

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 7

26.

FECHA viernes, 30 de noviembre de 2018

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Sociales, Humanidades Y Ciencias Póliticas
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Psicología

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Arevalo Parra	Diana Katherine	1070978236

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 7

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Mora Tolosa	Miguel Arturo

TÍTULO DEL DOCUMENTO
RELACIÓN ENTRE FACTORES DE PERSONALIDAD Y NIVELES DE BURNOUT EN PERSONAL NO CLERICAL DE LA DIÓCESIS DE FACATATIVÁ.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Psicólogo

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
30/11/2018	117p

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Burnout	1. Burnout
2. Estrés laboral	2. Job stress
3. Condiciones laborales	3. Job conditions
4. Personalidad	4. Personality

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

El presente estudio consiste en la investigación de la relación existente entre los factores de la personalidad y el nivel del síndrome de Burnout en una muestra de 9 miembros de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá. Lo anterior se lleva a cabo por medio de la aplicación del MBI (Inventario de Burnout de Maslach) para la identificación de los niveles de Burnout y del test de personalidad BFQ para identificar los rasgos de personalidad de predominio alto y bajo en los sujetos del estudio; lo anterior a partir de un enfoque cualitativo con alcance correlacional que lleve a identificar la relación expuesta. Los resultados obtenidos evidencian la presencia de burnout en todos los participantes, del cual el 11% se encuentra en un nivel alto, el 56% están en nivel moderado y el 33% en nivel bajo. Adicional se encontraron correlaciones tanto positivas como negativas entre las diferentes dimensiones y subdimensiones de personalidad y los componentes del burnout.

The present study consists in the investigation of the relation that exists between personality factors and the levels of Burnout Syndrome in a sample of 9 members of the Cathedral Nuestra Señora del Rosario of Diocese of Facatativá. This is carried out through the application of the MBI (Maslach Burnout Inventory) for the identification of Burnout levels, and the BFQ Personality Test to identify the personality traits of high and low predominance in the study subjects; the above from a qualitative approach with correlational scope that leads to identify the relationship exposed. The results obtained show the presence of burnout in all participants, of which 11% are at a high level, 56% are at a moderate level and 33% at a low level. Additional positive and negative correlations were found between the different dimensions and subdimensions of personality and the components of the burnout.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 4 de 7

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) él(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 5 de 7

caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de **RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR**, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI __ NO _X_**.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16 PAGINA: 6 de 7

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 7 de 7

contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. RELACIÓN ENTRE FACTORES DE PERSONALIDAD Y NIVELES DE BURNOUT EN PERSONAL NO CLERICAL DE LA DIÓCESIS DE FACATATIVÁ.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Arevalo Parra Diana Katherine	

12.1.50

**RELACIÓN ENTRE FACTORES DE PERSONALIDAD Y NIVELES DE BURNOUT EN
PERSONAL NO CLERICAL DE LA DIÓCESIS DE FACATATIVÁ**



DIANA KATHERINE AREVALO PARRA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y POLÍTICAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
FACATATIVÁ 2018**

**RELACIÓN ENTRE FACTORES DE PERSONALIDAD Y NIVELES DE BURNOUT EN
PERSONAL NO CLERICAL DE LA DIÓCESIS DE FACATATIVÁ**



DIANA KATHERINE AREVALO PARRA

ASESOR

MIGUEL ARTURO MORA TOLOSA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y POLÍTICAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ 2018

Tabla de contenido

	pág.
Resumen.....	5
Palabras clave.....	5
Abstract.....	6
Keywords.....	6
Línea de investigación.....	7
Introducción.....	8
Justificación.....	10
Planteamiento del problema.....	20
Objetivos.....	24
Objetivo general.....	24
Objetivos específicos.....	24
Marco teórico.....	25
Síndrome de Burnout.....	25
Condiciones Laborales.....	34
Estrés.....	36
Personalidad.....	40

Marco Empírico.....	45
Marco Legal.....	50
Marco metodológico.....	52
Diseño metodológico.....	52
Participantes.....	54
Población.....	54
Muestra.....	54
Instrumentos.....	55
MBI (Maslach Burnout Inventory).....	55
BFQ (Big Five Questionnaire).....	57
Procedimiento.....	59
Lineamientos éticos.....	61
Resultados.....	63
Discusión.....	90
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	102
Referencias.....	106
Anexos.....	118

Resumen

El presente estudio consiste en la investigación de la relación existente entre los factores de la personalidad y el nivel del síndrome de Burnout en una muestra de 9 miembros de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá. Lo anterior se lleva a cabo por medio de la aplicación del MBI (Inventario de Burnout de Maslach) para la identificación de los niveles de Burnout y del test de personalidad BFQ para identificar los rasgos de personalidad de predominio alto y bajo en los sujetos del estudio; lo anterior a partir de un enfoque cualitativo con alcance correlacional que lleve a identificar la relación expuesta. Los resultados obtenidos evidencian la presencia de burnout en todos los participantes, del cual el 11% se encuentra en un nivel alto, el 56% están en nivel moderado y el 33% en nivel bajo. Adicional se encontraron correlaciones tanto positivas como negativas entre las diferentes dimensiones y subdimensiones de personalidad y los componentes del burnout.

Palabras clave

Burnout, estrés laboral, condiciones laborales, personalidad.

Abstract

The present study consists in the investigation of the relation that exists between personality factors and the levels of Burnout Syndrome in a sample of 9 members of the Cathedral Nuestra Señora del Rosario of Diocese of Facatativá. This is carried out through the application of the MBI (Maslach Burnout Inventory) for the identification of Burnout levels, and the BFQ Personality Test to identify the personality traits of high and low predominance in the study subjects; the above from a qualitative approach with correlational scope that leads to identify the relationship exposed. The results obtained show the presence of burnout in all participants, of which 11% are at a high level, 56% are at a moderate level and 33% at a low level. Additional positive and negative correlations were found between the different dimensions and subdimensions of personality and the components of the burnout.

Keywords

Burnout, job stress, job conditions, personality.

Línea de investigación

El presente estudio se sustenta en el marco de la línea de investigación de desarrollo humano establecida por la Universidad de Cundinamarca, la cual según Colciencias (2010) se encarga del estudio del ser humano, su ciclo vital y los diversos aspectos inherentes a él, como lo son los elementos sociales, políticos, económicos, culturales, de calidad de vida, ética y las relaciones que establecen los individuos con los contextos en que se desenvuelven.

Este estudio se consolida en la línea de investigación mencionada debido que al encontrarse concebida en el análisis de determinado contexto y el vínculo establecido con él por parte de las personas que lo conforman, además de estudiar los procesos tanto individuales como sociales que surgen de esta relación, se establece una convergencia con el ejercicio de identificación, en este caso de los factores de personalidad y el vínculo de estos con la aparición de niveles Burnout, en el personal no clerical de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá, dedicado a la labores que implican el contacto con volúmenes variados de personas y que representan un papel de cuidado, orientación o atención en general, lo que constituye un factor predictor para la aparición del síndrome de Burnout, como será descrito posteriormente, lo que daría pie a consideraciones que propongan ideas de prevención e intervención frente a esta problemática para futuras investigaciones.

Introducción

En el proceso de estudiar el origen de determinados comportamientos y sintomatologías que experimentan los individuos y que se hacen más evidentes dentro de su ámbito laboral se identifica el síndrome de Burnout, como una propuesta explicativa de Herbert Freudenberger a los hallazgos de desgaste tanto físico como emocional, al trato despersonalizado hacia otras personas y a los sentimientos de frustración y baja realización en los sujetos que debían prestar servicios a otras personas (Fernández-Martínez, 2009). A partir de este primer concepto emitido en relación con este nuevo término, como lo es el Burnout, autores tales como Christina Maslach y Pedro Gil-Monte se sumaron a la investigación sobre este.

Diversos estudios han coincidido con el hecho de que este es un fenómeno que se relaciona altamente con profesiones u ocupaciones cuyo objetivo se enfoca en la prestación de un servicio o de ayuda a otras personas, tales como la docencia, la enfermería, medicina, entre otras labores afines con el área de salud (El Sahili González y Kornhauser López, 2010), y es en estos campos en los que se ha encontrado mayor énfasis por parte de los autores a la hora de estudiar sobre el Burnout, y a partir de estos estudios es que se ha venido construyendo el concepto y todos los aspectos que permean su comprensión, tales como la sintomatología, la manera en que se desarrolla, los factores que desencadenan o predisponen su aparición, en parte todo esto en función de intentar identificar la variación de este síndrome en los distintos contextos en los que se podría desenvolver un individuo.

Claras características del Burnout serían la multicausalidad y la variedad de ámbitos en los que se puede llegar a manifestar, a partir de lo que se han sustentado variados estudios, por lo que se pretende analizar este fenómeno en relación con la personalidad como predisponente o protector

para el padecimiento de sus síntomas, orientando dicho proceso hacia una población vinculada con el ámbito religioso, como lo es el personal administrativo, operativo y misional de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de Facatativá, partiendo de la base que justifica sus actividades y ocupación en general, la cual es el servicio, punto clave que representaría una de las causas por las cuales se podría manifestar el Burnout.

Justificación

El estudio de los fenómenos, dinámicas y diversos elementos que surgen o hacen parte de los contextos organizacionales podría ser de gran relevancia para el aporte al bienestar y calidad de vida individual, ya que esto permitiría comprender algunas de las situaciones experimentadas por los sujetos al verse involucrados en sus ámbitos laborales, y que posiblemente no se lograban entender por completo, antes de fijar el interés en investigar el papel que jugaba sobre la salud, el lugar en el que las personas trabajan.

Como lo han precisado Díaz Bambula y Gómez (2016) el burnout y los aspectos con los que se encuentra vinculado ha sido un tema que con los años ha cobrado importancia en materia de investigación en Latinoamérica, por tanto la literatura al respecto ha ido en incremento, sin embargo con respecto a lo anterior cabe anotar, con base en la revisión teórica realizada sobre el tema, que una de las relaciones en las que se ha identificado un menor abordaje en comparación con la magnitud de estudios existentes sobre los elementos que permean el Burnout, es la de la influencia de los rasgos de personalidad sobre los niveles de este síndrome, y aún más limitados son los estudios que aborden puntualmente el vínculo entre el desgaste ocupacional y la personalidad en el sector religioso, ya sea en sacerdotes, seminaristas u otras figuras vinculadas con este ámbito, también en comparación con la magnitud de estudios que se encuentran sobre el burnout y su relación con otras variables, lo que despierta interés en ampliar el conocimiento que se tiene sobre este tema en ocupaciones como las ya mencionadas.

Con respecto al panorama que se puede brindar con respecto a las vertientes investigativas en el ámbito religioso se puede establecer que se han relacionado con la descripción de la labor y perfil de las personas vinculadas a este sector y con temas como la medición de la prevalencia del

burnout, intentando relacionarlo con la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento, los niveles generales de salud y con la adopción de adicciones como el alcoholismo y el tabaquismo; otros miden de manera aislada los rasgos de personalidad y/o correlacionan este concepto con el burnout, tal y como se puede evidenciar en los ejemplos recopilados en la tabla 1.

Tabla 1
Estudios en el ámbito religioso

Título de la investigación	Descripción
Hacia un perfil de responsabilidades de un párroco	El artículo describe el perfil asociado a funciones que desempeña un párroco y las consecuencias negativas que estas pueden generar, como la sobrecarga laboral, el deterioro de salud, entre otras, para lo que sugieren un perfil que describe competencias que se recomendaría evaluar y formar para que el párroco distribuya efectivamente sus labores, aprenda a delegar y tenga la posibilidad de crear estrategias con fines pastorales esperadas por la institución católica (Díaz Tejo, 2011).
Incidencia del síndrome de Burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional.	Los investigadores presentan la relación entre la manifestación del burnout y las diversas dimensiones de la inteligencia emocional, exponiendo la dependencia entre niveles óptimos de claridad y reparación emocional con una menor prevalencia de burnout (López Herrera, 2009).
El síndrome de Burnout: Presencia silenciada en los que cuidan el rebaño.	En este estudio se presentó la relación entre los niveles de burnout y las prácticas de autocuidado en cristianos consagrados, evidenciando inicialmente un alto porcentaje de personas con elevados niveles de síndrome o en estado de riesgo, y además se confirmó que el escaso o nulo autocuidado los hacía más propensos al desgaste ocupacional (Martínez-Aguirre, 2015).
Burnout in Catholic clergy: A predictive model using psychological and spiritual variables	Este estudio presenta variables significativamente asociadas con la manifestación del burnout, dentro de las que se hizo mención de la satisfacción laboral, la relación espiritual y las relaciones sociales como factores determinantes (Rossetti y Rhoades, 2013).

<p>Multivariate analysis of burnout syndrome in Latin-American priests</p>	<p>Los investigadores establecen la relación entre el estado general de salud, el burnout y las tendencias adictivas en sacerdotes, encontrando relación entre niveles altos de burnout y el alcoholismo y tabaquismo. Además, se encontró relación entre la presencia del síndrome y manifestaciones de insomnio y ansiedad (López Herrera et al, 2014).</p>
<p>Burnout and Depression Among Catholic Priests in India</p>	<p>En este estudio se comparó la prevalencia de burnout y depresión entre sacerdotes diocesanos y sacerdotes religiosos de la india, encontrando mayores índices de estos dos fenómenos en los padres diocesanos, llegando a concluir que los procesos y exigencias a los que están sujetos estos sujetos tienden a ser más demandantes (Raj y Dean, 2005).</p>
<p>The relationship between personality, Burnout, and Engagement among the Indian Clergy</p>	<p>Este estudio muestra las relaciones identificadas entre los factores de personalidad y el burnout, consistentes en asociaciones positivas entre el síndrome y extraversión, aceptabilidad y conciencia; y asociaciones negativas entre el neuroticismo y el desgaste ocupacional (Joseph, Luyten, Corveleyn y De Witte, 2011).</p>
<p>Burnout among roman catholic parochial clergy in England and wales: Myth or reality?</p>	<p>En esta investigación se realizó la medición del burnout y la relación con la personalidad del clero parroquial católico romano, encontrando altos niveles tanto de agotamiento emocional como de despersonalización y altos puntajes de predictibilidad en factores como extraversión, psicoticismo y neuroticismo para estas dos dimensiones del burnout (Francis, Loudon y Rutledge, 2004).</p>
<p>Team approach to ministry: Effective strategy against pastoral burnout.</p>	<p>Este estudio presenta el efecto de una estrategia de equipos de trabajo en la disminución de niveles de burnout identificados en pastores, encontrando los efectos positivos esperados de la estrategia sobre el síndrome y sobre el aumento en el compromiso y productividad (Soto, 2015).</p>
<p>Stress, burnout, coping em padres respomsávies pela formação de seminaristas católicos.</p>	<p>Esta investigación relaciona estrategias de afrontamiento con los niveles de burnout, encontrando correlaciones positivas entre estrategias como evitación o huida con el agotamiento emocional y entre confrontación y la despersonalización. Además, se correlacionaron las manifestaciones físicas y psicologías con la presencia de agotamiento emocional y despersonalización. (Alves de Moraes, 2008).</p>

Para complementar la visión de la actividad investigativa sobre el burnout, Cadavid Buitrago (2016), de la universidad de Antioquía, realizó una revisión teórica sobre las publicaciones hechas en Europa, América y Asia sobre el Burnout y su relación con la personalidad, encontrando que entre los años 2001 y 2016 se hicieron entre una y cuatro publicaciones al año sobre este tema y que en las investigaciones revisadas de este periodo de tiempo, solamente el 6% hacía referencia a profesiones tales como bomberos y personas vinculadas con labores religiosas, y es a partir de esta revisión que se ratifica el baja dinamismo en el abordaje de este tema en este tipo de población.

Por otra parte, en el contexto colombiano se identifica, a partir de la revisión de la literatura, una actividad investigativa amplia en torno al Burnout, encontrando mayor énfasis en la identificación de este fenómeno en distintas profesiones del área de la salud e incluso pacientes con determinadas patologías o sus cuidadores, y en el ámbito educativo, ya sea orientando la investigación hacia los docentes o los estudiantes, y también hacia la relación de estos dos actores sociales (Mendieta Montealegre, 2018); en menor medida se encuentra énfasis en otras ocupaciones como la seguridad, servicios generales, comercio, entre otros.

En Colombia las cifras que podrían relacionarse con la vulnerabilidad al padecimiento de Burnout, se sustentan en la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo (2013), en la cual se hace mención de que en los servicios sociales y de la salud, entre el 30.08% y el 41.94% manifiestan estar expuestos a agentes biológicos o químicos, el 86.19% de los trabajadores afirmaron que sus labores les exigían un nivel alto de atención, además el 70% afirmó tener que realizar varias tareas a la vez, y el 21.50% de las personas refirió que su labor le exigía esconder sus emociones. El 74,80% afirmó que el ritmo de su trabajo se establecía por las demandas de los usuarios a quienes atendían y que el 62.10% del personal contaba con información clara para realizar su labor.

Dentro los datos expuestos en dicha encuesta se identifican elementos que podrían conllevar a experimentar Burnout, tales como el hecho de estar expuesto a un ambiente laboral inadecuado, la necesidad de ocultar las emociones propias, el desarrollo de tareas sin contar con la información suficiente para esto, el volumen de demandas de las personas a quienes se brinda un servicio, entre otras, a las que es importante prestar atención con el objetivo de mitigar su efecto negativo sobre el bienestar de los trabajadores.

En relación con lo anteriormente mencionado, el Consejo Colombiano de Seguridad (2016) afirmó lo siguiente:

En Colombia, las dos últimas encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo publicadas por el Ministerio del Trabajo, identificaron los factores de riesgos psicosociales como un tema prioritario en la salud de los trabajadores. Se observó que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, y entre un 20 % y 33 % reveló sentir altos niveles de estrés. (párr. 5)

La afirmación de esta entidad permite reconocer la trascendencia de las condiciones a las que se enfrentan los trabajadores en su cotidianidad y da pie a reconocer que un alto porcentaje de la población colombiana está expuesta a factores de riesgo que propiciarían la aparición del Burnout o incluso podrían ya padecerlo.

