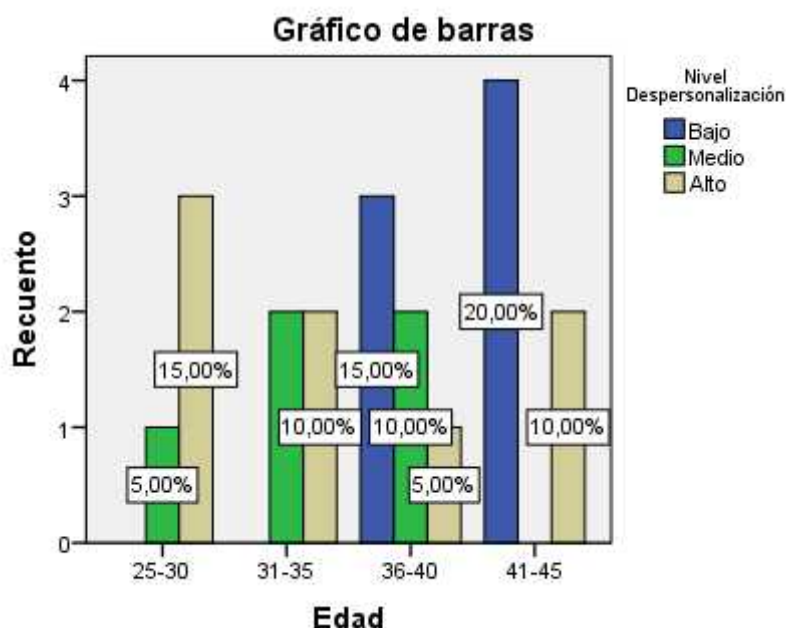
*Nivel de despersonalización según edad*

	Nivel despersonalización						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
<b>Edad</b>								
25-30	0	0,0%	1	5,0%	3	15,0%	4	20,0%
31-35	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%	4	20,0%
36-40	3	15,0%	2	10,0%	1	5,0%	6	30,0%
41-45	4	20,0%	0	0,0%	2	10,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>35,0%</b>	<b>5</b>	<b>25,0%</b>	<b>8</b>	<b>40,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>



**Gráfico 26**

*Nivel de despersonalización según edad*



En la tabla 29 se evidencia que de todos los funcionarios municipales con puntuaciones altas, en la dimensión realización personal, un 30% pertenece al grupo etario de 41 a 45 años, seguidos por los grupos etarios de 36 a 40 años y de 31 a 35 años ambos grupos con un 20% respectivamente.

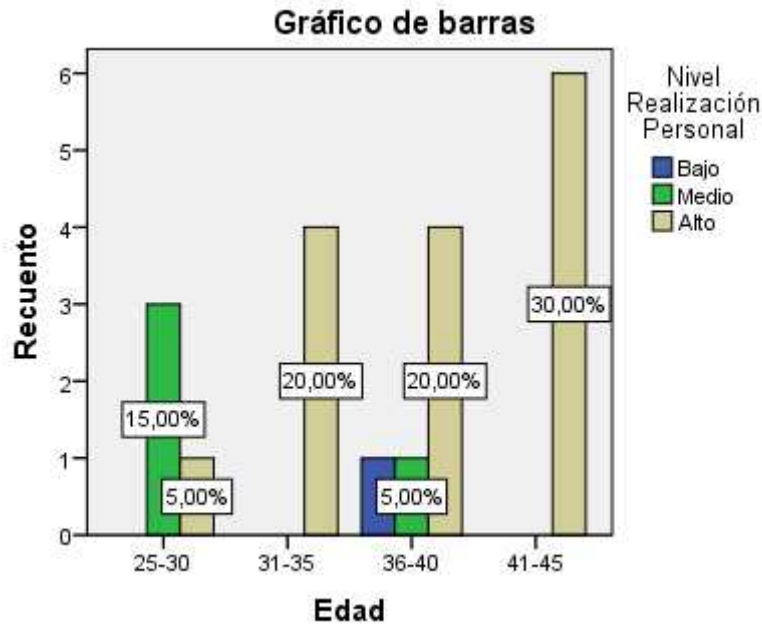
**Tabla 29**

*Nivel de realización personal según edad*

	Nivel realización personal						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Edad</b> 25-30	0	0,0%	3	15,0%	1	5,0%	4	20,0%
31-35	0	0,0%	0	0,0%	4	20,0%	4	20,0%
36-40	1	5,0%	1	5,0%	4	20,0%	6	30,0%
41-45	0	0,0%	0	0,0%	6	30,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	1	5,0%	4	20,0%	15	75,0%	20	100,0%

### Gráfico 27

*Nivel de realización personal según edad*



- **Dimensiones del síndrome de burnout según el sexo**

En la tabla 30 se observa que la gran mayoría de funcionarios municipales del sexo femenino (50%) se encuentran con niveles altos de cansancio emocional, lo que nos indica que la energía de las funcionarias mujeres se encuentra disminuida posiblemente por un excesivo esfuerzo físico y emocional.

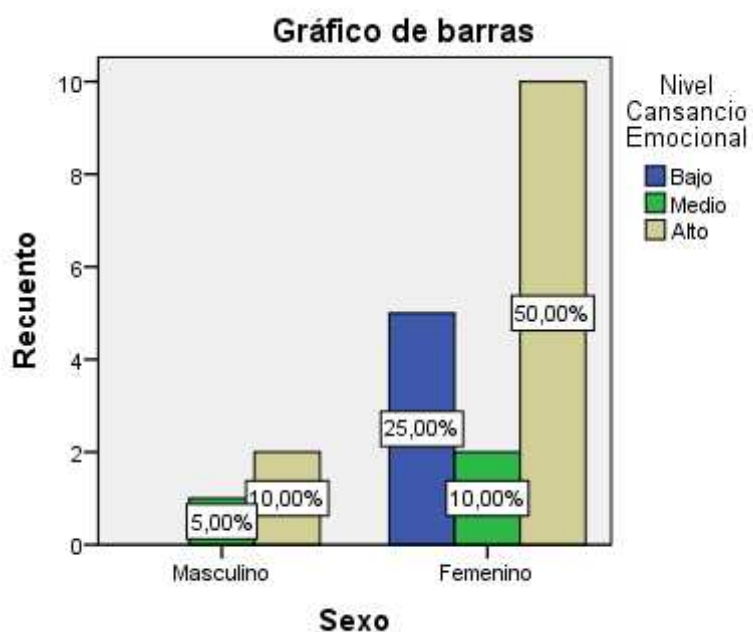
**Tabla 30**

*Nivel de cansancio emocional según sexo*

		Nivel agotamiento emocional						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Sexo	Hombre	0	0,0%	1	5,0%	2	10,0%	3	15,0%
	Mujer	5	25,0%	2	10,0%	10	50,0%	17	85,0%
Total		5	25,0%	3	15,0%	12	60,0%	20	100,0%

**Gráfico 28**

*Nivel de cansancio emocional según sexo*



En la tabla 31 podemos observar que al igual que en la dimensión anterior, la mayoría de los funcionarios municipales que puntúan alto en Despersonalización son del sexo femenino (30%), aunque existe un porcentaje similar de mujeres que presentan niveles bajos en esta dimensión.

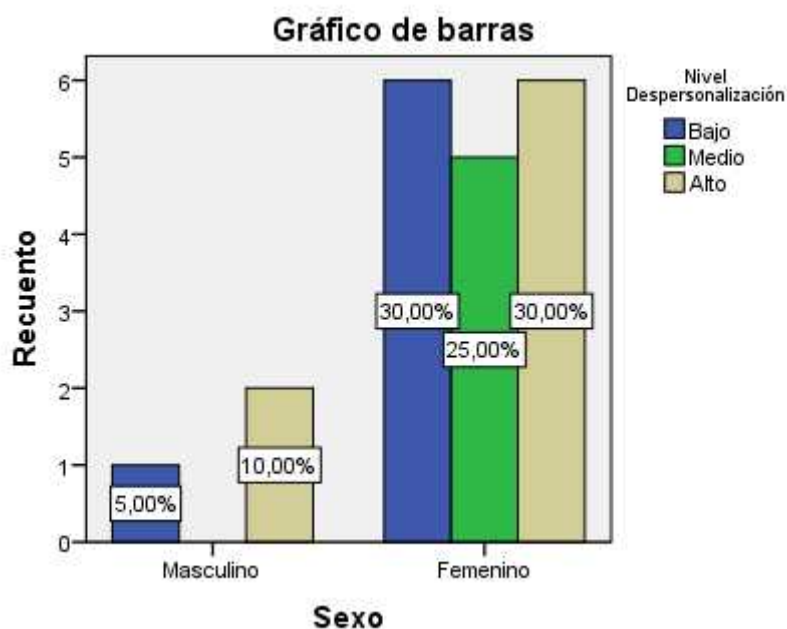
**Tabla 31**

*Nivel de despersonalización según sexo*

		Nivel despersonalización						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Sexo	Hombre	1	5,0%	0	0,0%	2	10,0%	3	15,0%
	Mujer	6	30,0%	5	25,0%	6	30,0%	17	85,0%
Total		7	35,0%	5	25,0%	8	40,0%	20	100,0%

**Gráfico 29**

*Nivel de despersonalización según sexo*



En la tabla 32 observamos que un 65% de los funcionarios municipales que tienen niveles altos en la dimensión realización personal son del sexo femenino y un 10% pertenecen al sexo masculino, demostrando que a nivel general tantos hombres como mujeres presentan buenos niveles en esta dimensión.