Otros datos más específicos en el contexto colombiano encontrados con respecto al Burnout en un ámbito laboral específico, son los referidos por Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga (2009), quienes realizaron un estudio transnacional en personal de la salud, para identificar el comportamiento de las cifras de burnout en relación con distintas variables, de la cuales una de

ellas era el país de origen del personal, encontrando una prevalencia del 5,9% de prevalencia de este síndrome en el personal de salud colombiano.

A nivel municipal, no se encontraron estudios que aborden la relación entre Burnout y personalidad en el sector religioso, sin embargo, se identifican investigaciones realizadas sobre el desgaste ocupacional en el contexto educativo, tales como el estudio de Montenegro Almeida y Gómez Delgadillo (2018), en el que se midió la correlación entre el burnout académico y la inteligencia emocional en una muestra de estudiantes de psicología de la Universidad de Cundinamarca en etapa de práctica académica; o el estudio de Perez Barragan y Zambrano Casas (2017) cuyo objetivo fue el establecimiento de la relación entre la autoeficacia y el estrés hablado en términos de Burnout en practicantes del área organizacional de la carrera de psicología también de la Universidad de Cundinamarca; también se identificaron estudios orientadas no propiamente hacia el burnout, sino al riesgo psicosocial, evaluando la percepción de estrés en personal de compañías, comercializadoras, de producción y metalmecánicas como la realizada por Ortiz Pérez, Sanchez Jauregui y Sanchez Marín (2016).

Teniendo más claridad de algunas tendencias de la investigaciones sobre Burnout en Colombia, es importante pasar a hacer una revisión de la población objetivo del presente estudio, haciendo mención de algunas características propias de la vida religiosa, la cual conlleva la adopción de determinados comportamientos, tradiciones, dinámicas o estilos de vida propias y únicos del ámbito; por ejemplo, López Herrera (2009) menciona en relación con la vida religiosa que el sacerdote debe tener: “un compromiso perpetuo de castidad y de obediencia, además de cultivar su vida interior y disponerse al servicio de manera muy particular” (p. 75). Estos aspectos dejan ver la marcada orientación hacia la entrega a los demás y por supuesto a su espiritualidad, lo que este mismo autor describe, es desarrollado a partir del proceso de formación para la vida sacerdotal

o pastoral, en donde las bases que formen o fortalezcan el autoestima y el autoconocimiento, la entrega incondicionada para prestar ayuda a las personas que lo necesitan, el contacto con la espiritualidad a través de la oración y otras actividades, representan elementos fundamentales para desempeñar el papel esperado en la sociedad.

A la existencia de múltiples exigencias que pondrían a prueba la inversión de un alto nivel de compromiso físico y mental por parte de las personas que se ven involucradas en el ámbito religioso, se ven sumados otros factores propios del contexto eclesiástico como lo son: “exceso de trabajo o burocracia, falta de apoyo en su trabajo, u horarios rígidos” (López Herrera, et al, 2014, p. 227). Estos factores se agregan a los estímulos acumulados que pueden llevar a que el individuo padezca de Burnout, debido al desgaste por la cantidad de energía que debe invertir en el afrontamiento de las situaciones a las que se expone y a las condiciones en las cuales se debe desempeñar.

Dado lo expuesto surge el interés en investigar sobre Burnout en esta población, puesto que es un grupo que podría estar en riesgo de padecer del síndrome, lo que implica un impacto social, ya que algunas tradiciones dentro de la sociedad aún conservan el hecho de que ciertos colectivos se arraiguen a la creencia en la iglesia y en la espiritualidad, y el no reconocimiento de la existencia del síndrome de burnout en los religiosos podría afectar las dinámicas y relaciones que establecen con los creyentes y con la población a la que le brindan ayuda, conllevando además a generar efectos de insatisfacción en la labor que desempeña cada uno.

Por otra parte, la inclinación a orientar el estudio del burnout relacionándolo con los factores de personalidad, surge debido a que en la literatura se ha mencionado que ésta es una de las variables individuales, junto con algunos factores sociodemográficos como la edad, el sexo y el

estado civil, que podrían desencadenar el síndrome, y que resulta crucial ya que a partir de este componente se puede comprender la evaluación de las cogniciones, el componente emocional, los sentimientos, las actitudes hacia ciertos temas y otros aspectos que caracterizan a un individuo (Rodríguez Paipilla, Rodríguez Gómez, Riveros Gutierrez, Rodríguez D'Íluyz y Pinzón Salamanca, 2011), sin embargo como ya se mencionó previamente, el abordaje encontrado de esta relación no ha sido amplio.

Otra de las razones por las que se justificaría la realización de la presente investigación yace del impacto social del Burnout, el cual se podría ver manifestado en dos aspectos como lo son la identidad cultural y en un tópico de gran importancia como la salud pública. Por una parte, se ve impactada la identidad cultural, la cual, como explica Molano (2007) se compone por elementos tales como el arte, las producciones inherentes a avance intelectual, las tradiciones y por supuesto la religión y la espiritualidad. Estos elementos propios de la cultura hacen parte de la formación de determinados componentes conductuales y cognitivos de las personas que hacen parte de las comunidades pertenecientes a determinadas culturas, es decir, que de alguna manera la cultura moldea algunos aspectos de la forma en que los individuos piensan y se comportan ante determinadas situaciones (Newstrom, 2011).

El planteamiento anterior permitiría inferir que la cultura puede aportar elementos protectores para que la experimentación de sintomatología del burnout se vea reducida, o que por el contrario puede jugar un papel predisponente para que los sujetos sean más vulnerables al padecimiento del síndrome; sin embargo también podría existir otra alternativa en la cual las figuras representativas de ciertos elementos culturales, tales como las personas que hacen parte de la esfera religiosa, debido a la vivencia del burnout, contribuyan al deterioro de dicho eje de la cultura, a causa de la manifestación de conductas deshumanizadas o desinteresadas en la comunidad, lo que alimentaría

la pérdida de la confianza en el aspecto espiritual o religioso por parte de los creyentes y por ende, el detrimento de este elemento cultural con el paso del tiempo.

En segunda instancia, el impacto en la salud pública, se podría ver evidenciado en el hecho de que el padecimiento del síndrome de burnout conlleva a que además de que el sujeto experimente malestar en el desempeño de su labor, también preste un servicio inadecuado o se desenvuelva de manera inapropiada en su lugar de trabajo, lo que pone en la mesa consecuencias negativas tanto para el sujeto como para la organización (Molina Gallego, Vargas Torres y Calle Díaz, 2015). Dado lo anterior es de gran relevancia la revisión de las cifras de prevalencia de este fenómeno, dado que la dinámica del mundo laboral y de la sociedad en general podrían incrementar la aparición del Burnout y es importante que se planteen acciones que den solución a la problemática, para propender hacia el bienestar de los trabajadores y conjuntamente hacia el correcto funcionamiento de las organizaciones a partir de la prestación de un servicio propicio por parte de sus integrantes (Molina Gallego, Vargas Torres y Calle Díaz, 2015).

La importancia del abordaje e intervención en el síndrome de burnout también surge del hecho de que la normalización de los síntomas y de este fenómeno de a poco silenciarían el crecimiento de una problemática que en el futuro puede impactar negativamente ya no solo al individuo que lo padece y a la organización en la cual trabaja el individuo, sino también a la sociedad en general, puesto que con el tiempo se está estableciendo un estilo de vida en el que los sujetos están agotados tanto física como emocionalmente, sus relaciones con otras personas están desgastadas, no se sienten conformes con su estilo de vida, y adicionalmente, los servicios recibidos por parte de otros sujetos en las mismas condiciones no favorecen el mejoramiento de la calidad de vida, teniendo en cuenta que la prevalencia de aparición del síndrome puede darse en ocupaciones coyunturales en el desarrollo o bienestar de la comunidad, tales como: “actividades del sector educativo,

servicios sociales y de salud. Atención a niños y adolescentes en circunstancias de vida difíciles, a personas privadas de la libertad, a farmacodependientes. Atención a usuarios, atención a víctimas, personas con discapacidad, pacientes terminales...” (Decreto N° 1477, 2014, p. 55), las cuales detalló el ministerio de trabajo de Colombia, el cual ya ha reconocido el Síndrome de Burnout como una enfermedad profesional.

Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout puede ser entendido como el producto de la suma de diversos síntomas de carácter cognitivo, emocional, conductual y físico, que surgen en personas cuyas ocupaciones se centran en el contacto y atención a otras personas (El Sahili González y Kornhauser López, 2010); este concepto ha sido un objeto de estudio que ha cobrado relevancia en los últimos años, en los que para empezar se ha intentado llegar a un consenso con respecto a su definición y partir de esto se han desbordado investigaciones en torno a la manera en que se desarrolla, su sintomatología, los factores asociados a su aparición tanto propios de la persona como propios de las organizaciones o de los distintos contextos, la manera actuar ante la presencia de este, la prevalencia del mismo en las distintas ocupaciones, entre otras variables.

Sin embargo, a pesar de los intentos por ahondar en todos los temas ya mencionados, se encuentra que la revisión de la relación entre los factores de personalidad y el burnout son explorados en menor medida, y que la literatura a la que se tiene acceso es aún más escasa cuando se hace referencia a este síndrome manifestado en sacerdotes o personas involucradas de alguna manera en el contexto religioso. A partir de esto surge el interés en enfocar la presente investigación en la población mencionada, debido al papel que desempeñan y/o representan en las comunidades creyentes.

Pueyo (1996) menciona que “para los psicólogos, la personalidad ha de servir para explicar y predecir la conducta individual y, por este motivo, nuestro interés radica en conocer la personalidad de cada individuo en particular” (p. 439), lo que pone en evidencia la importancia que desde la disciplina de la psicología se aborde el burnout desde la mirada de la personalidad, ya que como mencionó el autor, a la luz del modelo factorial de la personalidad, el poseer rasgos de personalidad

específicos permite determinar la manera en que el sujeto actuaría ante ciertas situaciones y de esta manera tener claridad del patrón de acción del Burnout, y adicional a partir de la revisión de esta relación se podrían establecer herramientas que permitan la prevención del síndrome o la intervención de manera más eficaz cuando este ya se encuentra presente en un sujeto o grupo de personas.

El modelo factorial trasciende en la explicación y comprensión de la personalidad, a causa de la discriminación de los adjetivos que se otorgarían a diversos rasgos, para de esta manera establecer una estructura que defina aspectos específicos y explique los elementos generales de la personalidad; dichos aspectos específicos, facilitarían la evaluación de la conducta humana y de las reacciones en distintas situaciones, ya que estos aportarían a la identificación de las propiedades predominantes en la personalidad de cada sujeto a partir de la designación de los adjetivos atribuibles a la conducta, a factores o dimensiones más generalizados (Sanchez y Ledesma, 2007).

Lo anterior, por tanto, aportaría al establecimiento de una caracterización más detallada de la personalidad que permitiría identificar diferencias individuales que predispondrían o protegerían a un sujeto al padecimiento del Burnout, lo que tomando como guía una visión del ser humano desde un enfoque cognitivo, surgiría debido a la entrada en acción de las manifestaciones de la personalidad, constituidas a partir de la evaluación, interpretación y establecimiento de patrones de respuesta por parte de un individuo con respecto a su contexto (Schultz y Schultz, 2010), los cuales podrían contribuir al ajuste adaptativo o desadaptativo de este ante elementos contextuales que predispongan la aparición del síndrome.

Con base en esto último, se complementarían la evaluación del Burnout que, a su vez, al ser pensado a partir de la base teórica propuesta por Maslach (2009), consistente en el modelo

tridimensional del burnout, estudiaría este fenómeno a partir de la integralidad de sus componentes a la hora de identificar el funcionamiento de los aspectos individuales, o emocionales, relacionales y de autoevaluación del sujeto, los cuales también se verían estrechamente relacionados con la visión cognitiva a partir de la cual se contemplan los sujetos, ya que estos aspectos mencionados surgirían de la valoración individual de elementos contextuales como por ejemplo las consecuencias de determinadas conductas emitidas en experiencias previas, la obtención de refuerzos o castigos e incluso de las respuestas físicas que se asocian a determinados sucesos (Llorens Gumbau y Salanova Soria, 2011).

Por otra parte, el análisis de la conexión entre el Burnout y la personalidad, con el sacerdocio y la vida religiosa contribuye significativamente en materia investigativa, ya que se evidencian como ocupaciones que requieren el contacto constante con la población, ya sea con aquellos que acuden a eucaristías, a confesiones, a actividades parroquiales o pastorales, o en situaciones en las que realizan gestiones sociales, en donde es común que se enfrenten a personas en situaciones de vulnerabilidad (López Herrera, 2009).

El enfrentamiento a personas en situaciones difíciles conllevaría a un posible desgaste debido a la carga emocional que puede depositar cada persona con quien tienen contacto, al representar una figura de apoyo espiritual; también, el desgaste podría esperarse a causa de la realización de las distintas actividades adicionales inherentes a su labor y además al hecho de poseer factores específicos de la personalidad que predispondrían a este suceso, y es en estos aspectos en que surge el aspecto representativo de una problemática que se podría estar presentando en este contexto con el personal que se ve involucrado con el servicio al cliente y a la comunidad lo que los orillaría a desgastarse ocupacionalmente y por ende prestar un servicio inadecuado a la población objetivo

de la comunidad religiosa, lo que requeriría la identificación de síntomas asociados a esto para establecer medidas acordes a lo evidenciado.

Con base en lo planteado anteriormente, surge la siguiente pregunta problema:

¿Qué relación existe entre los factores de personalidad y los niveles de burnout en personal no clerical de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá?

Para intentar dar respuesta a la pregunta planteada, se trabajará con base en las siguientes hipótesis de investigación:

- Una hipótesis nula, la cual consiste en la determinación de ausencia o escasas relaciones entre los factores de personalidad sobre los niveles de burnout del personal evaluado.
- Una hipótesis alterna, que se basa en la identificación de que los niveles de Burnout podrían influir sobre la variación de determinados factores de personalidad de los sujetos evaluados.
- Una hipótesis de trabajo, que consiste en la identificación de relación entre los factores de personalidad sobre los niveles de Burnout en el personal evaluado.

Objetivos

Objetivo general

Identificar el tipo de relación que posiblemente existe entre los factores de personalidad y los niveles de Burnout en el personal no clerical de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá dedicado a la realización labores sociales.

Objetivos específicos

- Evaluar los niveles del síndrome de burnout en el personal no clerical de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá dedicado a la labor social.
- Caracterizar los factores de la personalidad del personal no clerical de la Catedral Nuestra Señora del Rosario de la Diócesis de Facatativá dedicado a la labor social.
- Establecer la relación entre las variables sociodemográficas, los niveles de Burnout y los factores de personalidad identificados en el personal.

Marco teórico

El ámbito laboral ha sido un campo cuyo abordaje se ha ido ampliando con el paso de los años, debido a la magnitud de las variables que permean un contexto laboral y a su vez, aquellas inmersas en las distintas dinámicas individuales y grupales que se desarrollan en el mismo, dando con esto la oportunidad de comprender temas tales como el efecto de las características de las relaciones establecidas entre el individuo y su grupo de trabajo sobre esferas como el rendimiento, la calidad de las tareas realizadas, el clima laboral, incluso el sentido de pertenencia con la organización; o el efecto de las condiciones del contexto laboral sobre la productividad o sobre la manera en que un trabajador se desempeña dentro de la organización, entre otros temas.

Es en esta línea de investigaciones en donde se amplía la mirada, revisando aspectos del ser humano ligados al bienestar del mismo, partiendo de dicho interés en vínculo entre los sujetos y su contexto laboral, teniendo en cuenta que éste posiblemente represente uno de los ámbitos en los que las personas suelen tener gran inmersión, debido al tiempo que invierten en él; es por tanto que se intenta esclarecer el papel que juegan ciertos aspectos y diferencias individuales, tales como lo son la personalidad, en el desenvolvimiento de las labores cotidianas, dando paso a la comprensión de un factor que podría sustentar el cómo y por qué surgen fenómenos tales como el síndrome de burnout y el estrés, conceptos afines que se ampliarán a continuación.

Síndrome de Burnout

La primera definición propuesta en relación con este término fue la expuesta por Herbert Freudenberger en 1974, quien define el Burnout como: “el estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, una forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo” (Fernández-Martínez, 2009, p. 74). Esta explicación plantea los cimientos para el

establecimiento de la conexión entre la prestación de un servicio por parte de un individuo, el ambiente laboral al que pertenece y la aparición de ciertos síntomas, producto de la interacción con su entorno y las personas con quienes tiene que relacionarse con el fin de ejecutar su labor.

Posiblemente una de las definiciones más usadas para definir el síndrome de Burnout es la aportada por la autora Christina Maslach (2003), quien alude a este síndrome como:

A syndrome of emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do “people-work” of some kind. It is a response to the chronic emotional strain of dealing extensively with other human beings, particularly when they are troubled or having problems. Thus, it can be considered one type of job stress. [Un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida que puede ocurrir entre personas que hacen “trabajo con personas” de algún tipo. Es una respuesta a la sobrecarga emocional crónica de tratar extensamente con otros seres humanos, particularmente cuando ellos están en dificultades o tienen problemas.] (p. 2)

Esta definición pone en evidencia la implicación de este síndrome en tres esferas particulares del individuo como son la esfera emocional, la esfera de las relaciones interpersonales y la esfera vinculada con el ámbito laboral, lo que permite el reconocimiento del impacto de este síndrome en un amplio espectro del ser humano. Además, a partir de esta definición se identifican dos elementos fundamentales: el primero corresponde a las tres dimensiones que le componen, como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, y el segundo que alude a la relación existente entre este síndrome y las tareas que implican el prestar ayuda o interactuar constantemente con otras personas.

El reconocimiento de la existencia de determinadas dimensiones ubica el presente abordaje teórico, en el modelo tridimensional de Maslach (1998), cuya trascendencia es sustentada por la autora a continuación:

The multidimensional theory is a distinct improvement over prior unidimensional models of burnout because it both incorporates the single dimension (exhaustion), and extends it by adding two other dimensions: response toward others (despersonalization) and response toward self (reduced personal accomplishment). The inclusion of these two dimensions adds something over and above the notion of an individual stress response and makes burnout much broader than established ideas of occupational stress. [La teoría multidimensional es una clara mejora sobre los modelos unidimensionales previos del Burnout porque incorpora la dimensión única (agotamiento) y la amplía añadiendo otras dos dimensiones: la respuesta hacia los demás (despersonalización) y la respuesta hacia uno mismo (reducida realización personal). La inclusión de estas dos dimensiones añade algo más que la noción de una respuesta individual al estrés y hace que el agotamiento sea mucho más amplio que las ideas establecidas sobre el estrés laboral]. (p. 70)

A partir de lo anterior se recalcaría que este modelo ha jugado un papel importante a la hora de definir la presencia de burnout en una persona o grupo de personas, con base en la evaluación de sus componentes, ya que es a partir de estos que el síndrome se logra comprender integralmente y se diferencia de otros conceptos como lo son la depresión, el estrés o la insatisfacción laboral; es por tanto que se ampliará en el significado de cada una de dichas dimensiones:

- Agotamiento emocional: “Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin

ninguna fuente de reposición” (Maslach, 2009, p. 37). A partir de lo anterior se puede hacer relación con una de las esferas identificadas previamente, en las que el Burnout tiene efecto, que es la esfera emocional, llevando a la vivencia de un malestar a causa de la insuficiencia de recursos que permitan al afrontamiento de las situaciones cotidianas, lo que consiguientemente puede llegar a causar manifestaciones físicas que permean en la manera en que las personas interactúan con su ambiente.

- Despersonalización: o cinismo como lo llaman algunos autores hace referencia a “una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto-protector –un amortiguador emocional de “preocupación” (Maslach, 2009, p. 37). Esta es una dimensión que tiene efecto sobre las relaciones del individuo con los demás, principalmente en quienes reciben una atención o ayuda de su parte, aunque es importante tener en cuenta que esto podría extenderse hacia distintos sectores de su círculo social, en donde las manifestaciones afectivas se tornan frías y pueden coexistir respuestas de desapego, distanciamiento o irritabilidad.
- Baja realización personal: Al hablar de este concepto, Maslach (2009) indica que:

Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. (p. 38)

Por su parte, esta dimensión manifiesta efectos tanto en la emocionalidad del individuo como en las relaciones con otros y su vínculo con el ámbito laboral, debido a que los juicios negativos,

relacionados con su desempeño como profesional empiezan a repercutir en la manera en que en realidad se desenvuelve, llegando a crear respuestas disfuncionales.

Retomando el segundo elemento constitutivo del burnout, en el que se vincula la aparición de este síndrome con la realización de una labor que implique el contacto, atención o ayuda a otras personas; cabe mencionarse el porqué de la ocurrencia de dicha dependencia, y es que algunos autores manifiestan que el hecho de que existan demandas por parte de los sujetos a quienes se les brinda ayuda, que no puedan ser cubiertas por parte del “ayudador”, ya sea por falta de recursos tanto propios como del contexto, o por otras razones, propicia un antecedente generador de los diversos síntomas del burnout, que podría verse acrecentado dependiendo del sentido de compromiso y la estrategias de afrontamiento individuales, lo que deja entrever la influencia de las condiciones del ambiente laboral a las que se ve expuesto el sujeto “ayudador” y sus recursos personales, en la aparición de determinados niveles del síndrome de Burnout (Ortega Andeane, García Saisó y Lozano Velázquez, 2014).

Para ampliar lo anteriormente expuesto, se tomará la visión de Grosch y Olsen (2000, como se citó en López, 2011) quienes plantean la existencia de dos factores fundamentales, que inducen al padecimiento del síndrome de burnout: un "factor externo y de tipo sistémico" que corresponde a todas las distintas variables propias del trabajo u organización, tales como las jornadas laborales, el equipo de trabajo, los estilos de liderazgo y/o de toma de decisiones, el grado en que deben estar disponibles en todo momento y en general los elementos propios del contexto que dan pie al desgaste ocupacional de los individuos que pertenecen a él.

El segundo factor es el "Intrapersonal", el cual los autores sustentan a partir de dos variables tales como la “Autoeficacia Percibida”, que definen como: "...las convicciones que tienen las

personas sobre la propia capacidad para ejecutar las conductas requeridas a fin de lograr los resultados deseados" (López, 2011, p. 42), variable que podría influir en las respuestas que las personas emiten ante diversas situaciones o metas propuestas, a causa de los esquemas mentales establecidos, que así como pueden resultar facilitadores también pueden resultar limitantes a la hora de tomar una decisión, establecer un plan de acción o simplemente ejecutar efectivamente una tarea deseada; y la "orientación comunal" o "disposición para la ayuda" definida como "...las conductas que manifiestan los individuos que buscan ofrecer beneficios o fomentar el bienestar de otras personas" (López, 2011, p. 43), elemento que sugiere la existencia de un componente que liga al individuo con las demás personas, como a aquellos a quienes brinda una ayuda o servicio, que parte del compromiso con ellos, ya sea por temas de vocación, funciones propias de la profesión o labor que se ejerce, entre otros.

Estos dos conceptos, ofrecen un sustento para justificar la causa por la que las labores sociales o que implican contacto con otras personas, se encuentran implicadas con la aparición del síndrome de Burnout, indicando que este es un vínculo que parte de aspectos propios del individuo, de su personalidad, de los juicios y conceptos que establece de sí mismo en función del papel que representa para los demás, así también de la capacidad de respuesta ofrecida a las demandas expuestas, elementos que de paso son alimentados por distintas variables ajenas a él, como lo son los factores contextuales de su sitio de trabajo que por ende cooperarían a un aumento o disminución de las posibilidades de que los síntomas del síndrome se expresen.

Ligado al tema del relacionamiento con otras personas, están las dinámicas que el individuo desarrolla en la interacción con compañeros de trabajo, superiores, entre otros sujetos con quienes el contacto no se enfoca en la prestación de un servicio, pero que si pudiese influir en que los síntomas del burnout sean mitigados o incrementados. A esto se refiere Gil-Monte (2003), quien

indica que adicional al trato con personas demandantes de ayuda en el que surgen conflictos o inconvenientes a la hora de prestar el servicio, la existencia de relaciones problemáticas con el equipo de trabajo que se mantienen en el tiempo, el apoyo escaso por parte de los jefes, compañeros de trabajo y en general encargados de la organización, sumado a la superposición a toda costa del sujeto que recibe ayuda por encima del bienestar del “ayudador”, son factores que propician el desgaste ocupacional.

Retomando el marco individual, Gil-Monte (2003) menciona que dentro de los factores predisponentes para la aparición del Burnout, se encuentran el altruismo y el idealismo, debido a que estos aspectos llevan a que las personas se vinculen emocional, cognitiva y conductualmente en exceso con los problemas o peticiones que le formulan las personas que atienden, lo que produce que cada demanda que les sea hecha sea tomada como un reto personal, con la cual se empeñen en solucionar, lo que causa un gran desgaste y/o sentimientos de culpa en casos en que el resultado no es el deseado, lo que también da pie a sentimientos de baja autorrealización.

De este enunciado se rescata la expresión del concepto de la culpa, el cual será uno de los elementos de importancia a la hora de entender una de las etapas del desarrollo del Burnout, que serán descritas a continuación, y posiblemente represente una de las causas de que éste se mantenga en el tiempo en determinadas personas.

Para dar paso a la descripción fases en que suele manifestarse el burnout, se pretende plantear un esquema relacionado con el progreso de este, para tener claridad de algunos aspectos con los que los autores han llegado a consenso, y para esto se hace mención de Burisch (2006 como se citó en Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte y Olivares Faúndez, 2016) quien en su modelo plantea cuatro fases para describir el desarrollo del burnout:

La primera etapa se caracteriza por la alta carga de trabajo, alto nivel de estrés laboral y las altas expectativas de empleo. Las demandas del trabajo superan los recursos y el trabajo no cumple con las expectativas de uno. En la segunda etapa las personas afectadas se sienten agotadas a nivel físico y emocional, necesitan una mayor inversión de energía con el fin de ejecutar todas las tareas del trabajo. A menudo en este periodo suelen aparecer trastornos del sueño, dolores de cabeza y otros dolores físicos. La tercera etapa incluye la despersonalización, el cinismo y la indiferencia. Además, las personas en esta etapa están apáticas, deprimidas y aburridas. Una actitud negativa hacia el trabajo, los colegas y los clientes - beneficiarios de servicios - pacientes es normal aquí. En la cuarta etapa los trabajadores sienten desesperación, impotencia y con frecuencia tienen aversión a sí mismos y a otras personas. Los sentimientos de culpabilidad e insuficiencia componen esta fase. (p. 91)

Las anteriores etapas descritas por el autor permiten ver la concordancia existente con las dimensiones mencionadas previamente, dejando ver que la primera etapa podría ser un preámbulo que parte de la exposición a condiciones que originarían la segunda etapa relacionada con la dimensión del agotamiento emocional. A su vez la tercera parte se relacionaría con la etapa de cinismo o despersonalización y la cuarta etapa se ligaría el concepto de baja realización personal, al que en este caso el autor asocia el concepto de la culpa, como un factor influyente en la recriminación a sí mismo al no poder aportar una respuesta deseada a las exigencias del medio en el que se desenvuelve.

La vivencia de las fases expuestas anteriormente se acompaña de la experimentación de diversos síntomas de distintos tipos; Gil-Monte (2003) por su parte los agrupa en cuatro categorías, las cuales son detalladas a continuación:

a) Índices emocionales: uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, sentimientos de alienación, ansiedad, sentimientos de impotencia, sentimientos de omnipotencia. b) Índices actitudinales: desarrollo de actitudes negativas...cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia. c) Índices conductuales: agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia, irritabilidad. d) Índices somáticos: alteraciones cardiovasculares (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, etc.), problemas respiratorios (crisis asmáticas, taquipnea, catarros frecuentes, etc.), problemas inmunológicos (mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, alteraciones de la piel, etc.), problemas sexuales, problemas musculares (dolor de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular, etc.), problemas digestivos (úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas, diarrea, etc.), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión, etc.). (p. 30)

En este planteamiento el autor describe la amplitud en el tipo de manifestaciones que se pueden experimentar, lo que conduciría a pensar que el identificar estos síntomas en conjunto sugeriría la presencia o desarrollo del síndrome de Burnout, sin embargo, es importante aclarar que no necesariamente deben existir todos los síntomas para declarar que se padece de Burnout, ya que en cada sujeto la manifestación del síndrome puede variar.

Con base en esto último, cobra importancia traer a colación la concepción del individuo a partir del enfoque cognitivo, ya que este condensaría los aspectos que configurarían la dinámica de la cual surgiría el burnout en un sujeto, ya que partiendo de esta visión, el desgaste ocupacional se vería explicado como el producto de la manera en que el sujeto interpreta las relaciones con otras personas, con el ambiente y los elementos y sucesos que propios de determinados contextos (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991); esta interpretación puede tener connotaciones positivas

o negativas, las cuales se podrían configurar como factores estresantes que desencadenarían los síntomas del síndrome de Burnout.

Haciendo una revisión de distintos elementos mencionados a lo largo del presente texto, se ha evidenciado que el Síndrome de Burnout es producto de causas múltiples, que pueden variar de persona a persona y que por ende producen que el síndrome se manifieste en distintas edades o con distinta intensidad en cada persona, a raíz de la exposición a diferentes situaciones, condiciones o factores que poco a poco van sumando su efecto a la posibilidad de desarrollar este fenómeno (González, 2008). Esta anotación aporta la posibilidad de comprender que las causas que en una persona dieron paso al padecimiento del Burnout pueden no ser las mismas en otra persona, y que, además, el tiempo en que este aparezca en cada individuo dependería en parte de las características individuales, contextuales y de la interacción entre ambas.

Condiciones laborales

Como previamente se mencionó, las demandas de las personas que requieren de atención juegan un papel trascendental en el desarrollo del Síndrome de Burnout, sin embargo, es importante precisar que las demandas a atender pueden provenir también del ambiente laboral, lo que exige un proceso adicional de ajuste y respuesta por parte del trabajador, tal y como lo plantea Ortega Andeane, García Saisó y Lozano Velázquez (2014).

Una señal de que el surgimiento del burnout en un individuo o grupo de personas está sujeto a las condiciones de su organización, podría ser la identificación de recurrencia en situaciones como faltas frecuentes al lugar de trabajo, el incremento de los índices de renuncias, el aumento en las quejas por la calidad de los servicios prestados por parte de los funcionarios de la empresa, el aumento de tensiones entre los integrantes de los equipos de trabajo, la percepción de falta de

entusiasmo en la ejecución de las labores cotidianas, entre otros (Gil-Monte, 2003). Al reconocer la presencia de ejemplos como los anteriores, es importante que se haga una revisión del origen de estas situaciones, con el objetivo de evaluar la posible presencia de aspectos de la organización que representen dicho origen y que por ende estén asociadas con que se propicien ambientes que no aseguren la calidad de vida o bienestar de los trabajadores.

A raíz de lo anterior, se trae a colación al autor López (1999 como se citó en Ortega Andeane, García Saisó y Lozano Velázquez, 2014), quien hace alusión a las implicaciones que tiene en el individuo el hecho de intentar generar un ajuste entre las condiciones propias de su ambiente laboral y su bienestar tanto físico como psicológico, lo que a su vez también genera dinámicas que impactan en las organizaciones que vivencian dicho proceso de ajuste del individuo, ya que el desgaste físico y cognitivo comienza a provocar efectos en su desempeño, en la calidad de sus tareas, en su productividad, además de las relaciones con el equipo de trabajo, el clima laboral, entre otros aspectos.

Esto último se conecta con el concepto de satisfacción laboral, debido a que el hecho de vivenciar situaciones en las que se ve comprometido un ajuste y desarrollo fluido dentro del ámbito laboral entorpece la percepción de satisfacción por parte del individuo en el mismo. Ter Doest y De Jonge (2006, como se citó en Paris y Omar, 2008), la definen como el producto de una comparación que realizan los individuos entre una situación ideal y su realidad, en donde el nivel de coincidencia entre ambos puntos de comparación determina el nivel de satisfacción y bienestar.

Adicional, esta definición se ve complementada por Arias y Arias (2014), quienes se refieren a la satisfacción laboral como: “una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (p.

186), de lo anterior se puede decir, que es un concepto que parte de la expectativa individual y experimentación de ciertas circunstancias que influyen positiva o negativamente sobre su emocionalidad y respuesta frente al contexto. Con base en esto se puede traer a colación el concepto de estrés, ya que como se verá a continuación, la vivencia de situaciones, que por sus características conlleven a un individuo a percibir de manera negativa el medio en el que se desempeña, puede llevar a que éste padezca manifestaciones de estrés.

Estrés

El concepto del estrés a menudo es confundido con el burnout, también es catalogado como un síntoma o incluso se piensa que el burnout es un componente del estrés. Es por esto por lo que a la hora de conocer sobre el síndrome de Burnout se encuentra de la mano este término, ya que el reconocimiento de sus diferencias aporta a la comprensión de la influencia de los contextos organizacionales sobre estos dos temas (Gil-Monte, 2003).

Para empezar a abordar el concepto de estrés se partirá del enunciado realizado por Martínez Selva (2004, como se citó en Paris y Omar, 2008), quien lo describe “como las reacciones individuales a las características del ambiente laboral percibidas como amenazantes por el trabajador” (p. 234). En esta definición se destaca la mención de la presencia de algún elemento o aspecto que el sujeto evalúa como amenazante, y a partir de esto se marca la pauta para que se originen determinadas respuestas asociadas a cogniciones, que radican de la valoración de la situación.

La premisa señalada se vería complementada por el planteamiento de González (2008), quien retoma la definición de McGrath para describir el estrés, quien alude a éste como: "un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo)

bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)" (p. 4). En esta definición se hace mención de dicho componente cognitivo, esta vez asociado al temor o evitación del fracaso, que se originaría por la posibilidad de que no existan los recursos suficientes para suministrar una conducta esperada dentro de la situación, lo que consecuentemente provocará la emisión de una respuesta en la que ajuste sus recursos y logre aportar lo requerido o, por el contrario, en la que se abstenga o limite a la hora de actuar y no cumpla con las demandas del evento en el que se encuentra inmerso.

Por su parte el estrés también tiene elementos constitutivos que podrían aportar herramientas para identificar su presencia en los individuos y diferenciarlo del síndrome de Burnout. Estos componentes son los siguientes:

Uno externo o desencadenante, uno interno o respuesta al estímulo y un tercer componente de interacción entre ambos componentes, interno y externo. La primera respuesta al estrés es la reacción de alarma. El cuerpo se prepara para lo que considera un peligro, se enlentece la digestión, se acelera el corazón, la presión arterial se eleva y la respiración se acelera. Todos los sistemas orgánicos se preparan para el peligro. La segunda fase es la resistencia. Si el peligro se mantiene aparece la tolerancia al estresor, a pesar de lo cual el organismo se fatiga dado que está consumiendo una gran cantidad de energía. Finalmente, aparece la fase de extenuación o agotamiento y pueden aparecer multitud de síntomas somáticos como hipertensión, úlceras, insomnio, etc. (González, 2008, p. 4)

Lo anterior pone en evidencia la existencia de determinadas respuestas, que podrían catalogarse como automáticas, que surgen a raíz del contacto con fuentes de estrés; también se expone un proceso en el cual se plantea la idea de que los estímulos que generan estrés no

desaparezcan y por ende el sujeto deba ajustarse a convivir con la exposición a estos, lo que el autor indica como una fuente para causar un desgaste de energía, debido al proceso de ajuste de sus recursos para adecuar sus respuestas al contexto; en adición se presenta cierta sintomatología asociada, que surge y permea en el tiempo tras la exposición prolongada a los estresores y a raíz del desgaste de los recursos invertidos en el proceso continuo del intento por adaptarse a ellos.