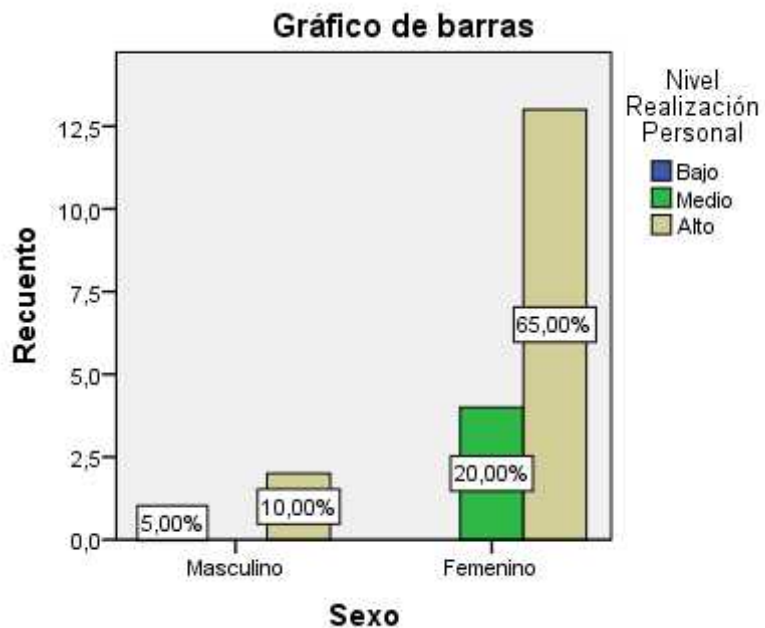
**Tabla 32**

*Nivel de realización personal según sexo*

		Nivel realización personal						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
Sexo	Hombre	1	5,0%	0	0,0%	2	10,0%	3	15,0%
	Mujer	0	0,0%	4	20,0%	13	65,0%	17	85,0%
Total		1	5,0%	4	20,0%	15	75,0%	20	100,0%

**Gráfico 30**

*Nivel de realización personal según sexo*



- Dimensiones del síndrome de burnout según la profesión

En la tabla 33, se observa que del total de los participantes que presentan altos niveles de cansancio emocional, un 35% son de profesión psicólogos, un 15 % son de profesión trabajadores(as) sociales y un 10% de profesión abogados.

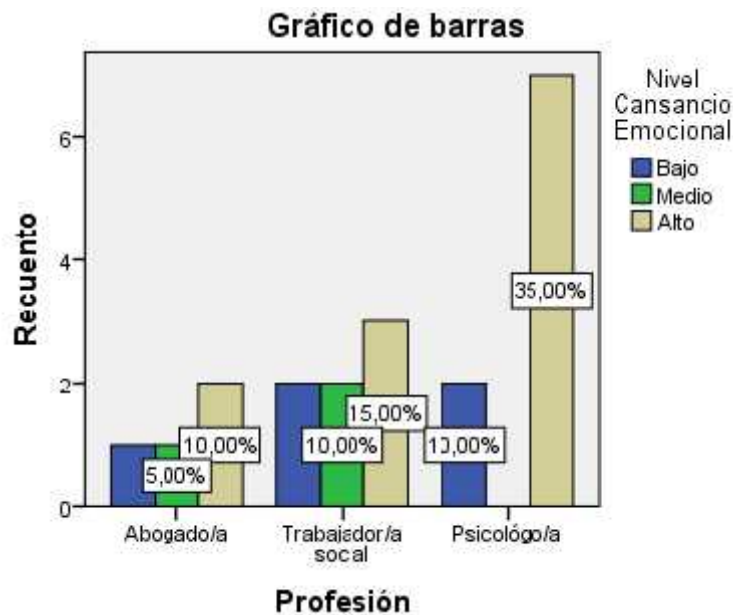
**Tabla 33**

*Nivel de cansancio emocional según profesión*

		Nivel agotamiento emocional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Profesión</b>	Abogado/a	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%	4	20,0%
	Trabajador/a social	2	10,0%	2	10,0%	3	15,0%	7	35,0%
	Psicólogo/a	2	10,0%	0	0,0%	7	35,0%	9	45,0%
<b>Total</b>		5	25,0%	3	15,0%	12	60,0%	20	100,0%

**Gráfico 31**

*Nivel de cansancio emocional según profesión*



La tabla 34 muestra que los profesionales en psicología (25%) presentan mayores niveles en despersonalización a comparación de los profesionales en derecho (5%) y los profesionales en trabajo social (10%), quienes por el contrario presentan bajos niveles en esta dimensión (20%).

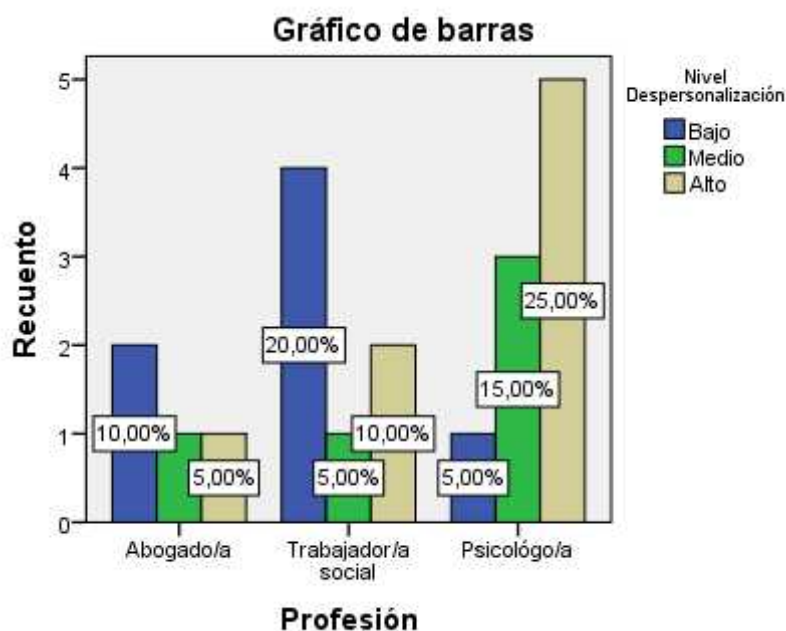
**Tabla 34**

*Nivel de despersonalización según profesión*

Profesión	Nivel despersonalización						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	% del total
	N	% del total	N	% del total	N	% del total		
Abogado/a	2	10,0%	1	5,0%	1	5,0%	4	20,0%
Trabajador/a social	4	20,0%	1	5,0%	2	10,0%	7	35,0%
Psicólogo/a	1	5,0%	3	15,0%	5	25,0%	9	45,0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>35,0%</b>	<b>5</b>	<b>25,0%</b>	<b>8</b>	<b>40,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 32**

*Nivel de despersonalización según profesión*



En la tabla 35, vemos que los participantes que presentan niveles altos en la dimensión realización personal son psicólogos, con un 40%, seguido por trabajadores sociales, con un 25%, y abogados con un 10%, existiendo solo un 5% de profesionales psicólogos con niveles bajos en esta dimensión.

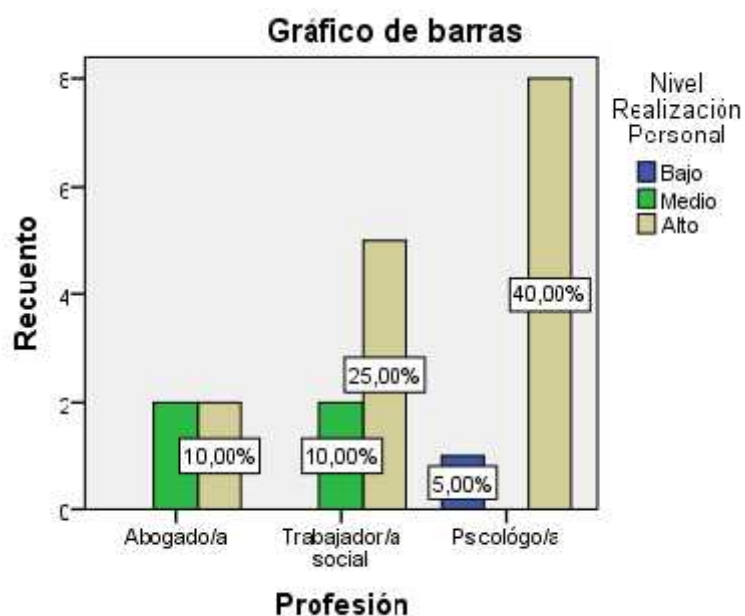
**Tabla 35**

*Nivel de realización personal según profesión*

		Nivel realización personal						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Profesión		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
			Abogado/a	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%
	Trabajador/a social	0	0,0%	2	10,0%	5	25,0%	7	35,0%
	Psicólogo/a	1	5,0%	0	0,0%	8	40,0%	9	45,0%
	<b>Total</b>	1	5,0%	4	20,0%	15	75,0%	20	100,0%

**Gráfico 33**

*Nivel de realización personal según profesión*





- **Dimensiones del síndrome de burnout según el tiempo de trabajo en la institución**

En relación al tiempo de trabajo dentro de la institución, podemos observar en la tabla 36 que los funcionarios municipales con antigüedad mayor o igual a 2 años dentro de la institución son quienes presentan mayores niveles de cansancio emocional (20%). Además, observamos que aquellos funcionarios que llevan más de 5 años trabajando en la institución presentan niveles altos en cansancio emocional (15%) en un porcentaje similar a quienes apenas llevan un tiempo mayor de 6 meses como funcionarios municipales.

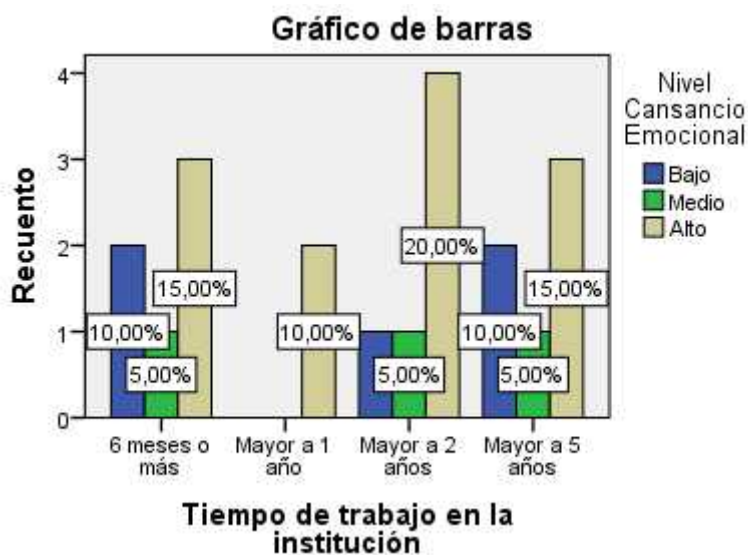
**Tabla 36**

*Nivel de cansancio emocional según el tiempo de trabajo*

		Nivel agotamiento emocional						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N	% del total
		N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
<b>Tiempo de trabajo</b>	6 meses o más	2	10,0%	1	5,0%	3	15,0%	6	30,0%
	Mayor a 1 año	0	5,0%	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%
	Mayor a 2 años	1	10,0%	1	5,0%	4	20,0%	6	30,0%
	Mayor a 5 años	2	10,0%	1	5,0%	3	15,0%	6	30,0%
<b>Total</b>		5	25,0%	3	15,0%	12	60,0%	20	100,0%

**Gráfico 34**

*Nivel de cansancio emocional según el tiempo de trabajo*



En la tabla 37, se observa que un 20% de funcionarios municipales que obtuvieron puntajes altos en despersonalización llevan más de 2 años trabajando dentro la institución, mientras que un 20% de funcionarios con una antigüedad mayor a 5 años presentan niveles bajos.

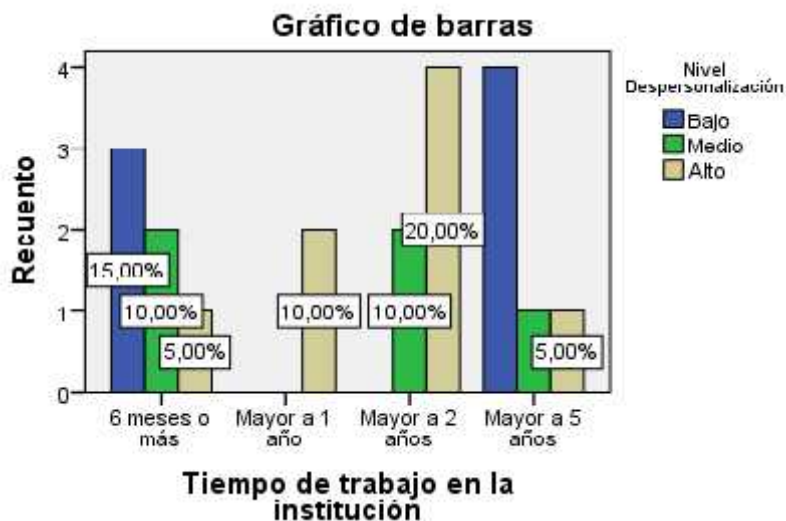
**Tabla 37**

*Nivel de despersonalización según el tiempo de trabajo*

Tiempo de trabajo	Nivel despersonalización						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total
6 meses o más	3	15,0%	2	10,0%	1	5,0%	6	30,0%
Mayor a 1 año	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%
Mayor a 2 años	0	0,0%	2	10,0%	4	20,0%	6	30,0%
Mayor a 5 años	4	20,0%	1	5,0%	1	5,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>35,%</b>	<b>5</b>	<b>25,0%</b>	<b>8</b>	<b>40,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 35**

*Nivel de despersonalización según el tiempo de trabajo*



La tabla 38 muestra que los funcionarios con un tiempo mayor o igual a 6 meses dentro de la institución presentan niveles más altos de realización personal (30%) en comparación a quienes llevan más de 5 años dentro esta institución (25%).

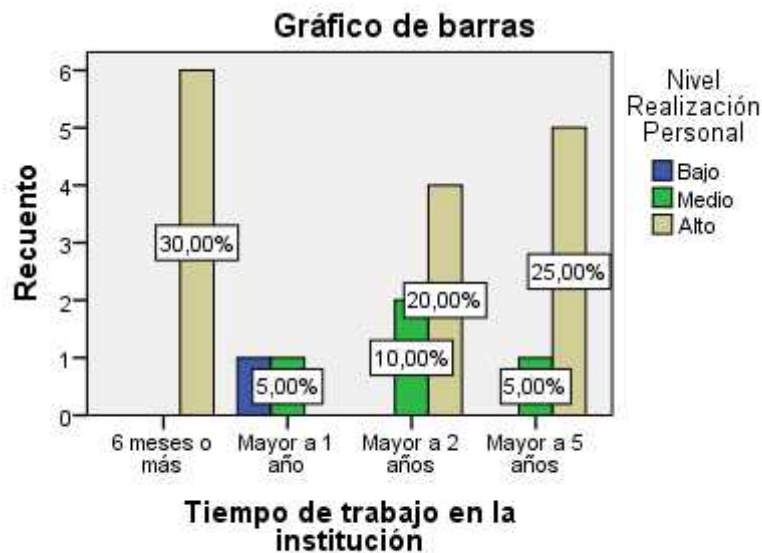
**Tabla 38**

*Nivel de realización personal según el tiempo de trabajo*

	Nivel realización personal						Total		
	Bajo		Medio		Alto				
	N	% del total	N	% del total	N	% del total	N	% del total	
<b>Tiempo de trabajo</b>	6 meses o más	0	0,0%	0	0,0%	6	30,0%	6	30,0%
	Mayor a 1 año	1	5,0%	1	5,0%	0	0,0%	2	10,0%
	Mayor a 2 años	0	0,0%	2	10,0%	4	20,0%	6	30,0%
	Mayor a 5 años	0	0,0%	1	5,0%	5	25,0%	6	30,0%
<b>Total</b>	1	5,0%	4	20,0%	15	75,0%	20	100,0%	

**Gráfico 36**

*Nivel de realización personal según el tiempo de trabajo*



#### **4.5. Resultado. Grado de relación entre la variable rasgos de personalidad y las dimensiones del síndrome de burnout**

Para realizar el análisis entre ambas variables de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson, cuyos valores van de 1 a -1, donde cero indica que no existe correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional mientras que los valores negativos señalan que existe una correlación inversa proporcional, respectivamente.

El resultado obtenido entre la variable rasgos de personalidad y la variable síndrome de burnout fue de 0,40, lo cual nos indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

A continuación, se muestra a detalle la correlación que se pudo establecer entre ambas variables:

**Tabla 39***Correlación entre rasgos de personalidad y agotamiento emocional*

	Agotamiento Emocional	
	Rho	p
<b>Apertura</b>	-0,10	.679
<b>Extraversión</b>	0,08	.746
<b>Agradabilidad</b>	0,26	.277
<b>Responsabilidad</b>	0,36	.117
<b>Neuroticismo</b>	0,23	.332

Existe relación significativa de intensidad baja en sentido directo entre la dimensión agotamiento emocional y los rasgos de personalidad (agradabilidad, responsabilidad y neuroticismo) ( $\rho=0.26, 0.36, \text{ y } 0.23$  respectivamente). Lo cual indica que la dimensión agotamiento emocional tendrá repercusiones de acuerdo a los rasgos de personalidad que presenten los funcionarios municipales.

**Tabla 40***Correlación entre rasgos de personalidad y despersonalización*

	Despersonalización	
	Rho	p
<b>Apertura</b>	-0,15	.538
<b>Extraversión</b>	0,02	.936
<b>Agradabilidad</b>	0,4	.084
<b>Responsabilidad</b>	0,57	.008
<b>Neuroticismo</b>	0,44	.050

Se observa una relación altamente significativa con una dirección positiva de fuerza moderada entre despersonalización y rasgos de personalidad (agradabilidad, responsabilidad y neuroticismo) ( $\rho=0.40, 0.57, \text{ y } 0.44$  respectivamente). También se puede apreciar una relación significativa en sentido inverso de intensidad baja entre despersonalización y el rasgo apertura

a la experiencia ( $\rho = -0.15$ ). Lo que indicaría que, a menores niveles de apertura a la experiencia, mayores serán los niveles de despersonalización. Esto muestra que, la presencia de despersonalización tendrá repercusiones entre los rasgos de la personalidad que presenten los funcionarios municipales.