En su artículo, Paris y Omar (2008) puntualizan la existencia de dos tipos de estresores, los organizacionales y los extra-organizacionales. Los factores organizacionales catalogados como estresores son tales como la remuneración, la conformación del equipo de trabajo y la relación con los integrantes de éste, la calidad del papel que desempeñan los niveles jerárquicos superiores, los recursos con los que se cuenta para el desarrollo de las labores, entre otros. Por su parte los estresores extra-organizacionales, se encuentran asociados a factores psicológicos y sociodemográficos que en conjugación con variables de carácter laboral predisponen al aumento de los niveles de estrés en los individuos.

Aunque existe una gran variedad de factores pueden predisponer a las personas a la aparición y aumento de los índices de estrés, es importante tener en cuenta que estos niveles pueden variar en función de las estrategias cognitivas y conductuales a las que los individuos recurran para dar manejo a las situaciones que perciben como amenazantes y a la vez facilitar el ajuste a estas, minimizando el impacto en cuanto a la sintomatología a experimentar; a esto se le conoce como “coping” o estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1987). Estas estrategias permiten a los individuos mitigar los efectos negativos a nivel físico y emocional que acarrear el desgaste por el estrés, lo que consiguientemente les facilita o brinda opciones de respuesta en cada situación de su cotidianidad que impliquen o no la exposición a estresores.

Las estrategias de afrontamiento representan un punto de conexión entre la relación Estrés – Burnout, y para comprender esto se tomará la afirmación Gil-Monte (2003), quien plantea lo siguiente: “El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales” (p. 22). Esta premisa da pie a inferir la existencia de un par de escenarios: el primero de ellos propone el hecho de que las estrategias seleccionadas no aportan los elementos suficientes para que el sujeto responda de la manera requerida en determinadas situaciones, provocando un intento fallido en esta pretensión adaptativa; otro de ellos consiste en que la estrategias implementadas logren la obtención de un resultado favorable en el proceso de ajuste al estrés y determinadas situaciones pero a su vez susciten efectos negativos en otras esferas del individuo.

Lo anterior se vería reflejado en que, a pesar de la visión optimista en torno al rol de las estrategias de afrontamiento en la disminución de los efectos negativos del estrés, se debe considerar que no toda las estrategias adoptadas por los individuos parten de recursos positivos o favorables para la salud física y mental, puesto que algunas de estas implican la adopción de adicciones, como el alcohol o el tabaco (López Herrera, et al, 2014); la adquisición de conductas de distanciamiento en las que el individuo prefiere evadir las situaciones en las que enfrenta estrés y se refugia en imaginar o realizar actividades de ocio que no corresponden a las labores asignadas (Paris y Omar, 2008); o el desarrollo de actitudes de despersonalización que impactan las relaciones con las personas de sus diversas esferas de inmersión (Gil-Monte, 2003).

Las estrategias de afrontamiento que cada persona adopta son el resultado del desarrollo individual, es decir, son el producto de las interacciones de cada sujeto con su ambiente, de las distintas respuestas que ha emitido a situaciones que ha enfrentado y los resultados obtenidos, de

las cosas que percibe de los medios en los que se adentra, de predisposiciones internas del sujeto y de algunos otros aspectos que se van estableciendo con la experiencia (Martínez, 2011). Es a partir de todo lo anterior, que la orientación a elegir determinadas estrategias que consideran que pueden ser de ayuda en su cotidianidad, se ve guiada por la manera en que percibe su contexto, por la recopilación de aprendizajes previos y por variables internas tales como la personalidad.

Personalidad

La personalidad es un tema que cobra relevancia en los estudios del Burnout y del estrés, ya que esta es una variable que podría determinar el tipo de respuestas de los individuos ante situaciones estresantes o condiciones laborales que representen factores de riesgo para la aparición de desgaste ocupacional, además como lo plantean Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte y Olivares Faúndez (2016), la personalidad también juega un papel importante en la percepción individual con respecto a la sintomatología, desarrollo y consecuencias del Burnout.

Para comprender la influencia de la personalidad sobre el Burnout, se empezará por definir este término, al cual Mischel (1990, como se citó en Pueyo, 1996) se refiere como: “las diferencias individuales en la conducta, pensamientos y emociones que caracterizan a un individuo y que nos permiten examinar cómo estos individuos interactúan e influyen en sus situaciones vitales...” (p. 439). En esta definición el autor resalta el hecho de que la personalidad alude a “diferencias individuales”, es decir, cada individuo posee rasgos característicos que moldean y guían sus conductas y cogniciones ante diversas situaciones y por ende los diferencian del resto de personas, planteamiento que se liga a los modelos factoriales como bases explicativas de la personalidad.

En este punto, es importante hablar de las cogniciones como elementos representativos para orientar la comprensión de la personalidad, partiendo del siguiente postulado basado en la teoría

de George Kelly, mencionado por Sollod, Wilson y Monte (2009): “La conducta de una persona y su psicología pueden ser entendidas principalmente mediante el aprendizaje sobre sus propias formas de clasificar a la gente y los acontecimientos y de hacer predicciones” (p. 318). Este planteamiento sugeriría que cada individuo establecería de manera única, distintas interpretaciones, asociaciones y/o significados, es decir, diversas representaciones para aquello que le rodea, lo que a su vez repercutiría en la manera en que orienta su conducta, y ya determinaría la influencia de ciertos factores internos sobre las externalizaciones de los sujetos y los diversos aspectos que experimentan.

Lo anterior da pie a retomar los modelos factoriales de la personalidad, los cuales son descritos por Pueyo (1996) como: “una serie de propuestas diferentes, de menor o mayor amplitud, que pretenden describir la estructura dimensional de la personalidad identificada de forma inductiva por medio de las técnicas propias de la psicología de las diferencias individuales” (p. 460), lo que da pie a considerar este modelo como base teórica de gran importancia para el desarrollo de las investigaciones que pretenden describir este constructo, dado que el sustento que ofrece basado en la medición de determinados rasgos en los cuales ha sido deconstruida la magnitud de dicho concepto, aporta la posibilidad comprender el dinamismo y complejidad del mismo.

Los modelos factoriales de la personalidad acogen dos vertientes; en la primera están los modelos biológicos, cuyo enfoque parte de la explicación de la dinámica y factores que dan origen a las diferencias individuales que surgen de la personalidad, basándose en el reconocimiento del efecto de la herencia, los procesos biológicos y los elementos contextuales; en la segunda vertiente se ubican los modelos léxicos, en los que se pretende hacer uso del análisis factorial, partiendo del uso frases o adjetivos como elementos explicativos de diversos rasgos, para dar pie al proceso de

identificar y hacer una descripción detallada de la estructura de la personalidad (Pueyo, 1996). Dentro de los modelos factoriales-Léxicos se encuentran los aportes de Cattell con el 16pf y el modelo de los cinco factores de personalidad, el cual será uno de los focos que den sustento a la presente investigación.

Retomando el término “rasgos” como un descriptor de las mencionadas diferencias individuales, se podría decir que es una clave en la definición del concepto de personalidad, por lo que para comprender esto, se cita la siguiente definición, en la cual se explica que un rasgo es una “característica distinguible, y relativamente estable, que nos permite distinguir a una persona de otra” (Pueyo, 1996, p. 440). Con esta definición se reafirma el hecho de que la personalidad de un sujeto tiene elementos diferenciadores y que dichos elementos son estables, es decir, que se mantienen o cambian muy poco a lo largo del tiempo y en las distintas situaciones en las que la persona actúa. Esto a su vez implica, que los rasgos de personalidad, en la medida en que tienen dicho carácter de estabilidad, pueden funcionar como predictores de la conducta de los individuos (Coon y Mitterer, 2016).

Es con base en lo anterior que se empezaría a establecer una relación entre la personalidad y el burnout, ya que el hecho de que las personas posean determinados rasgos de personalidad podría propiciar un estado de vulnerabilidad o un sistema de protección ante la experimentación de sintomatología que conlleve al desarrollo del síndrome, siendo estos rasgos concluyentes para que frente a condiciones laborales iguales o similares que representen riesgo para las personas, algunas de ellas padezcan de Burnout y otras no lo experimenten (Zellars, Kelly & Lee, 1999 como se citó en Cebrià, et al., 2001).

Gil-Monte (2006) propone dos perfiles de trabajadores, cuyas estrategias de afrontamiento ante la aparición del Burnout. El primer perfil corresponde a personas que se comportan de manera distante, principalmente con las personas a quienes les brindan un servicio, para de esta manera sobrellevar el desgaste emocional y la pérdida de interés y entusiasmo por desempeñar sus quehaceres laborales; esta manifestación de distanciamiento conlleva a la prestación de un servicio de baja calidad, sin embargo, puede lograr conservar su empleo por un largo periodo de tiempo. El segundo perfil corresponde a sujetos a quienes el uso del distanciamiento no le ha sido de utilidad, puesto que el hecho de prestar un servicio de baja calidad o trato inadecuado a las otras personas les genera sentimientos de culpa que con el paso del tiempo ocasionan que estos empiecen a ausentarse frecuentemente o renuncien a sus puestos de trabajo.

De alguna manera los dos perfiles propuestos por Gil-Monte guardan una relación con el planteamiento de un grupo de autores, que mencionan la existencia de dos tipos de puntuaciones altas para el síndrome de Burnout, de las cuales una de ellas está vinculada con personas insatisfechas con la convicción de que aquellas condiciones laborales negativas o los diversos problemas a los que se enfrentan son causados por otras personas, y por esta razón se tornan distantes o conflictivos tanto con su equipo de trabajo como con las personas a quien les brinda atención. Por otra parte, el segundo tipo de puntuación alta se liga a empleados que por el contrario suelen culparse o creer que los demás tienen expectativa sobre él que este no puede cumplir y por ende aparecen pensamientos de culpa y fracaso en relación con las metas definidas dentro de su labor (Vanheule, Lievrouw y Verhaeghe, 2003).

Haciendo revisión de los planteamientos que han realizado los autores en torno a la personalidad y el Burnout, se encuentra la idea de Schaufeli y Enzmann (1998, como se citó en Carlin, 2014), quienes hacen mención de que las personalidades caracterizadas por el

“perfeccionismo, idealismo y excesiva implicación en el trabajo” serían algunas de las diferencias individuales identificadas y expuestas en los primeros estudios relacionados con el vínculo Burnout-Personalidad, incluso prestando menor importancia a la revisión de la influencia de las condiciones laborales sobre este.

En relación con lo anterior, González (2008) expone que las personas cuyos rasgos de personalidad tienden al perfeccionismo, están más predispuestas a sufrir de Burnout, puesto que en sus actividades laborales suelen tener un alto grado de participación y compromiso, además suelen auto-exigirse demasiado y en conjunto poseen bajos niveles de tolerancia a la frustración, aspectos que al conjugarse y que sumados a que en los rasgos del sujeto se encuentre incluida una tendencia a la orientación hacia el servicio, conformen la fórmula para que se presente este síndrome.

Por su parte Cebrià et al. (2001) en su estudio plantearon que factores de personalidad tales como la afabilidad, la aprensión, el atrevimiento y la tendencia a la estabilidad, son rasgos que resultan característicos de personas que presentan niveles altos de Burnout y altos grados de ansiedad, lo que asocian con la percepción que tiene cada sujeto sobre los estresores, y que favorece que los síntomas del síndrome se manifiesten en mayor medida.

Otro elemento que se ha mencionado en los estudios es el locus de control, el cual, según López (2011) se define como aquellas percepciones del sujeto relacionadas con el origen del control de su vida, es decir de los eventos que vivencia, sus comportamientos, entre otros. Estas percepciones pueden orientarse hacia causas externas (locus externo) o causas internas o decisiones propias del sujeto (locus interno) como causantes del curso de vida y lo que acontece en ella.

Por otra parte también se ha identificado un tipo de personalidad, que dentro de sus componentes incluye rasgos como la competitividad, la orientación al logro, la ambición, el esfuerzo y empeño, rasgos que a menudo se asocian con la vulnerabilidad al estrés, sin embargo no llegan a desarrollar sintomatología del estrés o del burnout, lo que se debe a que a estos rasgos se suman otros tres factores como el sentido de compromiso individual y con sus círculos sociales como el familiar, laboral, académico, además posee una percepción de control de su propia vida y por último tiende a ver cada situación que se le presenta como un reto más no como una amenaza; a la personalidad conformada por estos rasgos se le denominó “Personalidad resistente” (Maddi, 2006; Maddi, Harvey, Khoshaba, et al., 2009 como se citó en Coon y Mitterer, 2016).

Esto último podría dar paso a entender el hecho de que, así como existen factores que pueden causar vulnerabilidad para padecer de Burnout, también existen factores que pueden representar elementos protectores, ya sea para disminuir los efectos de las situaciones estresantes a las que cada persona se enfrenta o incluso para que no experimente sintomatología alguna tal y como lo plantea Maslach (2009), quien hace mención de la variación en la conducta y en la respuesta individual a factores estresantes o potenciadores del burnout que se encuentren en el entorno, como producto de las herramientas de afrontamiento que le aportan al individuo los diversos rasgos de personalidad que posea.

Marco Empírico

Como ya se ha hecho referencia previamente, el tema del Burnout con los años ha sido un objeto de estudio, al cual se estaría prestando mayor atención a la hora de realizar aportes de carácter investigativo a la psicología, debido a los contextos en los que se puede presentar, a los

factores que predisponen a su aparición y otras variables adicionales que ayudarían a ampliar la comprensión de este fenómeno.

Martínez-Aguirre (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer los niveles de burnout y la relación de estos con los niveles de salud, y determinar la influencia del autocuidado sobre la prevención de este síndrome en una muestra de 50 personas pertenecientes a un grupo de “cristianos radicalmente consagrados”, distribuida por género entre 25 hombres y 25 mujeres quienes desempeñaban tareas pastorales de diversos tipos (administrativa, docente), de psicología, enfermería, consejería, docencia, entre otras, encontrando que el 24% de las personas evaluadas manifestaba altos niveles de burnout, el 34% manifestaba niveles intermedios y el 42% de la muestra no manifestaba burnout o expresaba niveles muy bajos.

En la investigación de Martínez-Aguirre (2015) también se logró establecer el efecto negativo del burnout sobre la salud, debido a la variedad de problemas de salud identificados en la población con niveles altos del síndrome (ansiedad, hipertensión, problemas digestivos). Además, se identificó que los participantes que presentaban mayores niveles de autocuidado tendían a manifestar menores niveles de burnout, y correspondientemente quienes tenían menor nivel de autocuidado, propendían en mayor medida a padecer del síndrome.

Otro estudio del que cabe hacer mención es el de López Herrera et al. (2014), en donde se realizó la medición de los niveles de burnout, los niveles generales de salud y se midió el consumo de tabaco y alcohol en una muestra 881 sacerdotes católicos pertenecientes a Diócesis de México, Costa Rica y Puerto Rico, con el fin de determinar el comportamiento de ciertas variables que podrían mediar en la vivencia del desgaste ocupacional en esta población. Se identificó que el 60% de la muestra padecía niveles moderados del síndrome y que el 25.39% se encontraba dentro de

un nivel severo de burnout, encontrando también que en la parte de la muestra que correspondía a los sacerdotes costarricenses, los porcentajes en las tres dimensiones del burnout eran más elevados.

López Herrera et al. (2014) también encontró con respecto a la evaluación de salud de los participantes, que la existencia de niveles de ansiedad e insomnio se asociaban con altos puntajes en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y en la medida en que se evidenciaban conductas disfuncionales en el ámbito social, los puntajes en la dimensión de realización personal eran bajas. También se confirmó la relación entre el alcoholismo y tabaquismo y la experimentación del Burnout.

En la investigación de López Herrera (2009) se detalla la relación de la inteligencia emocional y los niveles de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos, poniendo en evidencia la prevalencia del síndrome, caracterizada de la siguiente manera: El 34.3% de los participantes presentan altos niveles de agotamiento emocional y el 30.9% están en nivel medio, el 39.6% esta en un nivel alto de despersonalización y 20.9% un nivel medio y por último, el 33.8% muestra niveles bajos de realización personal y el 29.9% un nivel medio de esta dimensión. En términos generales, 26.2% de la muestra mostró un nivel alto de burnout, el 33.4% se ubicó en el nivel intermedio y el 40% manifestó un nivel bajo del síndrome. Con respecto a la influencia de la inteligencia emocional, se encontró correspondencia entre altos puntajes en claridad y reparación emocional (dos de las tres dimensiones evaluadas para caracterizar la inteligencia emocional) y altos niveles de realización personal, y adicional se identificó que altas puntuaciones en atención a las emociones (tercera dimensión evaluada en la inteligencia emocional) se relacionaban con altos puntajes en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Otra investigación por mencionar es la realizada por Alulema Dávila y Tintin Rea (2014) en la que en una muestra de 100 adolescentes pertenecientes a grupos salesianos católicos de tres parroquias del Ecuador se pretendía caracterizar el perfil de personalidad y sociodemográfico y el proceso de adaptación familiar, de salud, social, emocional y profesional. Con respecto a los puntajes en las dimensiones de personalidad, encontraron niveles bajos en las cinco dimensiones que evalúa esta prueba (energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional y apertura mental) y puntajes promedio en la escala de distorsión, lo que quiere decir que los participantes no intentaron manipular su imagen en el desarrollo del ejercicio. Los puntajes identificados se encontraron por debajo de lo esperado, lo que los investigadores atribuyeron al proceso de desarrollo en el que aun se encontraban los participantes y a los problemas de adaptación que se evidenciaron, por ejemplo, en el aspecto emocional, en el de salud y en algunos déficit identificados en el ámbito familiar, en el porcentaje de la muestra correspondiente al género masculino.

Joseph et al. (2011) también realizan una investigación que pretende medir rasgos de personalidad en el clero indio, relacionándolos con los niveles de burnout y de compromiso. La muestra se conformó por 511 sacerdotes católicos indios y se encontró que entre mayor era el puntaje de neuroticismo, también lo era el de burnout, y que entre menor era el puntaje de las dimensiones de aceptabilidad, extraversión y conciencia, los puntajes de burnout tendían a aumentar. Con respecto a la dimensión de apertura a la cultura los resultados no fueron lo suficientemente significativos para concluir el tipo de relación que guardaba con el burnout, lo que atribuyeron a las características de la cultura a la que pertenecía la muestra.