**Tabla 41**

*Correlación entre rasgos de personalidad y realización personal*

	Realización Personal	
	Rho	p
<b>Apertura</b>	0,25	.283
<b>Extraversión</b>	0,3	.205
<b>Agradabilidad</b>	0,16	.496
<b>Responsabilidad</b>	-0,02	.942
<b>Neuroticismo</b>	0,23	.321

Finalmente, se puede apreciar que existe relación significativa de intensidad baja en sentido directo entre la dimensión realización personal y rasgos de personalidad (apertura a la experiencia, extraversión, agradabilidad, y neuroticismo) ( $\rho = 0.25, 0.30, 0.16$  y  $0.23$  respectivamente).

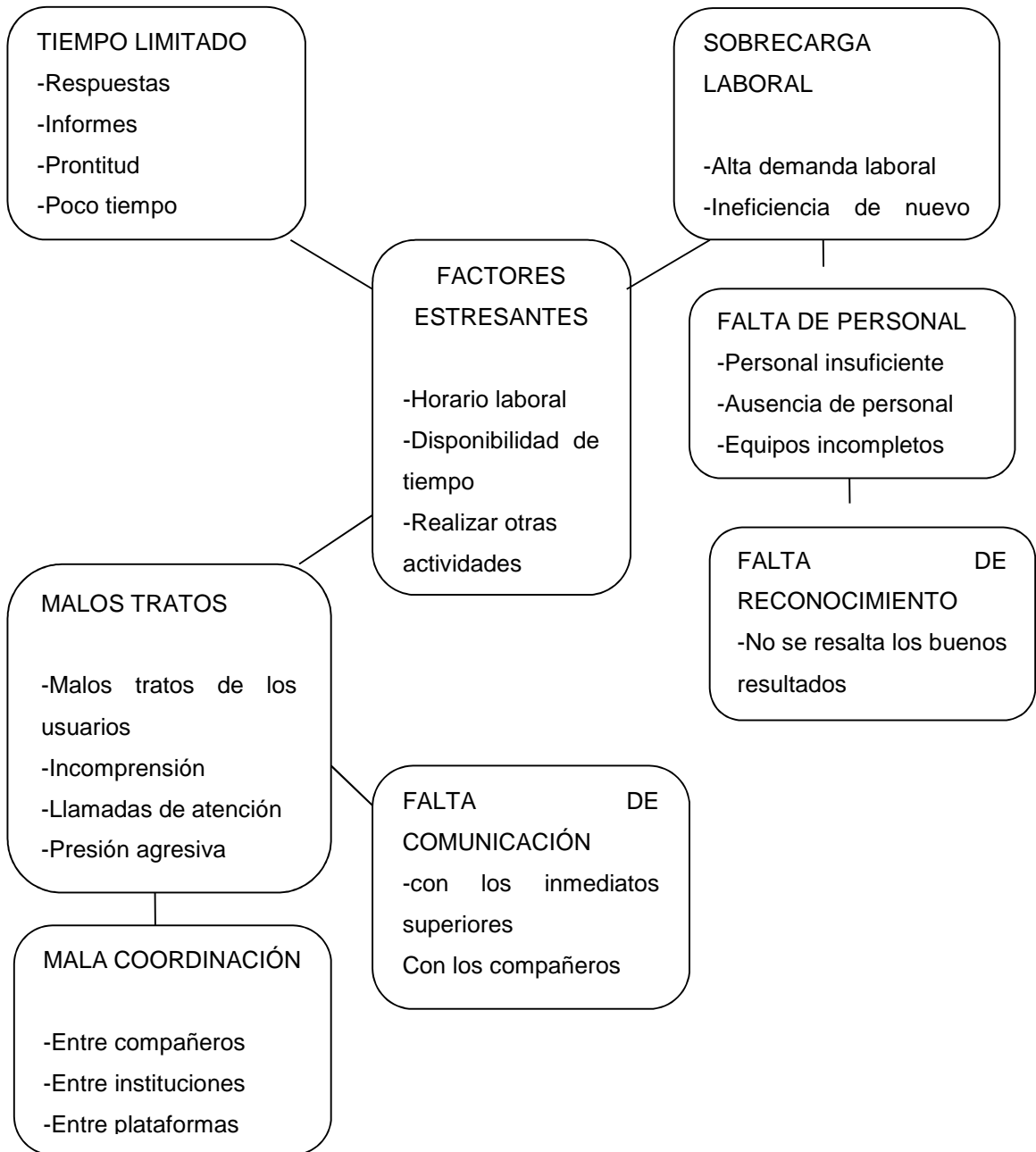
#### **4.6. Resultado causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout**

Los resultados obtenidos de índole cualitativa sobre las posibles causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout, desde la percepción propia de los funcionarios municipales de las diferentes PAIF's, se describen a continuación.

- **Resultado causas del estrés laboral y el síndrome de burnout**

**Gráfico 37**

*Causas del estrés laboral y síndrome de burnout*



Conforme a la información recabada vemos que los funcionarios municipales perciben en su trabajo diferentes exigencias labores entre las cuales están, el trabajar por fuera del horario laboral establecido. Algunos funcionarios señalan que deben tener disponibilidad de tiempo para asistir a operativos u otras actividades, y deben estar pendientes a cualquier situación que se presente por fuera de horario. Otro aspecto que identifican, como una exigencia laboral, es el cumplimiento de sus funciones en un tiempo limitado, debiendo brindar respuestas de manera rápida y efectiva. De igual manera se señala la sobrecarga laboral como una exigencia laboral, aunque ha sido vista más en el transcurso de las entrevistas como un factor estresante dentro del trabajo que realizan.

Entre los factores estresantes que se desarrollan en las PAIF's, está la falta de personal y la sobrecarga laboral, aunque este último podría ser resultado del primero. Como señalan algunos funcionarios las demandas de la población sobrepasan la capacidad humana que se tiene en cada plataforma llevándolos a cumplir una doble función para poder cubrir estas necesidades. Por otro lado, existe mucha demanda de atención por parte de la población, lo cual hace que los trabajadores identifiquen como factor estresante la cantidad de usuarios que acuden al servicio y el tiempo escaso con el que cuentan para atender a los mismos. Otro factor estresante es la falta de reconocimiento al trabajo que realizan, ya que muchas veces cumplen con su trabajo fuera del horario establecido, dejando otras actividades de lado.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios municipales existen tres situaciones que les generan malestar dentro de su trabajo, se señala en primer lugar los malos tratos que reciben tanto por los usuarios como por sus inmediatos superiores, explican que hay poca comprensión a la labor que realizan y que por el contrario existe muchas sobre exigencias para el cumplimiento de sus funciones. Otra situación que les genera malestar es la mala coordinación de acciones que puede darse entre los mismos compañeros de trabajo, con compañeros de otras plataformas e incluso con otras instituciones.



De la misma manera se denota la mala comunicación que existe dentro de los equipos de trabajo, mismo que se justifica por el rote constante del personal de una plataforma a otra.

- **Consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout**

Los funcionarios municipales consideran que su trabajo ha afectado otros aspectos de su vida, principalmente su esfera familiar ya que indican no tener el tiempo suficiente para dedicarse a su familia o para realizar actividades con ellos, y lo mismo les sucede en relación a su esfera social, ya que se han visto obligados a cancelar compromisos y disponer de su tiempo para cumplir con sus demandas laborales. En el ámbito personal señalan no tener tiempo para ellos, e incluso haber dejado en segundo plano su salud y otros proyectos personales.

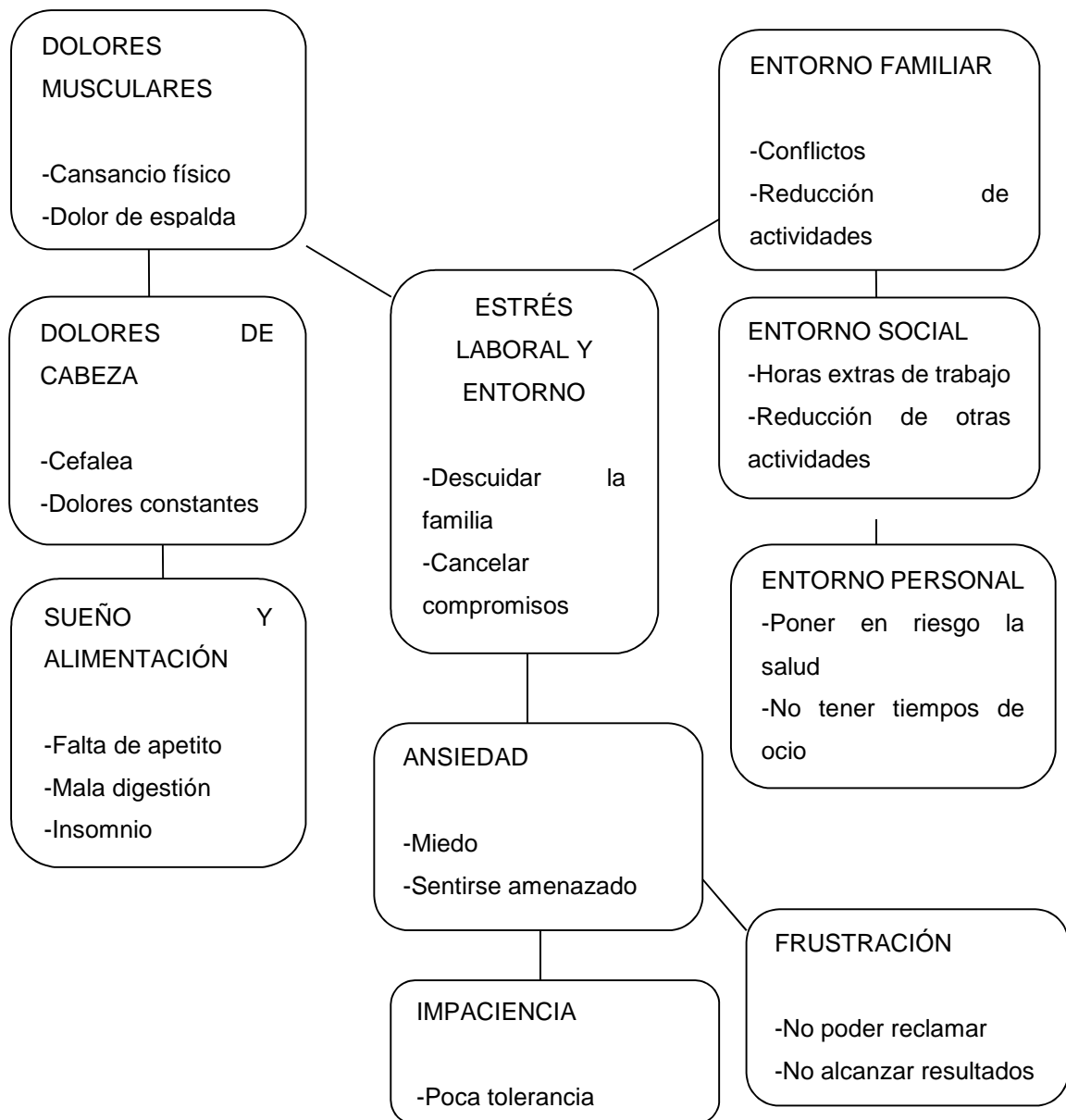
Algunos de los cambios que han percibido los funcionarios municipales sobre sí mismos están asociados a sentimientos de impaciencia, frustración y síntomas de ansiedad, también existe susceptibilidad y miedo ante los posibles errores que puedan cometer en circunstancias que salen de su control.

En muchos casos todo esto se debe a los casos que deben atender, denuncias diarias de violencia hacia mujeres, niños, niñas y adolescentes, así también como a la presión a la que se ven sometidos por brindar una respuesta de manera inmediata y buscar alcanzar los resultados esperados de su trabajo.

A nivel general los funcionarios manifiestan que, a consecuencia del estrés laboral al que se ven sometidos en su trabajo, han presentado síntomas como dolores musculares, dolores estomacales, cambios en sus hábitos de sueño y alimentación, mala digestión, falta de apetito, insomnio y constantes dolores de cabeza.

### Gráfico 38

#### Consecuencias del estrés laboral y síndrome de burnout



#### **4.7. Recomendaciones para prevenir y modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral y el síndrome de burnout a partir de los rasgos de personalidad**

Los rasgos del Big Five han demostrado tener una capacidad predictiva para diversos comportamientos organizacionales. Algunos de ellos son el desempeño laboral, el éxito en la capacitación, la rotación de personal, la satisfacción laboral, el potencial de la carrera o las conductas contra productivas. De la misma manera la personalidad afecta el grado en que las personas experimentan el estrés laboral y el modo en que lo manejan.

Empero, aunque los rasgos de personalidad son relativamente estables, pueden verse alterados por diferentes acontecimientos produciendo una modificación en la forma de pensar o actuar.

De acuerdo al modelo de personalidad Big Five existen rasgos que son modificables en nuestra conducta como la agradabilidad, la extroversión y el neuroticismo. Entonces, si definimos el estrés laboral como la incapacidad de responder a las demandas del entorno, los mejores predictores serán las puntuaciones bajas en responsabilidad y extraversión, y las puntuaciones altas en agradabilidad y neuroticismo. Las personas con puntuaciones altas en apertura a la experiencia tienen la capacidad de adaptarse a cualquier situación por lo que muestran mayor resiliencia frente al estrés. Sin embargo, este rasgo es poco modificable ya que tiende a disminuir con el paso de los años.

- A nivel personal existen estrategias individuales que son eficaces para el afrontamiento al estrés de acuerdo al rasgo de personalidad predominante.

**Tabla 42**

*Recomendaciones a nivel individual para la modificación conductual*

Rasgo	Nivel	Estrategia individual
Extraversión	Bajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estimulación ambiental mediante el contacto con gente cariñosa y protectora (redes de apoyo)</li><li>- Mejoramiento de la comunicación asertiva</li><li>- Aumento progresivo de actividades sociales</li><li>- Monitoreo para el cumplimiento de actividades diarias</li></ul>
Responsabilidad	Bajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control de impulsos para seguir instrucciones</li><li>- Establecimiento de objetivos personales.</li><li>- Ejecución de tareas con límite de tiempo</li></ul>
Agradabilidad	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación verbal persuasiva</li><li>- Exposición a datos concretos.</li></ul>
Neuroticismo	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exposición incrementada a situaciones difíciles con orientación in situ</li><li>- Mejora de la relación consigo mismo a partir de la presencia de emociones positivas</li></ul>

- A nivel organizacional la *capacitación* aumenta la autoeficacia de un individuo, por lo que disminuye la tensión en el trabajo.

**Tabla 43***Recomendaciones a nivel organizacional para la modificación conductual*

<b>Rasgo predominante</b>	<b>Nivel</b>	<b>Estrategia organizacional</b>
Extraversión	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación organizacional en función del contacto humano</li> <li>- Incrementar la búsqueda de recompensas</li> <li>- Motivación hacia el alcance de objetivos</li> <li>- Estrategias de razonamiento lógico para incentivar la toma de decisiones</li> </ul>
Responsabilidad	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación organizacional en función de la organización y el control de actividades</li> <li>- Establecimiento de metas diarias</li> </ul>
Agradabilidad	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación organizacional en función de obtención de resultados mensurables y no masivos, pero si importantes.</li> <li>- Gestión de pequeños conflictos</li> </ul>
Neuroticismo	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación organizacional centrada en protección de relaciones</li> <li>- Despersonalización de conflictos.</li> </ul>

En el año 2019 la OIT, emitió un informe sobre el aumento de consecuencias fatales a causa del estrés laboral; el informe menciona que el estrés combinado con las malas condiciones laborales provoca que aproximadamente 6500 personas mueran cada día. Así mismo la OIT afirma que esto no sólo afecta la vida personal de los trabajadores, sino que también compromete la productividad de las empresas y puede generar pausas innecesarias en los procesos de las mismas.

Por ello es importante generar estrategias de afrontamiento para prevenir y modificar la respuesta conductual frente a los diferentes estresores laborales

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

Las conclusiones son descritas a continuación, conforme a los datos y resultados obtenidos en el presente estudio.

- En relación al objetivo general, respecto al grado de relación entre las variables, rasgos de personalidad y síndrome de burnout, se encontró que existe un grado de relación relativamente bueno. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,40 correlación positiva moderada que nos permite aceptar la hipótesis de la investigación.

De la misma manera se encontró un grado de relación relativamente significativo entre los componentes de ambas variables. Los rasgos de agradabilidad, responsabilidad y neuroticismo muestran una relación significativa de intensidad baja en sentido directo con la dimensión agotamiento emocional ( $\rho=0.26$ ,  $0.36$ , y  $0.23$  respectivamente, y una relación altamente significativa, con una dirección positiva de fuerza moderada, con la dimensión despersonalización ( $\rho=0.40$ ,  $0.57$ , y  $0.44$  respectivamente). En tanto, el rasgo de apertura a la experiencia muestra una correlación negativa de intensidad baja de  $-0,15$  (inversamente proporcional) con la dimensión despersonalización. En cuanto a la dimensión realización personal existe una relación significativa de intensidad baja en sentido directo con los rasgos de apertura a la

experiencia, extraversión, agradabilidad y neuroticismo ( $\rho=0.25, 0.30, 0.16$  y  $0.23$  respectivamente).

- En relación a los rasgos de personalidad identificados en los funcionarios municipales se encontró, en porcentajes superiores, que presentan como rasgos predominantes de su personalidad: extraversión, apertura a la experiencia y responsabilidad mientras que los rasgos de amabilidad y neuroticismo se encuentran presentes en porcentajes inferiores. Las personas cuyos rasgos predominantes de su personalidad fueron la amabilidad y el neuroticismo presentaron niveles medios y altos de estrés laboral, así mismo se detectó que el 5% de la población que presentó el síndrome de burnout tiene como rasgo predominante de su personalidad a la amabilidad.
- En relación a la presencia del síndrome de burnout, los funcionarios municipales presentan niveles altos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, lo cual nos indica que existen un porcentaje elevado de funcionarios que se muestran emocional y físicamente fatigados, además de presentar respuestas impersonales, cínicas e indiferentes en su entorno. De acuerdo al manual de Maslach Burnout Inventory, para poder señalar la presencia del síndrome de burnout es necesario obtener puntuaciones altas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y puntuaciones bajas en la dimensión realización personal. Sin embargo, las pruebas señalan que existen niveles altos en la dimensión realización personal por lo que no sería correcto establecer la presencia del síndrome de burnout
- En cuanto a los rasgos de personalidad y las dimensiones del síndrome de burnout vemos que existe una relación significativa de intensidad baja en sentido directo de la dimensión agotamiento emocional con los rasgos

de agradabilidad, responsabilidad y neuroticismo ( $\rho=0.26, 0.36, \text{ y } 0.23$  respectivamente). Estos mismos rasgos de personalidad tienen una relación altamente significativa con una dirección positiva de fuerza moderada con la dimensión despersonalización. También se puede apreciar una relación significativa en sentido inverso de intensidad baja entre despersonalización y el rasgo apertura a la experiencia ( $\rho= -0.15$ ). Lo que indicaría que, a menores niveles de apertura a la experiencia, mayores serán los niveles de despersonalización.