Por otra parte, Soto (2015) realiza un estudio cuyo objetivo fue medir el efecto sobre la disminución de niveles de estrés de pastores de iglesias pentecostales latinas de Florida, de una estrategia de creación de equipos de trabajo espirituales. El puntaje promedio identificado en

relación con el burnout fue de 40.66 en la dimensión de desgaste emocional, de 18.66 en despersonalización y 20.66 en realización personal, lo que indicaba que se encontraban en un nivel alto del síndrome. En el desarrollo de la investigación, al aplicar la estrategia planteada se comprobaron efectos positivos sobre la disminución de los niveles de burnout de los pastores, ya que las puntuaciones fueron de 23 en la medición de desgaste emocional, de 12,66 en despersonalización y de 26 en realización personal, lo que indica que los niveles de agotamiento emocional y despersonalización disminuyeron y los de realización personal aumentaron. Además, se evidenció un aumento en su compromiso y productividad.

Para complementar sobre el panorama de estudios en torno al burnout, se hace mención de una publicación de Díaz Bambula y Gómez (2016), en la cual se hace una revisión entre los años 2000 y 2010 de las investigaciones hechas en Latinoamérica en torno a este síndrome, identificando de Colombia y México mayor material al respecto y menor cantidad de estudios de Bolivia y República Dominicana. Adicional se establecen las ocupaciones en las cuales se enfocan las exploraciones, encontrando dentro de ellas a los profesionales de distintas áreas de la salud, abogados, policías, docentes, familiares de pacientes con determinadas patologías, estudiantes de psicología, agentes de call center, entre otros. También hacen una revisión de las variables con las que se ha intentado establecer una relación, tales como los aspectos sociodemográficas, la resiliencia, la autoeficacia, las estrategias de afrontamiento, la personalidad y otras adicionales propias del contexto laboral en el que se desempeña cada individuo. Por último, se identifican los instrumentos y técnicas de recolección y análisis de la información, usadas por parte de los investigadores, encontrando una mayor frecuencia en el uso del MBI a la hora de realizar estos estudios.

Los anteriores, son algunos de los ejemplos de las vertientes investigativas que ha tomado el estudio del Burnout, poniendo en evidencia la aplicabilidad del tema en distintos contextos laborales u ocupaciones, y distinguiendo la variedad de factores y/o variables que podrían ampliar las posibilidades de experimentar este fenómeno y a partir de las cuales se podría comprender la aparición de éste.

Marco Legal

Desde la legislación colombiana, el síndrome de Burnout ya ha sido reconocido dentro de la tabla de enfermedades, siendo incluido en el grupo de trastornos mentales y del comportamiento, cuyo factor de origen o de riesgo obedece a la descripción de los agentes de tipo psicosocial (Decreto N° 1477, 2014), en donde se especifica la existencia de determinadas características o requerimientos de las tareas a ejecutar, las demandas emocionales, la asignación y responsabilidad del rol adquirido, como agentes que propiciarían la aparición del síndrome de burnout.

Partiendo de lo anterior, se hace mención de la Resolución 2646 (2008), cuyo objetivo pretende: “la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional” (p. 2), objetivo dentro del cual cabría contemplar la toma de medidas que permitan actuar ya sea para prevenir o intervenir en los casos en los que se identifique el burnout, con el fin de asegurar un bienestar laboral y aportar a la calidad de vida de los trabajadores.

Sumado a lo estipulado previamente en la resolución mencionada, es importante tener en cuenta el Decreto 52 (2017), a partir del cual se reglamenta la “implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”, en donde se estipulan las distintas fases y

actividades a desarrollar para cumplir con el correcto funcionamiento de esta sistema de gestión, y en donde claramente se encuentra como parte del proceso, la identificación de los riesgos laborales, para de esta manera tomar medidas a partir de las cuales se mejoren los procesos y minimicen o permitan un control sobre dichos riesgos.

Por otra parte se encuentra la Ley 100 (1993), que se basa en la creación del Sistema de Seguridad Social Integral, en donde se encuentran incluidas las aseguradoras de riesgos profesionales, y que en relación con el tema de los riesgos laborales, de los que se ha venido haciendo referencia, plantea la obligación de estas entidades de realizar las valoraciones de invalidez ya sea por la ocurrencia de accidentes de trabajo o por enfermedades laborales, además de en trabajo conjunto con la entidad promotora de salud, a la que junto a una aseguradora de riesgos laborales y una administradora de fondo de pensiones debe ser afiliado el trabajador, asegurar la atención cuando haya sufrido un accidente o enfermedad laboral.

Dado lo anterior, se trae a colación el artículo 56 del Código Sustantivo de Trabajo, en el cual se establecen: “obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores” (p. 11) y el numeral 2 del artículo 57, que pone en manifiesto la obligación de brindar atención en caso de que el trabajador sufra accidente o enfermedad laboral. Lo que denota el compromiso de los empleadores para con sus trabajadores, en cuestión de otorgar un lugar de trabajo que asegure condiciones favorables para desempeñarse, y a su vez, en caso de ocurrir algún suceso que afecte su salud, cuente con la atención necesaria.

Marco metodológico

Diseño metodológico

La presente investigación se desarrolla por medio de un diseño metodológico cuantitativo, el cual usa como base las categorías numéricas y la información cuantificable, con el fin de obtener una noción con la mayor aproximación y precisión a la hora de investigar sobre distintos fenómenos, partiendo de la observación y análisis del grado de relación entre las variables que son objeto de estudio (Aignerren, 2003). La selección de este tipo de diseño se da debido al interés en obtener una mayor objetividad y precisión basada en la interpretación numérica en la obtención de los resultados que establezcan la existencia de relación alguna entre los elementos a estudiar en la muestra elegida.

En el estudio no se pretende realizar manipulación intencional sobre las variables a trabajar, por tanto, la dinámica se centraría básicamente en la observación del comportamiento de estas para posteriormente realizar la interpretación de las relaciones o aspectos observados; habiendo dicho lo anterior y en relación con la definición aportada por Hernández, Fernández y Baptista (2010), se puede decir que el estudio es de carácter no experimental.

Adicional, la investigación se encuentra enmarcada dentro de un corte transversal con alcance correlacional, para lo que se expone la definición aportada por Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes especifican estos estudios como aquellos que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)”. Lo anterior sustenta el hecho de que la recolección de los datos y el análisis de datos se realiza en función de una medición ejecutada en un momento determinado y único y, por otro lado, la información a

recolectar parte del objetivo del establecimiento de una relación entre dos o más variables, en el presente caso, entre factores de personalidad, como predisponentes de la aparición de altos o bajos niveles de burnout.

El paradigma epistemológico a seguir es el paradigma positivista, dado que este enfoque enfatiza en la observación, la obtención de datos empíricos y en el establecimiento de mediciones consistentes en correlaciones y/o comparaciones como fuentes del conocimiento y de la verdad, todo esto tomando como marco de referencia determinadas bases teóricas que aportarían credibilidad y soporte a los hallazgos de cierto ejercicio investigativo (Vázquez, Acevedo, Manassero y Acevedo, 2001). Lo anterior guardaría relación con la dinámica y objetivo de la presente investigación, en función de que se pretende realizar un proceso de medición de variables específicas con el propósito de establecer correlaciones entre estas, y a partir de esto, a la luz de la teoría y de los hallazgos científicos identificados por otros autores previamente, se pueda llegar a confirmar o rechazar la hipótesis de trabajo planteada, y de esta manera construir aportes y conocimiento sobre los tópicos estudiados.

El paradigma psicológico que guía la investigación se sustenta en el enfoque cognitivo, el cual apunta al estudio de los procesos mentales, como los esquemas, creencias y representaciones mentales en general, que surgen de la percepción individual de los elementos y eventos con los cuales interactúa en su medio ambiente, y que a la vez darían forma a las variaciones de la conducta humana (Schultz y Schultz, 2010). A la luz de lo anterior, este enfoque contribuye al presente ejercicio ya que permitiría la comprensión del origen de aspectos como la emocionalidad, el aprendizaje, el significado que se aporta a la realidad y en general las respuestas específicas ante determinados estímulos, como consecuentes del procesamiento de información que se origina de la relación entre el sujeto y el contexto, lo que en línea con esta investigación es congruente con

el vínculo que se intenta establecer entre personalidad como predisponente interno que se desarrolla en parte a partir de las representaciones mentales establecidas a lo largo de la vida, y la manifestación de determinado fenómeno como lo es el burnout.

La claridad de los conceptos anteriormente mencionados es importante, ya que sus componentes y estructura en general permiten el establecimiento de determinadas bases a partir de las cuales trabajar, para de esta manera llegar al cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente o a la identificación de hallazgos que aporten en materia investigativa al tema a trabajar.

Participantes

Población

La población con la cual se llevará a cabo la presente investigación será el personal administrativo, operativo y misional, que cumplen con el criterio de desempeñarse en ocupaciones cuya labor se encuentra orientada al trabajo con la comunidad o a brindar atención a otros. Dichas personas hacen parte de los 15 miembros de la Catedral Nuestra Señora del Rosario, ubicada en el municipio de Facatativá Cundinamarca, iglesia que conforma el grupo de las 32 parroquias pertenecientes a la Diócesis de Facatativá.

Muestra

El presente estudio manejará una muestra no probabilística por conveniencia, la cual fue seleccionada a partir de la disponibilidad y posibilidad de acceso al personal propio de la población y que de igual manera cumple con determinados criterios para la aplicación de los instrumentos y la obtención de los resultados esperados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La muestra está conformada por 9 personas que desempeñan sus labores en la Diócesis de Facatativá para la Catedral Nuestra Señora del Rosario, ubicada en este municipio, las cuales ejercen distintos cargos, dentro de los que se encuentran cargos administrativos, operativos y misionales, todos de carácter no clerical, por lo que se incluye en la muestra aquellas personas las cuales se caractericen por el hecho de que en respuesta a su ocupación deban llevar a cabo labores que requieran de contacto o prestación de un servicio o ayuda a otras personas. Por otra parte, no se incluye dentro de la muestra al personal clerical, debido a aspectos asociados con sus horarios de trabajo y al desplazamiento constante a diversos lugares fuera de la parroquia durante el día y a lo largo de la semana, lo que no permitió una respuesta favorable de este grupo perteneciente a la parroquia a la convocatoria de participación en el proceso de investigación.

Instrumentos

MBI (Maslach Inventory Burnout)

Una de las pruebas que se utilizará será el MBI (Maslach Inventory Burnout), diseñada por Christina Maslach y Susan Jackson, cuya aplicación se lleva a cabo por medio de un permiso obtenido por medio de la corporación Mind Garden, para con esta determinar en la muestra los niveles de Burnout y las puntuaciones en las tres dimensiones que hacen parte del síndrome, las cuales son “agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (González, 2008, p. 46). (Ver Anexo 1)

El tiempo de aplicación del MBI oscila entre los 10 y 15 minutos (Pinos Rodríguez, 2016) en los cuales se responderá a cada uno de los planteamientos que constituyen la prueba, la cual cuenta con 22 ítems, de los cuales 9 ítems corresponden a la valoración de la subescala o dimensión de

agotamiento emocional, 5 ítems corresponden a la escala de despersonalización y 8 ítems corresponden a la de realización personal.

La modalidad para puntuación de la prueba funciona a partir de una escala Likert, en la cual el sujeto puede asignar a cada ítem una valoración entre cero (0) y seis (6); estas puntuaciones corresponden a la frecuencia con la que el sujeto experimenta las diversas situaciones planteadas en el cuestionario, donde cero corresponde a “nunca” y seis a “todos los días”. Teniendo en cuenta lo anterior, el total máximo de cada dimensión, después de sumar las puntuaciones asignadas a cada ítem correspondiente, es de 54 puntos para la dimensión de agotamiento emocional, de 30 puntos para la dimensión de despersonalización y de 48 puntos para la subescala de realización personal (González, 2008). Una vez obtenidas estas puntuaciones se puede caracterizar el grado de experimentación del Burnout en bajo, medio o alto (Rodríguez Paipilla et al. 2011).

El índice de confiabilidad de la prueba se encuentra expresado de la siguiente manera de acuerdo con las distintas dimensiones de la escala: “alfa de Cronbach de 0,90 para agotamiento emocional, de 0,76 para despersonalización y de 0,76 para realización personal en el trabajo” (Rodríguez Paipilla et al. 2011, p. 44); por otra parte el nivel de consistencia interna se ha establecido entre 0.75 y 0.9, con base en las distintas investigaciones enfocadas en la validación del cuestionario y en la revisión de las características psicométricas de la prueba en general (González, 2008), lo que en resumen ubica al MBI en un nivel de fiabilidad del 90% aproximadamente (Pinos Rodríguez, 2016).

La elección de este instrumento se realizó debido a la correspondencia con el modelo teórico seleccionado para el estudio del burnout en la presente investigación y adicional por la posibilidad aplicación de este instrumento en contextos diferentes al de la salud o al educativo, en los que

suele ser medido en mayor magnitud el Burnout, debido al ajuste de los términos utilizados en los ítems. Adicional se identificó el uso de este instrumento en el contexto colombiano por los investigadores Flórez-Donado et al. (2017) en colaboradores de una ONG colombiana, por Cruz y Puentes (2017) en personal de seguridad de Tunja, por Rodríguez Paipilla et al. (2011), Amaya López y Chiquillo Rodelo (2015), Novoa Gómez et al. (2004) y Tejada y Gómez (2012) en personal de diferentes profesiones de la salud en distintas regiones de Colombia, y por Padilla et al. (2009) y García, Escorcía y Perez (2017) en el sector educativo en Bogotá y Barranquilla.

BFQ (Big Five Questionnaire)

La segunda prueba de la cual se hará uso, a partir de los recursos existentes en la universidad de Cundinamarca, es el BFQ (Big Five Questionnaire), elaborado por Caprara, Barbaranelli y Borgogni, quienes a partir de la medición de 5 dimensiones pretendían caracterizar y hacer una evaluación la personalidad (Bernal Jimenez, Martinez y Pereira Chavez, 2016); dichas dimensiones están divididas en dos subdimensiones y a esto se suma una escala de distorsión. Las cinco dimensiones que se evalúan son: Energía, Afabilidad, Tesón, Estabilidad y Apertura Mental; y por otra parte las diez subdimensiones son: Dinamismo, Cooperación, Escrupulosidad, Control de Emociones, Apertura a la Cultura, Dominancia, Cordialidad, Perseverancia, Control de Impulsos y Apertura a la Experiencia (Pinos Rodríguez, 2016). (Ver Anexo 2)

La prueba está compuesta por un total de 132 ítems de las cuales 12 preguntas corresponden a la escala de distorsión, que pretende medir la existencia de algún grado de manipulación del cuestionario, cuyo tiempo máximo de aplicación es de 30 minutos. La modalidad de respuestas a los ítems del BFQ son tipo Likert con cinco opciones de respuesta que van del número 1 correspondiente a la afirmación “completamente falso para mí” al número 5 correspondiente a la

afirmación “completamente verdadero para mí”, opciones dentro de las cuales el participante debe seleccionar de acuerdo con su consideración particular (Pinos Rodríguez, 2016).

En relación con las propiedades psicométricas Bernal Jimenez, Martinez y Pereira Chavez (2016) describen que: “Como medida de la consistencia interna y de la fiabilidad de la prueba se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor en la todas las escalas (entre 0,73 y 0,87) fue satisfactorio” (p. 81). Teniendo en cuenta dichas puntuaciones, se podría inferir que la prueba contribuye de manera apropiada a la investigación, debido al aporte de un nivel adecuado de confiabilidad a la hora de medir los rasgos de personalidad de los participantes.

Partiendo del modelo factorial de la personalidad, surgió el interés en desarrollar la medición de los factores de personalidad a partir de esta prueba, debido a la posibilidad de medirla a partir de la agrupación de sus manifestaciones en dimensiones y subdimensiones, que permitan ampliar el panorama a la hora de identificar el comportamiento de las puntuaciones en los sujetos estudiados. Esta prueba se ha utilizado en el contexto colombiano en ámbitos organizacionales, con el fin de identificar perfiles de personalidad y su relación con el ausentismo laboral (Puentes Suárez y Pulido Moreno, 2010), para establecer un vínculo entre los rasgos de personalidad y el autoestima de personas que han sido víctimas de acoso laboral (Alcides Camargo y Puentes Suárez, 2010), para establecer relación entre el perfil deseado en empresas que se dedican a determinadas actividades y el perfil de psicológico de sus colaboradores (Parrado Corredor, Castro, Peña Morales, Olaya Barreto y Medina, 2009).

Procedimiento

Fase 1: Selección del tema de investigación

Se partió de un primer acercamiento teórico al Burnout como uno de los ejes principales de la investigación, encontrando un bagaje investigativo limitado en cuanto a este en ocupaciones distintas a la docencia y profesiones involucradas en la salud, por lo que se procedió a determinar una población en la que los estudios encontrados en relación con esta problemática fuesen reducidos, encontrando dentro de esto al sector religioso. Adicional, se buscó establecer una segunda variable que fuera determinante de acuerdo con la literatura, en la aparición del Burnout en los individuos, llegando a seleccionar los rasgos de personalidad, debido a la importancia de este tema para el individuo a la hora de llegar a estar predispuesto o no a la aparición del síndrome. Con base en las variables establecidas, se realiza la selección de las pruebas a implementar para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, determinando el MBI como instrumento para medir Burnout y el BFQ como herramientas de medición de los factores de personalidad.

Fase 2: Acercamiento a la población y selección de la muestra.

Se establece contacto inicialmente con el párroco de la Catedral Nuestra Señora del Rosario, del municipio de Facatativá Cundinamarca, planteando la idea de investigación y haciendo solicitud verbal y escrita de la colaboración del personal de la parroquia para la ejecución del estudio a lo que él accede, aceptando la participación del personal administrativo, operativo y misional que se desempeña allí, esto con base a la previa explicación de la importancia de que las personas que podrían participar en la actividad, debían desempeñar funciones orientadas al servicio o atención de otras personas.