Asimismo, se ha podido establecer una relación significativa de intensidad baja en sentido directo entre la dimensión realización personal y los rasgos de personalidad de apertura a la experiencia, extraversión, agradabilidad, y neuroticismo ( $\rho=0.25, 0.30, 0.16 \text{ y } 0.23$  respectivamente).

- De acuerdo a la entrevista realizada a los funcionarios municipales se ha podido identificar algunas causas y consecuencias del estrés laboral, en su ámbito laboral, de acuerdo a su percepción personal.

Dentro de las causas que generarían estrés laboral, tenemos las exigencias laborales que van desde el trabajar por fuera del horario laboral, poniendo su tiempo libre a disposición de la institución hasta la presión que sienten para cumplir con su trabajo, dando respuestas rápidas y efectivas en un tiempo limitado. Otra de las causas para la presencia de estrés laboral, es la falta de personal y la sobrecarga de trabajo que ésta genera. Como señalan algunos funcionarios las demandas de la población sobrepasan la capacidad humana que se tiene en cada plataforma llevándolos a cumplir una doble función para poder cubrir estas necesidades, labor que es poco reconocida. Así mismo, los malos tratos recibidos por los usuarios, por sus jefes y los desacuerdos entre compañeros generan elevados niveles de estrés laboral.



Las consecuencias generadas a raíz de todo lo anterior afectan a los funcionarios municipales en sus relaciones sociales, familiares y a nivel personal. En muchas ocasiones se han visto obligados a cancelar otros compromisos o actividades debido a la falta de tiempo, al cansancio o a problemas de salud. A nivel personal se ha generado sentimientos de frustración, impaciencia, miedo, susceptibilidad, síntomas de ansiedad, insomnio, problemas gastrointestinales, dolores musculares y dolores de cabeza.

- De acuerdo a la capacidad predictiva de los rasgos del Big Five, se han generado recomendaciones para prevenir y modificar la respuesta conductual frente al estrés laboral. Si definimos el estrés laboral como la incapacidad de responder a las demandas del entorno, los mejores predictores serán las puntuaciones bajas en responsabilidad y extraversión, y las puntuaciones altas en agradabilidad y neuroticismo. Por la tanto las recomendaciones sugeridas toman en cuenta estos rasgos de personalidad, y son generados a partir de estrategias individuales y capacitaciones organizacionales para un adecuado afrontamiento a las situaciones de estrés laboral.

## RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se recomienda:

- Tomando en cuenta la importancia de la labor que realizan los funcionarios municipales dentro de las diferentes PAIF's, así como los estresores a los que diariamente se enfrentan, se recomienda a la institución tomar en cuenta los resultados de esta investigación, para plantear capacitaciones, a nivel organizacional, para el afrontamiento al estrés en consideración de la capacidad predictiva de los rasgos de personalidad, planteadas a través del modelo Big Five de la personalidad, y la modificación conductual que nos plantea la teoría.
- En pro del bienestar psicosocial de los funcionarios municipales se debe buscar generar condiciones favorables dentro de su entorno laboral, vinculando los objetivos de la institución y los objetivos personales del funcionario. El contar con un psicólogo organizacional será fundamental para formar equipos de trabajo de alto desempeño, acompañar al funcionario dentro de la institución, atender sus preocupaciones y sus sentimientos, que pueden afectar no solo su desempeño laboral sino también personal, creando programas de capacitación o talleres para prevenir e identificar situaciones de estrés laboral.
- Es necesario, para toda institución, conocer el perfil de personalidad de las personas que postulan a un cargo con el fin de poder predecir el desempeño laboral en base a las situaciones cotidianas y a los estresores laborales a los que se verán expuestos de acuerdo al rol que desempeñaran, entendiendo que solo a partir de las variables

individuales, las instituciones, tanto públicas como privadas, pueden alcanzar sus objetivos y mejorar sus niveles de atención y productividad.

- Es importante realizar, en nuestro contexto, el estudio de la variable rasgos de personalidad con variables como satisfacción con la vida, satisfacción social y satisfacción laboral, tomando en cuenta que los rasgos de personalidad podrían predecir nuestro nivel de satisfacción global y éxito en la vida. En esta línea hay estudios que demuestran que el rasgo de estabilidad emocional aumenta la satisfacción laboral, hecho que explica porque las personas emocionalmente estables tienen menos miedo a abandonar trabajos insatisfactorios y son más propensos a solicitar trabajos que supongan mayor reto, y que sean más satisfactorios y agradables a largo plazo,
- De igual manera las investigaciones en el ambiente del estrés laboral y el síndrome de burnout debe avanzar con estudios que tengan en cuenta tanto variables del contexto como variables individuales que puedan estar relacionadas y moderar la relación entre estresores y consecuencias. Uno de los objetivos de la psicología organizacional debe ser el identificar las principales variables que expliquen la propensión a sufrir estrés laboral, como también proponer modelos teóricos que expliquen la relación de esta variable con la variable rasgos de personalidad.

## BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

Adell, L. I. (2020) *Funciones ejecutivas, emoción y personalidad: Actividad de la corteza prefrontal a través de espectroscopia funcional de infrarrojo cercano* (Tesis Doctoral) Universidad de Lleida.

Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). *El Síndrome de "BURNOUT" o el Desgaste Profesional*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 257-265.

Bermúdez, M.J., Perez-Garcia A.M., Ruiz C.J.A., Sanjuan S.P., & Rueda L.B. (2011). *Psicología de la Personalidad*. España Madrid: Editorial UNED.

Benevides-Pereira, A. (2002). El proceso de enfermarse para el trabajo. En Benevides-Pereira, A. (Organizador). *Burnout: cuando el trabajo amenaza el bienestar del trabajador* (pp. 21-91).São Paulo: Casa del Psicólogo.

Buendía, J., & Ramos, F. (2001) *Empleo, estrés y salud*. España Madrid: Editorial Pirámide.

Carrillo-Esper, R., Gómez, K., & Espinoza de los Monteros E. I. (2012). Síndrome de *burnout* en la práctica médica. *Medicina interna de México*,

28(6), 579-584. Recuperado de <https://www.medigraphic.com › pdfs › mim126j>

Cassaretto, B. M. M. (2009) *Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes preuniversitarios de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar al grado académico de Magíster en Psicología) Universidad Mayor de San Marcos.

Castillero, O. (2017). *La Teoría de la Personalidad de Gordon Allport*. Psicología y Mente. Recuperado el 19 de enero de 2022, de <https://psicologiaymente.com/personalidad/teoria-personalidad-gordon-allport>.

Castillero, O. (2018). *Las principales teorías de la personalidad*. Psicología y Mente. Recuperado el 18 de enero de 2022, de: <https://psicologiaymente.com › teorías-personalidad>

Castillo, S. (2001). *El síndrome de "BurnOut" o síndrome de agotamiento profesional*. Scielo. Recuperado el 25 de Enero de 2022, de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es).

Da Silva, C. A. (2012). *Personalidad (Modelo Big Five): y su influencia en el Burnout Profesional* (Tesis Doctoral) Universidad de Extremadura.

- Dolcet i Serra, J. (2006). *Carácter Y Temperamento: Similitudes y diferencias entre los modelos de Personalidad de 7 y 5 factores*. Universidad de Lleida.
- Feist, J., & Feist, G. J. (2008). *Teorías de la personalidad* (7ma Edición ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- García, I. A. L., Ramos, V. P. J., & García I.M. (2009). *Los Big Five y el Efecto Moderador de la Resistencia en el Agotamiento Emocional*. Scielo. Recuperado el 23 de Enero de 2022, de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622009000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000200004)
- Genise, G., Ungaretti, J., & Etchezahar, E. (2020). *El Inventario de los Cinco Grandes Factores de Personalidad en el contexto argentino: puesta a prueba de los factores de orden superior*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 325-340.
- Guerri, M. (2021) *La teoría de los Rasgos de Personalidad y sus principales autores*. PsicoActiva. Recuperado el 17 de marzo de 2022, de PsicoActiva mujer hoy: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-los-rasgos-la-personalidad-principales-autores/>
- Gutiérrez, A. G. A., Celis, L. M. A., Moreno, J. S., Farias, S. F. & Suarez, C. J. J., (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-

309. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Herrero, M., Viña, C., González, M., Ibáñez, I., & Peñate, W. (2001). El cuestionario de personalidad Zuckerman-Kuhlman-III (ZKPQ-III): Versión Española. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 33(3), 269–287. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80533303>

Illera, D. (2006). Síndrome de *burnout*, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. *Revista de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad del Cauca*, 8(3), 21- 29. Recuperado de <https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/rfcs/article/view/916/705>

Laak, J. J. F.ter. (1996). *Las cinco grandes dimensiones de la Personalidad*. *Revista de Psicología de la PUCP*. , 129-181.

Leria Dulcio, F. J., & Salgado Roa, J. A. (2018). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. *CES Psicología*, 69-89.

Llanque Nieto, P. A. (2014). *Rasgos de Personalidad y Síndrome de Burnout en personal de salud de la Unidad de Quemados y Cirugía Plástica del*

*Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz. Lecturas en Psicología, 93-115.*

Lovo J. (2020) *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Revista entorno N°70, 110-120.

Martínez Mompo, T. M. (2015). *Validez de constructo de la versión española del Big Five Personality Trait Short Questionnaire (BFPTSQ) en adultos*, (trabajo de fin de grado) Universitat Jaume

Martínez Pérez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Revista de Comunicación Vivat Academia, 42-80

Moreno, B., Garrosa, E., & Gonzales, J. L. (2000). *Personalidad resistente, Burnout y salud*. ResearchGate. Recuperado el 14 de diciembre de 2021, de <https://www.researchgate.net/publication/28246756>

Moreno, B., Garrosa, E., & Gonzales, J. L. (2001) *Desgaste profesional (Burnout), Personalidad y Salud percibida*. Empleo, estrés y salud. Madrid, 59-83.

Paco Duran, V., (2020) *Dependencia Emocional y Rasgos de Personalidad en Mujeres Víctimas de Violencia de Pareja* (Tesis de Licenciatura) Universidad Mayor de San Andrés.



- Pueyo, A. A. (2007). *La Personalidad* (1ra Edición ed.). España: UOC.
- RobinesS., & Judge T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson
- Rohma, A. (diciembre de 2021). Adler: *Teoría de la Personalidad Psicología Individual*. *Mente y comportamiento*, Enciclopedia digital de Psicología. Recuperado el 18 de febrero de 2022, de <https://menteycomportamiento.wordpress.com/adler-teoria-de-la-personalidad-psicologia-individual/>
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la ciudad de La Paz*. *Ajayu*, 65-102.
- Sánchez Díaz, C. A. (2017). *Personalidad y Procrastinación académica en estudiantes de la facultad de Medicina Humana*. Universidad Alas Peruanas.
- Savio, S. A. (2008). El síndrome del Burnout: un proceso de estrés laboral crónico. *Hologramática*, 1(8), 121-38. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2578052>
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2010). *Teorías de la Personalidad* (9na Edición ed.). CENGAGE Learning.

- Suay, F.; Marti-Vilar, M. y Lopez-Tarin, S. (2018). Conducta Prosocial: regiones cerebrales implicadas. En A. Richart et al. (Eds). Juicio Moral y democracia: Retos desde la ética y la filosofía política (pp 433-449) Granada:Comares.
- Tintaya, P. (2014). *Proyecto de investigación* (2nd ed.). Instituto De Estudios Bolivianos.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y Desgaste Profesional*. Argentina: Espacio.
- Torres, A. (2017). *La Teoría de la Personalidad que propuso Carl Rogers*. Psicología y Mente. Recuperado el 19 de febrero de 2022, de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-personalidad-carl-rogers>
- Villanueva Campos, N. A. (2018). *Relación entre Síndrome de Burnout y Asertividad en operativos cajeros de Institución Bancaria*, (tesis de Licenciatura) Universidad Mayor de San Andrés.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO BIG FIVE Big Five Personality Trait Short Questionnaire

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se presenta una lista de características que las personas pueden manifestar en su vida diaria. Indica en qué medida cada una de estas características se aplican a ti o te describen habitualmente. Todo el mundo puede ser diferente en todas estas características, por lo que no hay respuestas buenas o malas. Por favor, use la siguiente escala para responder a cada ítem.

**0**=Totalmente en desacuerdo

**1**=Un poco en desacuerdo

**2**=Opinión neutra

**3**=Un poco de acuerdo

**4**=Totalmente de acuerdo

*Me veo a mí mismo como alguien que:*

1	Soy original, a menudo tengo nuevas ideas	
2	Me gusta hablar, expresar mis opiniones	
3	Tiendo a criticar a los demás	
4	Trabajo a conciencia, hago bien las cosas que debo hacer	
5	Tiendo a estar deprimido/a con facilidad, triste	
6	Soy curioso/a acerca de muchas cosas diferentes	
7	Soy reservado/a o tímido/a, tengo dificultad para acercarme a los demás.	
8	Ayudo y soy generoso/a con los demás	
9	Puedo ser un poco descuidado/a y poco aplicado/a	
10	Generalmente estoy relajado/a, manejo bien el estrés	
11	Soy ingenioso/a, reflexiono mucho	
12	Estoy lleno/a de energía, me gusta estar siempre activo/a	
13	Provoco riñas o discusiones con los demás	
14	Soy un/a trabajador/a fiable, con quien se puede contar	
15	Puedo estar tenso/a, estresado/a	

*Por favor, asegúrate de haber contestado todas las preguntas*

*Me veo a mí mismo como alguien que:*

16	Tengo mucha imaginación	
17	Soy un/a líder, capaz de convencer a los demás	
18	Soy benévolo/a, perdono fácilmente	
19	Tiendo a ser desorganizado/a, descuidado/a	
20	Me preocupo mucho por la mayoría de cosas	
21	Tengo imaginación, soy creativo/a	
22	Soy una persona reservada, no hablo mucho.	
23	Generalmente confío en los demás	
24	Tiendo a ser perezoso/a	
25	Soy estable emocionalmente, no me disgusta con facilidad	
26	Me gustan las experiencias artísticas o estéticas	
27	Muestro autoconfianza, soy capaz de actuar decisivamente	
28	Puedo ser distante y frío/a con los demás	
29	No dejo una tarea hasta que está acabada	
30	Puedo tener cambios frecuentes de humor	
31	No estoy muy interesado/a en otras culturas, sus costumbres y valores	
32	Soy tímido/a	
33	Soy considerado/a y amable con casi todo el mundo	
34	Hago las cosas eficientemente, trabajo bien y con rapidez	
35	Permanezco calmado/a en situaciones tensas o estresantes	
36	Me gusta reflexionar, intento entender cosas complicadas	
37	Soy extrovertido/a, sociable	
38	Puedo ser grosero/a o desagradable con los demás	
39	Planeo las cosas que hay que hacer y las realizo de principio a fin	
40	Puedo ponerme nervioso/a fácilmente	
41	Tengo pocos intereses artísticos	

*Por favor, asegúrate de haber contestado todas las preguntas*

*Me veo a mí mismo como alguien que:*

42	Me gusta las actividades estimulantes, que proporcionen sensaciones fuertes	
43	Me gusta colaborar con los demás	
44	Me distraigo con facilidad, me cuesta mantener la atención	
45	Tiendo a sentirme inferior a los demás	
46	Soy sofisticado/a cuando se trata de arte, música o literatura	
47	Tiendo a reír y divertirme con facilidad	
48	Puedo engañar y manipular a la gente para conseguir lo que quiero	
49	Puedo hacer cosas impulsivamente sin pensar en las consecuencias	
50	Tiendo a irritarme fácilmente	

*Gracias por tu colaboración.*

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO MASLACH Burnout Inventory

**INSTRUCCIÓN:** Exprese su opinión respecto a la afirmación indicando con qué frecuencia le sucede lo que en ella se indica: nunca, pocas veces al año, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana o todos los días. Esta encuesta es anónima y confidencial, por favor escriba el número que corresponda para usted en cada enunciado. Gracias por su colaboración.

**0**=Nunca

**1**=Pocas veces al año

**2**=Una vez al mes o menos

**3**=Unas pocas veces al mes

**4**=Una vez a la semana

**5**=Pocas veces a la semana

**6**=Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
4	Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios	
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo	
11	Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo	

*Por favor, asegúrate de haber contestado todas las preguntas*

14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurre a mis usuarios	
16	Trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable y relajado con mis usuarios	
18	Me siento motivado/a después de trabajar en contacto directo con mis usuarios	
19	Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado/a en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales adecuadamente	
22	Siento que mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas	

*Gracias por tu colaboración.*



## ANEXO 3

### ENTREVISTA

#### **Causas y consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout**

**INSTRUCCIÓN:** Las siguientes preguntas tienen la finalidad de conocer su perspectiva acerca de su entorno laboral y sus condiciones de trabajo. La entrevista será anónima y confidencial y sus datos estarán protegidos según las normas vigentes de bioética.

**Pregunta 1.** ¿Podría describir las exigencias laborales que tiene en su trabajo?

**Pregunta 2.** ¿Cuáles considera que son los factores más estresantes en su trabajo?

**Pregunta 3.** ¿En qué situaciones se ha mostrado disgustado (enojado/a), en relación a sus condiciones laborales, sus compañeros de trabajo, jefes o los mismos usuarios?

**Pregunta 4.** ¿En qué medida considera usted que el estrés laboral ha afectado su relación con su entorno más cercano?

**Pregunta 5.** ¿Qué cambios ha percibido en su conducta, pensamientos o emociones a causa de la demanda laboral que enfrenta actualmente?