Fase 3: Aplicación de pruebas

Se procede al establecimiento de una fecha en la que se reunirá a todo el personal para la aplicación de las pruebas. Se inicia con la explicación de la entrega de los consentimientos informados a cada participante para ser diligenciados debidamente y la explicación de la actividad a realizar; posteriormente se realiza la recolección de algunos datos sociodemográficos para después aplicar el MBI, cuyo tiempo de ejecución es de 10 minutos y una vez finalizada esta prueba se aplica el BFQ, cuyo tiempo de aplicación es de 30 minutos. Una vez culminado el proceso y obtenidas las pruebas resueltas por los participantes, se procede a realizar la calificación de estas para dar paso al proceso del análisis de los datos.

Fase 4: Análisis de datos y generación de resultados

Con los resultados de las pruebas, se procede a determinar los niveles de Burnout obtenidos por cada participante y adicional los rasgos de personalidad de alta y baja dominancia en cada uno. Partiendo de esto se inicia el establecimiento de las correlaciones, haciendo uso también de los factores sociodemográficos recolectados, por medio de la aplicación de las fórmulas de determinación del coeficiente de Pearson para las variables ordinales y Chi Cuadrado para establecer las mediciones que incluyen variables nominales, procesos que se desarrollan mediante la programación de las expresiones correspondientes en el programa informático Excel.

Fase 5: Cierre de la investigación y entrega de resultados

Una vez se determinan los datos del análisis de los resultados, se hace un contraste con estudios realizados en los cuales se ha hecho uso de las mismas variables, para de esta manera establecer una discusión y conclusión de la investigación y a partir de lo observado determinar las

pautas de acción en función de los hallazgos de esta. Tras la realización de lo anterior y cuando se obtenga la aprobación por parte de la Universidad de la investigación realizada, se procederá a la divulgación de los resultados al grupo de participantes y se plantearán las recomendaciones pertinentes a los hallazgos del ejercicio.

Lineamientos éticos

La presente investigación se desarrolla apeándose al cumplimiento de los lineamientos éticos determinados en el código bioético y deontológico para el profesional de psicología contemplados en la ley 1090 (2006) dictada por el Ministerio de Protección Social, tomando en cuenta el numeral 5 del artículo 2, el cual habla sobre el secreto de confidencialidad, para lo cual se hace entrega del consentimiento informado a cada participante, en el cual se explica se explica la obligación del investigador de mantener la confidencialidad o anonimato de la información correspondiente a cada uno de ellos, aclarando las excepciones legales existentes. Además, se especifica el objetivo, metodología y datos en general relacionados con la investigación. (Ver Anexo 3)

Por otra parte, se trae a colación el artículo 49 el cual dicta el compromiso investigativo del profesional en psicología, a partir del cual, como agente generador de conocimiento, se adquiere la obligación de llevar a cabo un proceso investigativo completo, que se desarrolle de una manera óptima, confiable y veraz, esto con el objetivo de aportar a la disciplina información de valor, que permita la apertura y ampliación del conocimiento hacia la temática estudiada. Por tanto, siguiendo esto, el presente estudio se construiría a partir de datos y resultados obtenidos de procesos desarrollados de manera transparente y siguiendo los parámetros que permitan la obtención de información completa y fidedigna.

En aras de complementar lo mencionado previamente en materia investigativa, se retoma el artículo 50, también de la ley 1090 (2006), con base en el que se establece el compromiso de llevar a cabo un proceso de investigación, que constituya una herramienta de construcción del conocimiento de una temática o fenómeno existente, cuidando el hecho de que en el estudio los participantes no sean objeto de acciones o eventos que lleguen a vulnerarlos o atentar contra ellos de alguna manera, es decir, que se trabaje bajo la aplicación de principios éticos. Lo anterior se vería reflejado en el presente estudio en la participación voluntaria de los sujetos que hicieron parte del ejercicio, además de la constatación por parte del investigador, de que las actividades en las que ellos se verían involucrados no implicaran la vulneración de ninguno de sus derechos ni representarían riesgo alguno para su integridad.

Resultados

En el proceso de responder a los objetivos planteados en la presente investigación se obtiene la siguiente información en relación con los factores sociodemográficos (Ver Anexo 4), los niveles de cada dimensión del Burnout de acuerdo con el MBI y de la personalidad de acuerdo con el BFQ.

Tal y como se relaciona en la Tabla 2, dentro de las variables sociodemográficas a tener en cuenta se encuentra el género y la edad, donde 8 de los participantes son mujeres y 1 es hombre, y el rango de edad se encuentra entre los 45 y los 67 años. Se incluyen datos relacionados con la escolaridad, cuya distribución se enmarca en estudios de bachillerato, técnicos, tecnológicos y universitarios.

Se tiene en cuenta también la distribución del personal por cargos, la cual dentro de la muestra se ve representada de la siguiente manera: 3 personas pertenecientes a cargos administrativos (2 secretarías de despacho parroquial y 1 jefe de personal), 3 personas de cargos operativos (3 personas de servicios generales y 1 sepulturero) y 2 personas de cargos misionales (2 sacristanas). Adicional, se incluye el factor denominado “estado civil”, el cual se encuentra representado por personal casado, separado y viudo; por último, se hace revisión del número de hijos de cada individuo, el cual varía entre un (1) hijo y cuatro (4) hijos.

Tabla 2

Variables sociodemográficas.

Variables sociodemográficas		Número de personas	Porcentaje
Sexo	Masculino	1	11%
	Femenino	8	89%
Edad	40 – 50	5	56%
	51 – 60	2	22%
	60 en adelante	2	22%
Escolaridad	Bachiller	5	56%

Ocupación	Técnico	2	22%
	Tecnólogo	1	11%
	Profesional	1	11%
	Secretaria Despacho Parroquial	2	22%
	Jefe de Personal	1	11%
	Servicios Generales	3	33%
	Sepulturero	1	11%
	Sacristana	2	22%
Estado Civil	Casado/a	5	56%
	Separado/a	2	22%
	Viudo/a	2	22%
Número de hijos	Uno (1)	2	22%
	Dos (2)	4	44%
	Más de dos	3	33%

Fuente: Elaboración propia.

Para el establecimiento de las correlaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones tanto del burnout como de la personalidad, el factor correspondiente a ocupación se agrupa de acuerdo con los tres tipos de cargos (Ver Figura 1).

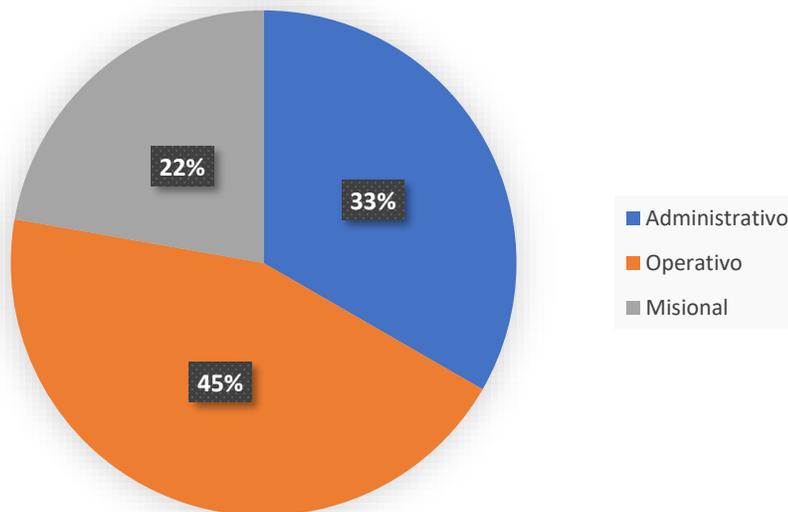


Figura 1: Distribución por Tipo de Cargo.

Se observa un porcentaje superior a la mitad del personal cuyos índices de desgaste emocional y de despersonalización son bajos encontrando valores del 56% y 67% respectivamente para cada

dimensión; con respecto al área de realización personal se encuentra una distribución entre los distintos puntajes relativamente pareja, en donde predomina el nivel medio de realización personal, con un 44% de los participantes, seguido por un nivel alto, expresado por un 33% y finalizando con un 22% para el nivel bajo en esta dimensión (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Niveles de cada dimensión del MBI.

Nivel	DE		DP		RP	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Alto	1	11%	3	33%	3	33%
Medio	3	33%	0	0%	4	44%
Bajo	5	56%	6	67%	2	22%

Nota: DE: Desgaste Emocional; DP: Despersonalización; RP: Realización Personal; N: Número de personas. Fuente: Elaboración propia.

Al realizar las mediciones del puntaje general del burnout se encontró una prevalencia del 11% de nivel alto del síndrome, un 56% de la población que se encuentra en riesgo de padecerlo y un 33% con niveles bajos de este, datos que se plasman en la Tabla 4.

Tabla 4

Nivel de Burnout.

Nivel	Población	Porcentaje
Alto	1	11%
Moderado	5	56%
Bajo	3	33%

Fuente: Elaboración propia.

De la aplicación del BFQ se discriminó la información obtenida por dimensiones y posteriormente por las subdimensiones agrupadas, de acuerdo con el factor general al que pertenecen.

Como se muestra en la Tabla 5, tan sólo un 22% de la población puntúa “alto”, un 33% puntúa entre “bajo” y “muy bajo” y el 44% de la población manifiesta puntuaciones “promedio” para la

dimensión de energía, lo que indicaría una mayor tendencia a que la muestra se presente moderadamente activa y entusiasta.

Tabla 5

Nivel de Energía.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	1	11%
Bajo	2	22%
Promedio	4	44%
Alto	2	22%
Muy Alto	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con las subdimensiones de Energía, que son Dinamismo y Dominancia, se encuentra que el mismo porcentaje de la población (11%) puntúa “muy alto” y “promedio” en ambos factores. La tendencia a puntuaciones entre “bajo” y “muy bajo” es mayor en la subdimensión de Dinamismo, en donde se alcanza un porcentaje del 55%, es decir, un poco más de la mitad del personal, en comparación con la subdimensión de dominancia en donde el 33% de la población se ubica en estos niveles. Sin embargo, a diferencia de lo observado en Dinamismo, en donde ningún participante se ubica en un nivel alto, en dominancia el 22% se sitúa en este nivel (Ver Tabla 6).

Tabla 6

Niveles en Subdimensiones de Energía.

Nivel	Dinamismo		Dominancia	
	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
Muy bajo	2	22%	1	11%
Bajo	3	33%	2	22%
Promedio	3	33%	3	33%
Alto	0	0%	2	22%
Muy Alto	1	11%	1	11%

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 2 se hacen evidentes las similitudes y diferencias ya mencionadas con respecto a la distribución de los porcentajes poblacionales entre los distintos niveles de las dimensiones de Dinamismo y Dominancia. Aquí se reconocería que aproximadamente la mitad del personal tendería a ser poco activa y vigorosa en su vida cotidiana y en relación con actitudes orientadas hacia el ejercicio de influencia sobre los demás la manifestación sería más bien equilibrada.

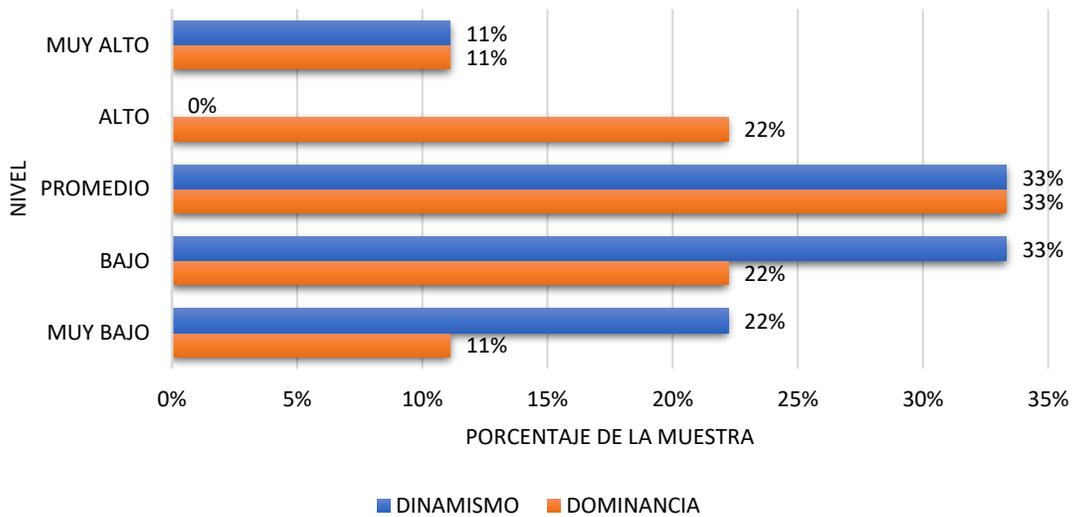


Figura 2: Puntajes en las Subdimensiones de Energía.

En la Tabla 7 se recopilan los datos obtenidos en la dimensión de afabilidad en donde nuevamente la mayoría de la población se sitúa entre los niveles “bajo” y “muy bajo”, con un total del 89%; el porcentaje restante se encuentra en el nivel “muy alto”. Esto podría indicar una propensión a actitudes poco empáticas, de colaboración o tolerancia por parte del personal.

Tabla 7
Nivel de Afabilidad.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	5	56%
Bajo	3	33%
Promedio	0	0%
Alto	0	0%
Muy Alto	1	11%

Fuente: Elaboración propia.

Las subdimensiones correspondientes a Afabilidad son Cooperación y Cordialidad, en las que como se expone en la Tabla 8, los porcentajes tienden hacia el nivel “bajo” y “muy bajo” con un 89% en total para cordialidad y un 66% total para cooperación en ambos niveles. Sólo el 11% de la población compone el nivel “alto” para cooperación y el nivel “muy alto” para cordialidad, lo que con apoyo de la Figura 3, pondría en manifiesto la presencia reducida de actitudes altruistas y afectivas con los demás, justificada en los picos encontrados en los niveles inferiores de ambas subdimensiones.

Tabla 8
Niveles en Subdimensiones de Afabilidad.

Nivel	Cooperación		Cordialidad	
	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
Muy bajo	4	44%	2	22%
Bajo	2	22%	6	67%
Promedio	2	22%	0	0%
Alto	1	11%	0	0%
Muy Alto	0	0%	1	11%

Fuente: Elaboración propia.

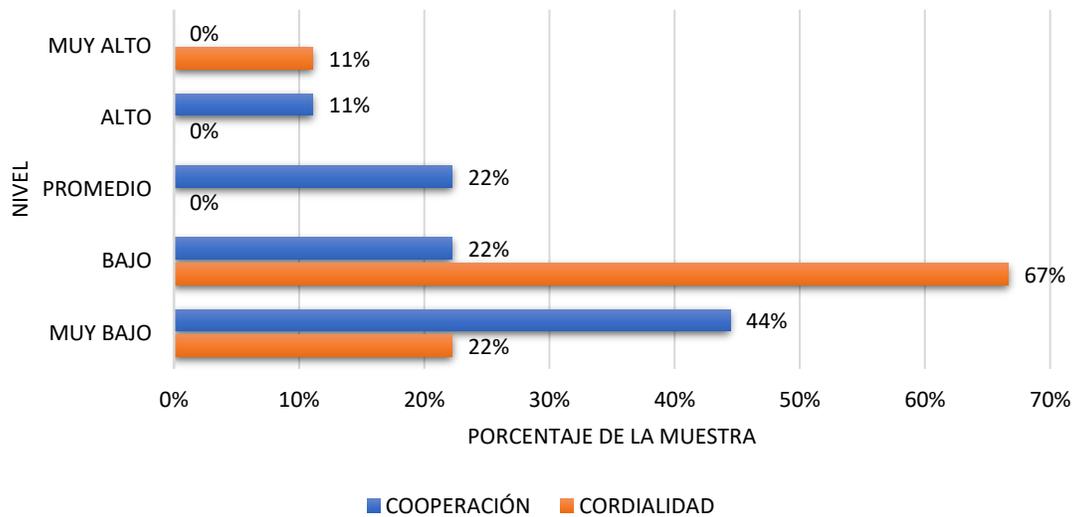


Figura 3: Puntuaciones en las Subdimensiones de Afabilidad.

A partir de la Tabla 9, se identifica una distribución medianamente equilibrada entre las puntuaciones inferiores y las puntuaciones promedio y altas de la dimensión Tesón, en donde el 55% de la población se ubica en el nivel “bajo” y “muy bajo” y el 44% se ubica entre el “promedio” y el nivel “alto”. Esto podría dejar ver una posible tendencia al orden y la disciplina como rasgos destacados en poco menos de la mitad de la muestra.

Tabla 9

Nivel de Tesón.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	3	33%
Bajo	2	22%
Promedio	3	33%
Alto	1	11%
Muy Alto	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la Tabla 10, en la que se agrupan las subdimensiones Escrupulosidad y Perseverancia como constituyentes de la dimensión Tesón, se encuentra que la tendencia a puntajes dentro del promedio o altos es mayor para la Escrupulosidad, lo que podría indicar una mayor evidencia de orientación al detalle y orden. Por otro lado, la mayor parte de la población se ubica en un nivel “bajo” o “muy bajo” para perseverancia, lo que posiblemente muestre que hay una baja tendencia a la persistencia o constancia en el desarrollo de las actividades.

Tabla 10

Niveles en Subdimensiones de Tesón.

Nivel	Escrupulosidad		Perseverancia	
	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
Muy bajo	1	11%	4	44%
Bajo	2	22%	2	22%
Promedio	4	44%	2	22%
Alto	2	22%	1	11%
Muy Alto	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Complementando la información expuesta, se hace mención de la Figura 4, en el que se observa que ningún participante se encuentra en el nivel “muy alto” de las subdimensiones de Tesón.