**Pregunta 6.** A nivel físico ¿Qué síntomas ha manifestado en los últimos tres meses debido al estrés laboral?

## ANEXO 4

### REDUCCION DE DATOS – ENTREVISTA

#### Causas del estrés laboral y el síndrome de burnout.

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Exigencias Laborales	Trabajar fuera de horario	"...diligencias extras...fuera del área específica de contratación y fuera de los horarios de atención...", "...trabajar por fuera de los horarios establecidos...", "...operativos fuera de horario laboral...", "...trabajar fuera del horario laboral, estar pendiente al celular por cualquier situación...", "...disponibilidad fuera del horario para asistir a operativos o cubrir otras actividades dentro del GAMLP..."	- Horario laboral - Disponibilidad de tiempo - Realizar otras actividades
	Tiempo Limitado	"...tiempo limitado para dar respuestas a los usuarios...", "... entrega de informes en un tiempo determinado, a veces limitado...", "...dar respuestas a los usuarios con prontitud, en poco tiempo...", "...exigencias por parte de tus superiores y a la vez de parte de los usuarios para realizar un trabajo rápido y efectivo en el menor tiempo posible..."	- Respuestas - Informes - Prontitud - Poco tiempo - Trabajo rápido

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Exigencias Laborales	Sobrecarga laboral	"...alta demanda de trabajo...", "...sobrecarga laboral..."	Alta demanda
Factores estresantes en el trabajo	Falta de Personal	"...personal insuficiente para dar cumplimiento a las demandas de la población...", "...Personal insuficiente... se requiere de mayor personal...", "...La ausencia de personal en el equipo SLIM...", "...La falta de personal a veces nos lleva a cumplir doble función...", "...Poco personal que causa una sobrecarga laboral...", "...La falta de personal... es complicado cubrir las demandas de nuestros usuario...", "...No contamos con personal suficiente para realizar los seguimientos...", "...Que los equipos estén incompletos, realizamos una doble tarea al tratar de cubrir esa falta de personal..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal insuficiente</li> <li>- Ausencia de personal</li> <li>- Cumplir doble función</li> <li>- Falta de personal</li> <li>- Equipos incompletos</li> </ul>
	Falta de reconocimiento	"...falta de reconocimiento al trabajo que se realiza fuera del horario laboral...", "...la falta de reconocimiento, cuando tenemos buenos resultados no se resalta tanto como cuando no hay los resultados esperados..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo fuera de horario laboral</li> <li>- No se resalta los buenos resultados</li> <li>- Se cuestionan las decisiones</li> </ul>

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Factores estresantes en el trabajo	Falta de reconocimiento	"...no se reconoce el trabajo que realizamos... existe un cuestionamiento a las decisiones que se toman...", "...Falta de reconocimiento a nuestra labor incluso trabajando más allá de los horarios..."	
	Tiempo limitado	"...tiempo limitado para dar respuestas a los usuarios"... entrega de informes en un tiempo determinado, a veces limitado...", "...dar respuestas a los usuarios con prontitud, en poco tiempo...", "...exigencias por parte de tus superiores y a la vez de parte de los usuarios para realizar un trabajo rápido y efectivo en el menor tiempo posible...", "...No contamos con personal suficiente para poder realizar los seguimientos y es complicado cumplir con plazos establecidos..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prontitud</li> <li>- Trabajo rápido y efectivo</li> <li>- Personal insuficiente</li> <li>- Cumplir plazos establecidos</li> </ul>
	Sobrecarga Laboral	"...sobre carga laboral considerando que mi persona cumple una triple función...", "...sobre carga laboral ya que existe un tiempo limitado para llevar a cabo tareas...", "...Mucha demanda laboral con tiempos reducidos para llevar tareas...", "...sobre carga laboral por el tiempo limitado para cumplir lo que se requiere..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir una triple función</li> <li>- Tiempo limitado</li> <li>- Demanda laboral</li> <li>- Sobrecarga de trabajo</li> </ul>

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
	Sobrecarga Laboral	<p>“...sobrecarga de trabajo por las diversas acciones que cumplimos...”, “...la sobrecarga laboral que se genera por la ineficiencia del nuevo personal...”, “...sobrecarga laboral debido a la falta de personal...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficiencia de nuevo personal</li> <li>Falta de personal</li> </ul>
Desacuerdos con el entorno	Malos tratos	<p>“...los usuarios no comprenden las funciones de la institución, se alteran y nos maltratan...”, “...los jefes no se muestran comprensivos y hacen llamadas de atención injustas...”, “...nos agreden verbalmente por los resultados, eso es algo que realmente molesta...”, “...los usuarios maltratan al personal...”, “...presión injustificada y en ocasiones agresiva de los usuarios...”, “...Incomprensión en los usuarios...presión de los jefes para dar respuestas a estas demandas en tiempo récord...”, “...maltratos e incluso llamadas de atención por quejas injustificadas de los usuarios a nuestros superiores...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malos tratos de los usuarios</li> <li>- Incomprensión</li> <li>- Llamadas de atención</li> <li>- Presión, agresiva</li> <li>- Quejas injustificadas</li> </ul>

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
	Mala coordinación	"...mala coordinación de acciones entre compañeros y entre instituciones...", "...no se puede coordinar acciones con compañeros de otras plataformas...", "...ineficiencia de compañeros de otras plataformas...ponen trabas para coordinar acciones...", "...con los compañeros de otras áreas al momento de realizar coordinaciones...", "...no se puede coordinar acciones..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre compañeros</li> <li>- Entre instituciones</li> <li>- Entre plataformas</li> <li>Ineficiencia</li> </ul>
Desacuerdos con el entorno	Falta de comunicación	"...nuestros inmediatos superiores, hacen caso omiso a nuestras demandas no se reúnen con los coordinadores...en mis compañeros la falta de comunicación...", "...El constante cambio que se hace en relación al rote de personal... dificulta la comunicación que tenemos entre compañeros...", "...no existe comunicación con el equipo de trabajo...", "...hace falta mejorar nuestra comunicación interna entre compañeros de trabajo como con nuestros inmediatos superiores..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con los inmediatos superiores</li> <li>- Con los compañeros</li> <li>- Cambios constantes</li> <li>- Rote de personal</li> </ul>

## Consecuencias del estrés laboral y el síndrome de burnout.

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Estrés laboral y entorno	Entorno familiar	"...no contar con tiempo para dedicarlo a mi familia...", "...se descuida a la familia y se crea malestar...no respetan ni fines de semana...", "...no se puede programar actividades con la familia...siempre hay algo que surge de forma imprevista... se genera conflictos dentro de la propia familia...", "...No he tenido tiempo para pasar con mi familia...no se puede planear actividades...nos solicitan en el trabajo en cualquier momento...", "...El tiempo con la familia se reduce..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descuidar la familia</li> <li>- Conflictos</li> <li>- Reducción de actividades familiares</li> <li>- Reducción del tiempo en familia</li> </ul>
	Entorno social	"...actividades fuera del horario laboral que no puedo realizar porque me quedo varias horas extras trabajando...", "...lo mismo pasa con la vida social, reducimos nuestras actividades...", "... no se puede planificar actividades con tus amigos porque disponen de tu tiempo...", "...he llegado tarde a algunos compromisos o los he cancelado...no se sale del trabajo con puntualidad.."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horas extra de trabajo</li> <li>- Reducción de actividades</li> <li>- Cancelar compromisos</li> </ul>
	Entorno personal	"...No tener tiempo suficiente para cosas personales...el funcionario público tiene que cumplir su labor en cualquier tiempo...", "... dificultades en el avance de otros proyectos personales...",	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retraso de proyectos personales</li> <li>-</li> </ul>

Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Cambios en la conducta	Entorno personal	"...ponemos nuestra salud en riesgo al no darle prioridad por no tener días libres para dar atención a ese aspecto...", "...mayormente no salgo, me la paso durmiendo, estoy de mal humor cuando termino mi turno..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poner la salud en riesgo</li> <li>- No tener tiempo de ocio</li> <li>- No salir</li> </ul>
	Ansiedad	"...pude observar síntomas de ansiedad...", "...Me he sentido algo ansiosa...", "...ansiedad, a veces miedo porque hay usuarios que te amenazan con procesos...", "...Mi ansiedad ha ido en aumento, así como mi estrés"...he sentido ansiedad y a veces impotencia frente a algunos casos delicados...", "...Siempre estoy ansioso por el trabajo pendiente...", "...Ansiedad frente a algunas presiones..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miedo</li> <li>- Sentirse amenazado</li> <li>- Aumento de ansiedad y estrés</li> <li>- Impotencia</li> </ul>
	Impaciencia	"...me percibo impaciencia, con poca tolerancia...", "...he sentido que pierdo la paciencia con facilidad...", "...me muestro algo impaciente con los usuarios...", "...tiendo a enojarme con facilidad y responder sin pensar en las consecuencias...", "...Me volví algo impaciente...con mis compañeros de trabajo..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca tolerancia</li> <li>- Perdida de paciencia</li> <li>- Enojo</li> </ul>



Categoría	Sub categoría	Unidad de Análisis – Glosa textual	Códigos
Síntomas por estrés laboral	Frustración	"... frustración, por la coyuntura uno no puede reclamar...por cuidar mi fuente laboral, eso es un poco frustrante...", "...me siento frustrada por no alcanzar los resultados esperados...", "...se siente impotencia y frustración frente a algunos casos..."	- No poder reclamar - No alcanzar resultados - Impotencia
	Dolores Musculares	"...Dolor del cuerpo...la espalda y los pies...", "...Dolor de espalda, cansancio físico...", "...Dolores musculares...", "... dolor de espalda...", "...dolores de espalda...", "...dolores musculares...dolor de espalda...", "...dolores musculares, dolores estomacales...", "... dolores musculares...cuello y la espalda..."	- Cansancio físico - Dolor de espalda - Dolor estomacal
	Sueño y alimentación	"...falta de apetito...", "...cambios en el hábito de sueño...", "...sueño...horarios inadecuados en la alimentación... mala digestión en las comidas...", "...cambios en mis hábitos de sueño...a veces falta de apetito...", "...cambio en los hábitos de sueño y alimentación...", "... tengo mucha hambre y hay noches en las que no logro dormir...",	- Falta de apetito - Mala digestión - Cambio en hábitos de sueño - Insomnio
	Dolores de cabeza	"... dolores de cabeza...", "...he presentado dolor de cabeza...", "...cefaleas...", "... lo que más he tenido son dolores de cabeza..."	- Cefaleas