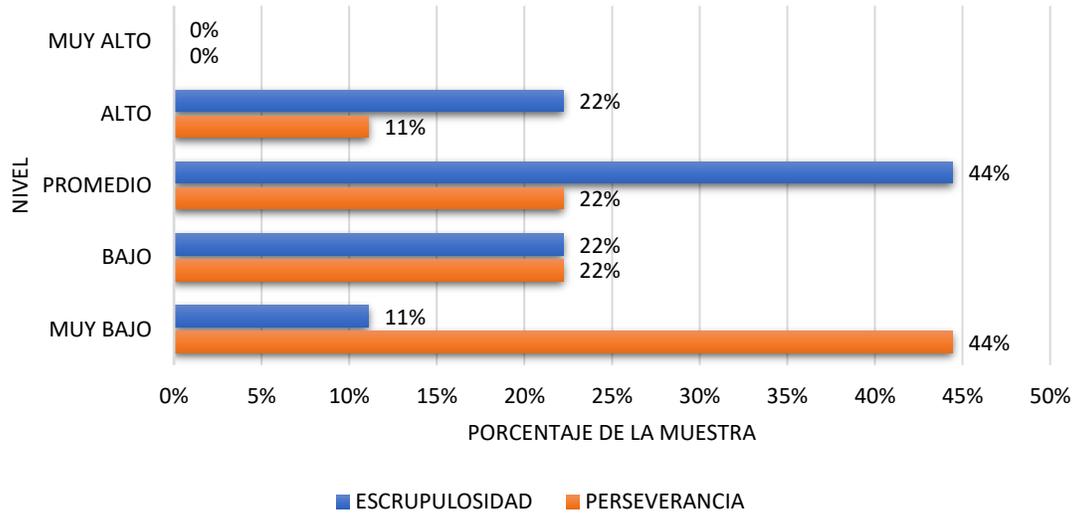


Figura 4: Puntuaciones en las Subdimensiones de Tesón.

Para la dimensión de Estabilidad emocional, la mayoría de la muestra se distribuye entre el nivel “promedio” y el nivel “alto”, sumando el 55% de esta; y el 44% se ubica en el nivel “bajo”. Esto permitiría inferir que más de la mitad del personal suele ser tranquilo y equilibrado y poco menos del mismo manifestaría en menor medida estos rasgos (Ver Tabla 11).

Tabla 11

Nivel de Estabilidad Emocional.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	4	44%
Promedio	4	44%
Alto	1	11%
Muy Alto	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Las subdimensiones que componen la dimensión de Estabilidad emocional son Control Emocional, en la que la mayoría de la muestra se ubicó en el “promedio” con un 67%, el 22% en el nivel “alto” y tan sólo el 11% restante se ubicó en el nivel “bajo”; a partir de esto se puede inferir que más de la mitad del personal posiblemente manifieste y posea un dominio adecuado de su emocionalidad. La segunda subdimensión asociada es el Control de Impulsos, en la que poco más de la mitad de la muestra puntuó en el nivel “bajo” (56%), el nivel “promedio” se ubicó el 33% y en el nivel alto el 11% restante (Ver tabla 12); esto daría pie a deducir que la tendencia a control en este caso del comportamiento, ante situaciones tensionantes, suele ser menor en el personal.

Tabla 12

Niveles en Subdimensiones de Estabilidad Emocional.

Nivel	Control Emocional		Control de Impulsos	
	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
Muy bajo	0	0%	0	0%
Bajo	1	11%	5	56%
Promedio	6	67%	3	33%
Alto	2	22%	1	11%
Muy Alto	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Las tendencias descritas con respecto a la dimensión de estabilidad emocional y sus subdimensiones correspondientes se ven apoyadas por la Figura 5, en el que es claro la mayor agrupación de personal para el nivel “promedio” en la medición de Control emocional y para el nivel “bajo” en la evaluación de Control de Impulsos.

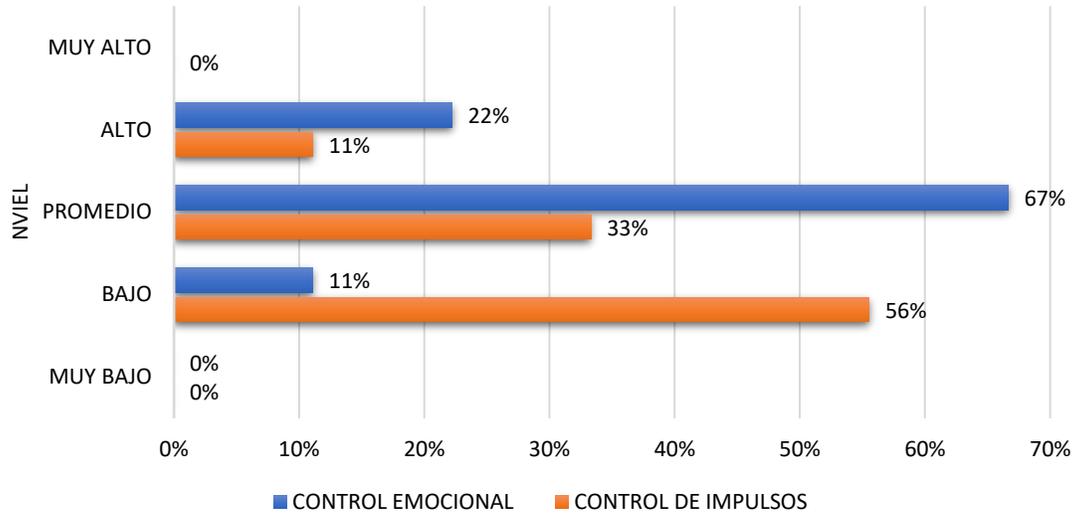


Figura 5: Puntuaciones en las Subdimensiones de Estabilidad Emocional.

Al hacer revisión de la Tabla 13, se puede hacer una revisión del comportamiento de las puntuaciones en relación con la dimensión de Apertura Mental, en la que se evidencia una marcada inclinación de la muestra hacia los puntajes inferiores de esta, mostrando que el 56% se ubica en el nivel “bajo” y el 22% en el nivel “muy bajo”, lo que deja a tan sólo un 22% del personal en el nivel “promedio” de la dimensión. A partir de esto se podría decir, que es posible que la orientación hacia la creatividad, la autogestión del conocimiento y de la información sea reducida.

Tabla 13

Nivel de Apertura Mental.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	2	22%
Bajo	5	56%
Promedio	2	22%
Alto	0	0%
Muy Alto	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

La Apertura a la Cultura es la primera subdimensión de Apertura Mental, y en esta se observa que el 89% total de la muestra se distribuye entre en nivel “muy bajo” (11%) y el nivel “bajo” (78%), sugiriendo que la mayoría de los individuos de este entorno laboral podrían ser poco

abiertos o interesados en informarse o adquirir conocimientos de los sucesos que acontecen en el mundo o de aspectos de tipo cultural. La segunda subdimensión corresponde a la Apertura a la Experiencia, en la que se evidencia nuevamente una mayor inclinación de los puntajes hacia los niveles bajos, con un 44% para el nivel “muy bajo” y un 33% para el nivel “bajo”; por otra parte, una porción correspondiente al 22% de la muestra se ubica entre el “promedio” y el nivel “alto” (Ver Tabla 14). A partir de esto, se puede decir que tan sólo una pequeña parte de los individuos estarían abiertos a la novedad o a la vivencia de situaciones que están fuera de sus costumbres o rutina.

Tabla 14
Niveles en Subdimensiones de Apertura Mental.

Nivel	Apertura a la Cultura		Apertura a la Experiencia	
	Población	Porcentaje	Población	Porcentaje
Muy bajo	1	11%	4	44%
Bajo	7	78%	3	33%
Promedio	1	11%	1	11%
Alto	0	0%	1	11%
Muy Alto	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

A partir de la Figura 6 se puede establecer la tendencia ya descrita con respecto a la inclinación de la muestra hacia puntajes bajos con respecto a ambas subdimensiones, denotando la marcada agrupación de este tipo en el factor de Apertura a la Cultura.

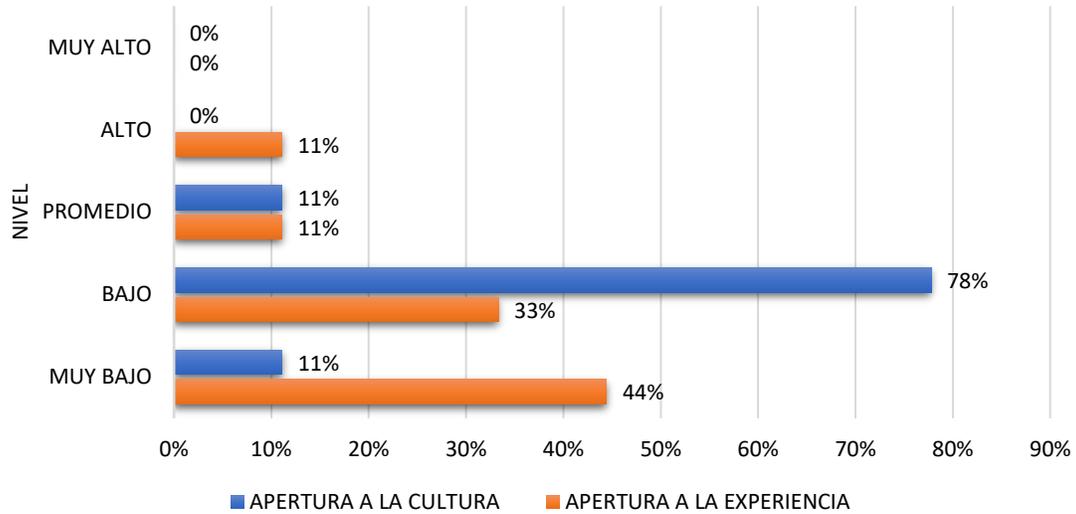


Figura 6: Puntuaciones en las Subdimensiones de Apertura Mental.

En la Tabla 15 se expresan los datos de la medición de la escala de Distorsión del BFQ, de la cual se determinaría que tan sólo el 22% de la muestra respondió al ejercicio sin ningún tipo de sesgo, es decir, sin intentar mostrar ninguna imagen distinta a la propia. Por otra parte, se evidencia que el 56% que se ubica en el nivel “alto” y el 22% restante ubicado en el nivel “muy alto” habrían intentado mostrar una imagen más positiva de la real en el proceso. Esto indica, como se plasma en la Figura 7, la tendencia de más de la mitad del personal a mostrar una imagen falseada con un sesgo positivo.

Tabla 15

Nivel de Distorsión.

Nivel	Población	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Promedio	2	22%
Alto	5	56%
Muy Alto	2	22%

Fuente: Elaboración propia.

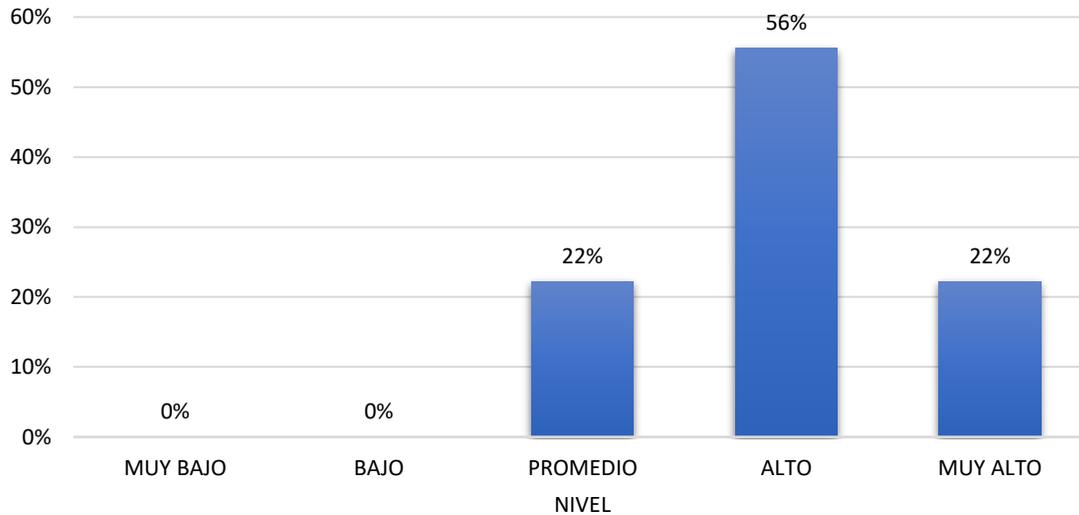


Figura 7: Puntuaciones en Escala de Distorsión.

Para establecer en grado de correlación entre las variables sociodemográficas que se tuvieron en cuenta en el estudio y las dimensiones del MBI se aplicó la prueba no paramétrica Chi Cuadrado y el coeficiente V de Cramer, para obtener los índices de relación entre cada variable, los cuales se establecen con base en los parámetros consignados en la Tabla 16.

Tabla 16

Fuerza de asociación de valores de V de Cramer.

V de Cramer	Grado de Relación
0,0 – 0,10	Muy bajo
0,10 – 0,30	Bajo
0,30 – 0,50	Moderado
0,50 – 1,0	Alto

Fuente: Adaptado de “Chi cuadrado de Pearson para dos variables nominales”, por V. Manzano-Arrondo, 2004,. Recuperado de: <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/ChiCuadrado.pdf>.

Se observa una alta correlación únicamente entre el número de hijos y el nivel de realización personal, con una V de Cramer de 0,52. El grado de asociación entre el género y el estado civil es moderado y entre la edad, escolaridad y tipo de cargo es baja, lo que indicaría que la influencia de estas tres últimas variables sería poco representativa para predisponer a que los niveles de realización personal varíen. Para la dimensión de desgaste emocional, el nivel de

relación con el género y el número de hijos es baja lo que los catalogaría como poco influyente para la experimentación de desgaste emocional, y con la edad, la escolaridad, el tipo de cargo que desempeña y el estado civil la correlación es moderada. Con respecto a la dimensión de despersonalización se observa baja correlación con las variables sociodemográficas, excepto con el tipo de cargo, cuya fuerza de asociación es moderada lo que aporta relevancia a la hora establecer la dependencia entre esta variable y la dimensión ya especificada (Ver Tabla 17).

Tabla 17

Coefficientes de correlación entre variables sociodemográficas y componentes del MBI.

Dimensiones MBI	Factores Sociodemográficos					
	Género	Edad	Escolaridad	Tipo de Cargo	Estado Civil	Número Hijos
Desgaste Emocional	0,26	0,39	0,39	0,39	0,41	0,25
Despersonalización	0,21	0,12	0,16	0,32	0,23	0,29
Realización Personal	0,33	0,24	0,24	0,20	0,34	0,52

Fuente: Elaboración propia.

En el proceso de establecer el nivel de relación entre las variables sociodemográficas y los componentes del BFQ, se encuentra alta correlación entre la dimensión de energía y todas los factores sociodemográficos, excepto con el número de hijos, donde la relación es moderada. En la dimensión de afabilidad la única correlación alta se establece con la escolaridad, y con el género la relación es baja. En la dimensión de tesón existe un grado alto de asociación con la edad y bajo con el tipo de cargo; para el factor de Estabilidad emocional, se encontraron relaciones bajas con la escolaridad y el número de hijos. En relación con la apertura mental, la dependencia es alta con la edad y baja con el género y el estado civil. Por último, en la medición de la escala de distorsión se evidencia baja relación con el género y el número de hijos (Ver Tabla 18).

Con respecto a las subdimensiones del BFQ se encuentra alta asociación la dominancia y todos los factores sociodemográficos, a excepción del número de hijos; también entre el género con el factor de cordialidad y escrupulosidad. Además, existe alta correlación entre edad y subdimensiones como cooperación, perseverancia y apertura a la cultura. La escolaridad tiene alto grado de relación con la cooperación, la cordialidad, la perseverancia y la apertura a la experiencia. Por su parte el tipo de cargo que las personas desempeñan se vincula en un nivel alto con el dinamismo y la perseverancia, y el estado civil con la perseverancia, la apertura a la cultura y la apertura a la experiencia. Por último, el grado de asociación alto con respecto al número de hijos se encuentra con la cooperación y la apertura a la experiencia.

Las correlaciones bajas se identificaron entre la edad y la subdimensión de cordialidad, entre el género y la apertura a la cultura y entre el control emocional con todos los factores sociodemográficos menos con el tipo de cargo. Lo anterior indicaría la baja relevancia de los factores sociodemográficos indicados, sobre la manifestación de las subdimensiones relacionadas.

Tabla 18

Coeficientes de correlación entre variables sociodemográficas y componentes del BFQ.

BFQ		Factores Sociodemográficos					
Dimensión	Subdimensión	Género	Edad	Escolaridad	Tipo de Cargo	Estado Civil	Número Hijos
E	General	0,55	0,52	0,52	0,52	0,58	0,38
	Di	0,42	0,49	0,41	0,53	0,44	0,48
	Do	0,55	0,64	0,54	0,58	0,83	0,46
A	General	0,26	0,49	0,56	0,33	0,47	0,41
	Cp	0,33	0,67	0,63	0,40	0,58	0,51
	Co	0,55	0,30	0,68	0,37	0,44	0,36
T	General	0,42	0,61	0,43	0,30	0,50	0,42
	Es	0,55	0,47	0,46	0,39	0,47	0,39
	Pe	0,33	0,57	0,55	0,51	0,52	0,40
EE	General	0,33	0,43	0,28	0,43	0,43	0,29
	Ce	0,21	0,30	0,30	0,36	0,30	0,30
	Ci	0,42	0,41	0,31	0,45	0,41	0,33

AM	General	0,26	0,63	0,38	0,34	0,30	0,42
	Ac	0,16	0,54	0,34	0,48	0,59	0,36
	Ae	0,42	0,42	0,56	0,48	0,54	0,55
D	General	0,26	0,38	0,47	0,34	0,38	0,28

Nota: E: Energía; A: Afabilidad; T: Tesón; EE: Estabilidad Emocional; AM: Apertura Mental; D: Distorsión; Di: Dinamismo; Do: Dominancia; Cp: Cooperación; Co: Cordialidad; Es: Escrupulosidad; Pe: Perseverancia; Ce: Control Emocional; Ci: Control de Impulsos; Ac: Apertura a la Cultura; Ae: Apertura a la experiencia. Fuente: Elaboración propia.

Para establecer la correlaciones entre los componentes del BFQ y las dimensiones del MBI se calculó el coeficiente de Pearson, tomando como base los parámetros de la Tabla 19 para determinar el nivel de la correlación.

Tabla 19
Significado de coeficientes de Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,81 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,61 a -0,80	Correlación negativa alta
-0,41 a -0,60	Correlación negativa moderada
-0,21 a -0,40	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,20	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,20	Correlación positiva muy baja
0,21 a 0,40	Correlación positiva baja
0,41 a 0,60	Correlación positiva moderada
0,61 a 0,80	Correlación positiva alta
0,81 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Introducción a la psicología por C. Morris y A. Maisto, 2001. *Pearson Education*. Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=5S1dyNo96zUC&pg=PA448&dq=correlacion+positiva+alta+y+perfecta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFucTMqtzdAhXjpVvKkHU-ZB9gQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>

De los datos de correlación recopilados en la Tabla 20 se destaca la manifestación de correlaciones positivas muy altas entre la dimensión de energía y la escala de distorsión con la dimensión de realización personal del MBI. Además, se encuentra una correlación nula entre la dimensión de afabilidad y de despersonalización. Otras de las correlaciones destacadas son las

negativas altas que se identificaron entre la dimensión de desgaste emocional con las dimensiones de energía, estabilidad emocional y apertura mental.

Tabla 20

Coefficientes de correlación entre componentes del BFQ y del MBI.

Dimensión	BFQ		MBI		
	Subdimensión	DE	DP	RP	
E	General	-0,68	-0,24	0,92	
	Di	-0,66	0,01	0,60	
	Do	-0,32	-0,40	0,71	
A	General	0,17	0,00	0,28	
	Cp	0,48	-0,39	0,73	
	Co	0,37	-0,15	0,66	
T	General	-0,27	-0,56	0,48	
	Es	-0,01	-0,19	-0,03	
	Pe	0,26	-0,54	0,59	
EE	General	-0,75	-0,55	0,73	
	Ce	-0,07	-0,42	0,49	
	Ci	-0,10	-0,44	0,72	
AM	General	-0,73	-0,29	0,87	
	Ac	0,17	-0,16	0,71	
	Ae	0,50	-0,31	0,64	
D	General	-0,27	-0,43	0,19	

Nota: DE: Desgaste Emocional; DP: Despersonalización; RP: Realización Personal; E: Energía; A: Afabilidad; T: Tesón; EE: Estabilidad Emocional; AM: Apertura Mental; D: Distorsión; Di: Dinamismo; Do: Dominancia; Cp: Cooperación; Co: Cordialidad; Es: Escrupulosidad; Pe: Perseverancia; Ce: Control Emocional; Ci: Control de Impulsos; Ac: Apertura a la Cultura; Ae: Apertura a la experiencia. Fuente: Elaboración propia.

En las Figuras 8 y 9 se presenta la dispersión de los datos relacionados con las dimensiones de desgaste emocional y despersonalización con relación a la dimensión de energía, mostrando un comportamiento inversamente proporcional justificado en la correlación negativa, con un coeficiente de Pearson de -0,68 entre desgaste emocional y energía y un coeficiente de -0,24 entre despersonalización y energía, lo que daría paso a inferir que entre mayor sea el nivel de agotamiento emocional o despersonalización, menor sería el nivel de energía.

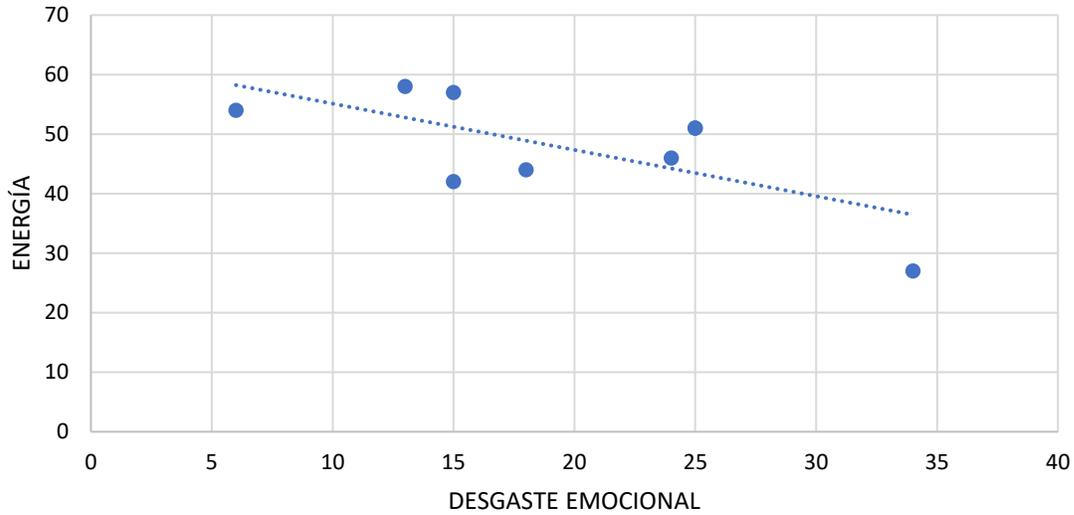


Figura 8: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Energía y Desgaste Emocional.

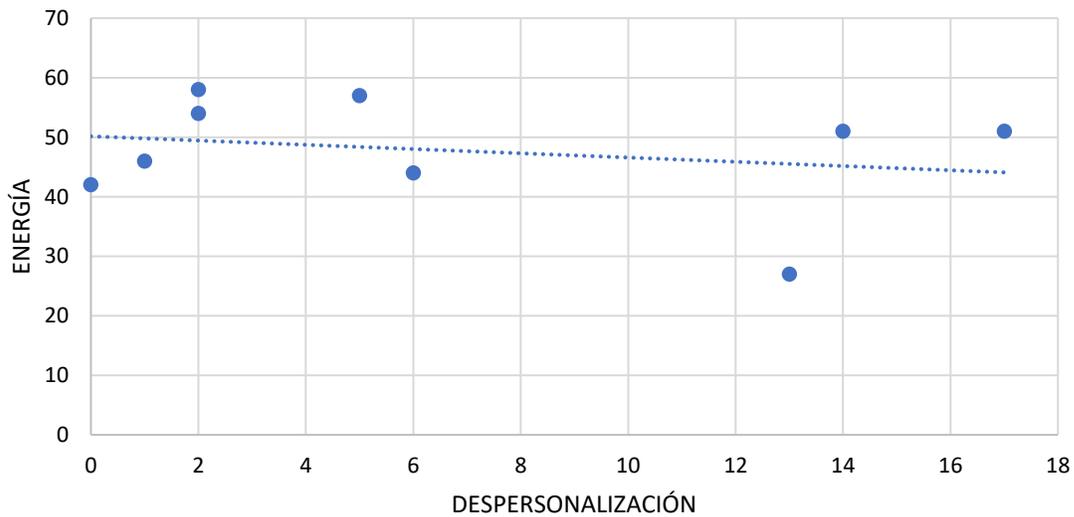


Figura 9: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Energía y Despersonalización.

En la Figura 10 se expone la tendencia de las variables correspondientes a realización personal y energía, las cuales tienen un coeficiente de correlación de Pearson de 0,92, presentando un nivel positivo muy alto de relación, lo que significa que en la medida en que una de las dos variables se encuentre alta, la otra también se verá aumentada.

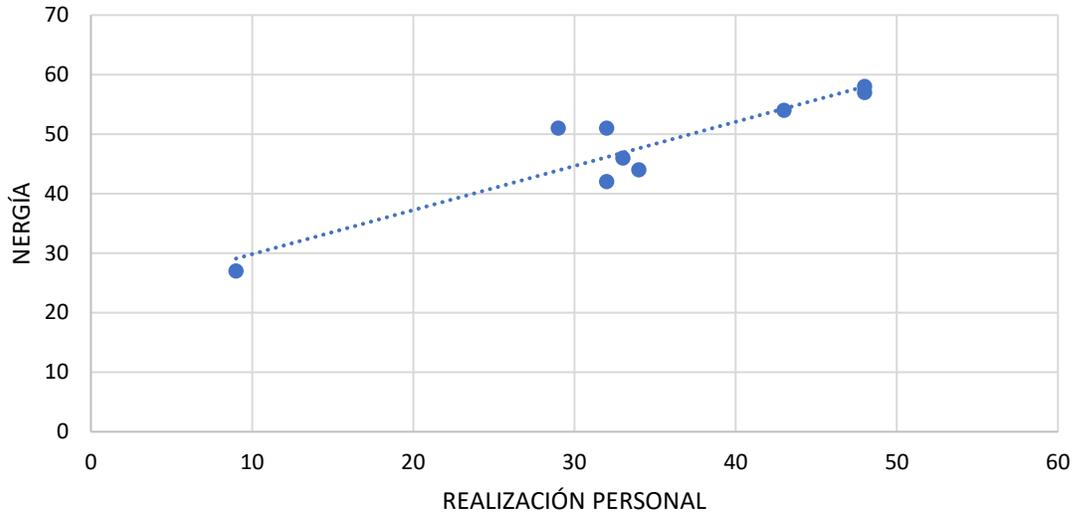


Figura 10: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Energía y Realización Personal.

La Figura 11 muestra la distribución de los datos de las variables de desgaste emocional y la dimensión de personalidad de afabilidad, la cual se caracteriza por correlacionarse de manera positiva, pero en un nivel muy bajo, con un coeficiente de Pearson de 0,17. Esto implicaría que el aumento o disminución de alguna de las dos variables, representaría también el aumento o disminución de la otra variable, es decir, son directamente proporcionales.

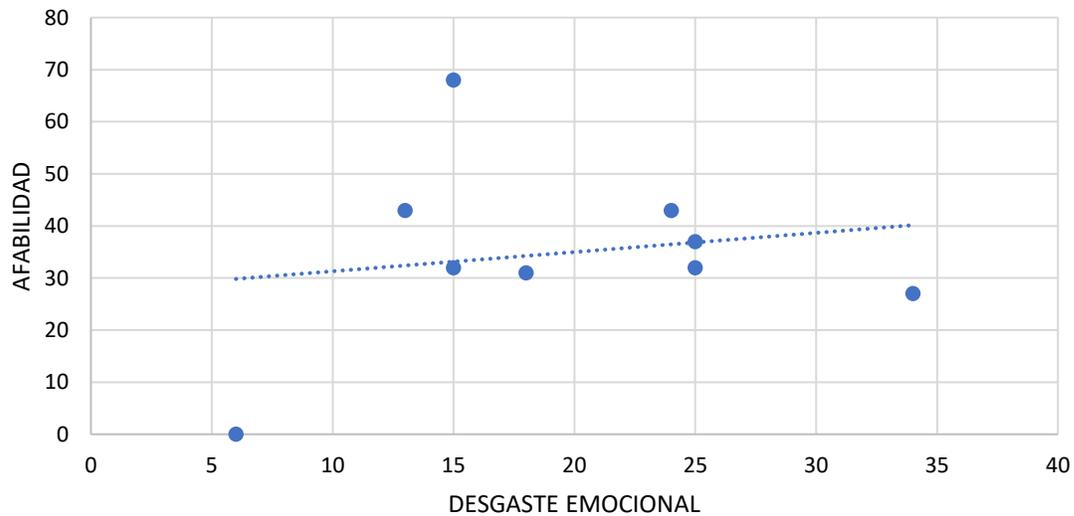


Figura 11: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Afabilidad y Desgaste Emocional.

En la Figura 12 se observa la tendencia de las variables de despersonalización y afabilidad, las cuales no se encuentran relacionadas, al poseer un coeficiente de Pearson de 0,0, lo que se interpreta como una relación nula, que implica que el comportamiento de alguna de las dos variables no tiene ninguna influencia sobre la otra.

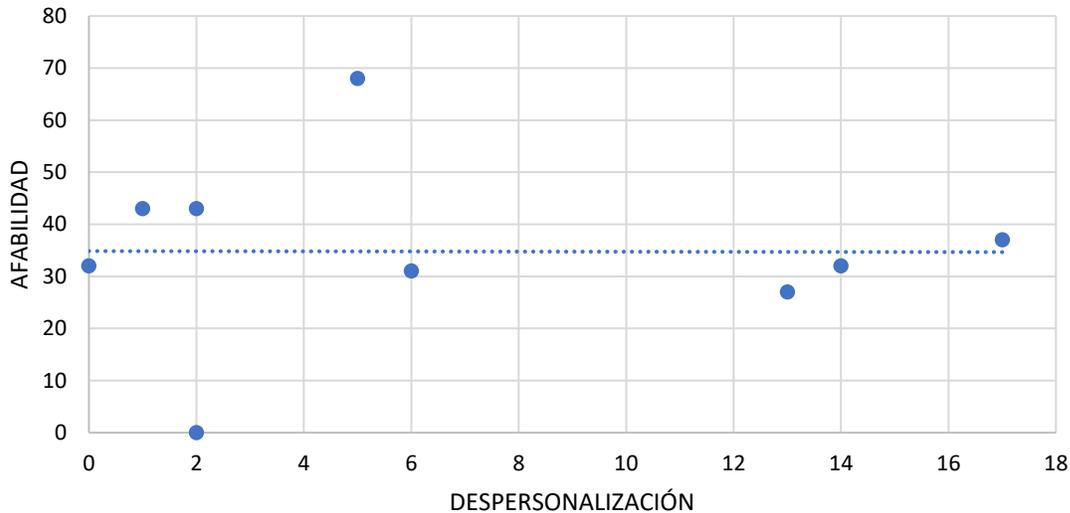


Figura 12: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Afabilidad y Despersonalización.

Por su parte, en la Figura 13 se presentan los datos asociados a la variable de realización personal y de afabilidad, cuyo coeficiente de Pearson es de 0,28, interpretado como una correlación positiva muy baja y se puede entender como una relación directamente proporcional, que indica que el aumento de una variable representa el aumento de la otra, y de igual manera con la disminución de puntajes en las mismas.

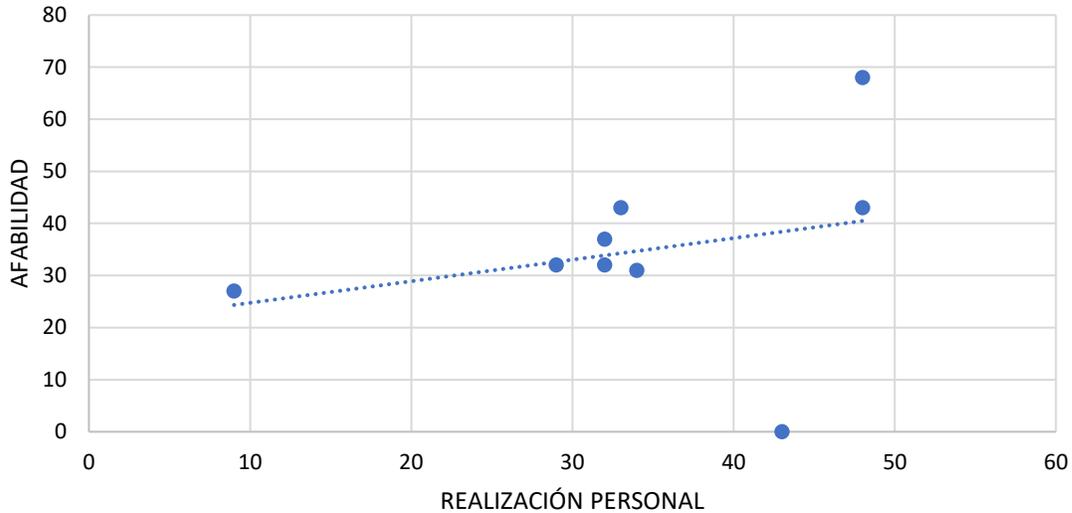


Figura 13: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Afabilidad y Realización Personal.

En las Figuras 14 y 15, en los cuales se representa la distribución de los datos de las variables de desgaste emocional y despersonalización relacionadas con la dimensión de tesón, se presenta la correlación negativa de estos factores, con coeficientes de Pearson de $-0,27$ entre agotamiento emocional y tesón, y de $-0,56$ entre despersonalización y tesón. A partir de esto se establece que las variables son inversamente proporcionales, lo que significa que el aumento en el factor de tesón se vería relacionado con niveles bajos ya sea en el agotamiento emocional o en despersonalización, y de igual manera la disminución en el factor de tesón se vincularía con niveles altos en agotamiento emocional o despersonalización.

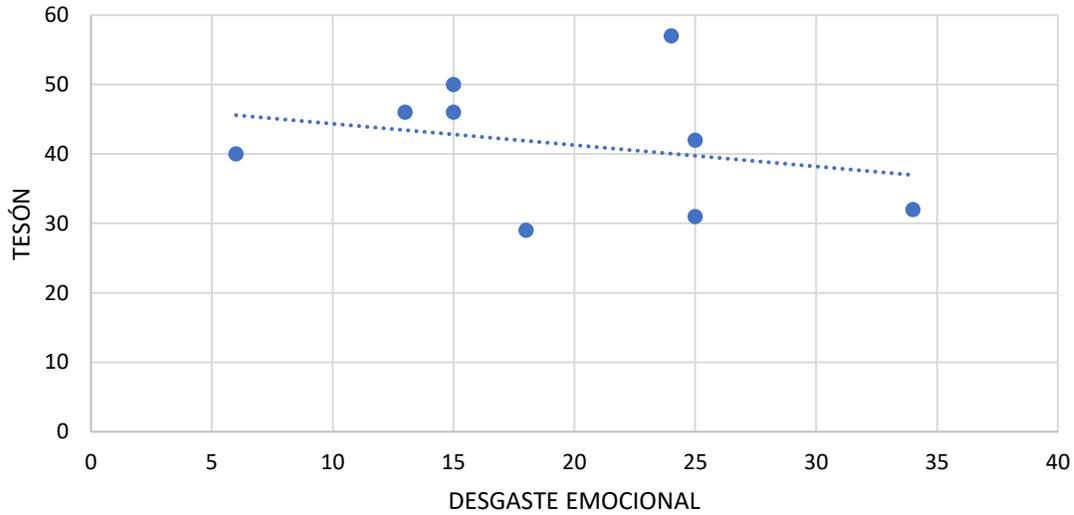


Figura 14: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Tesón y Desgaste Emocional.

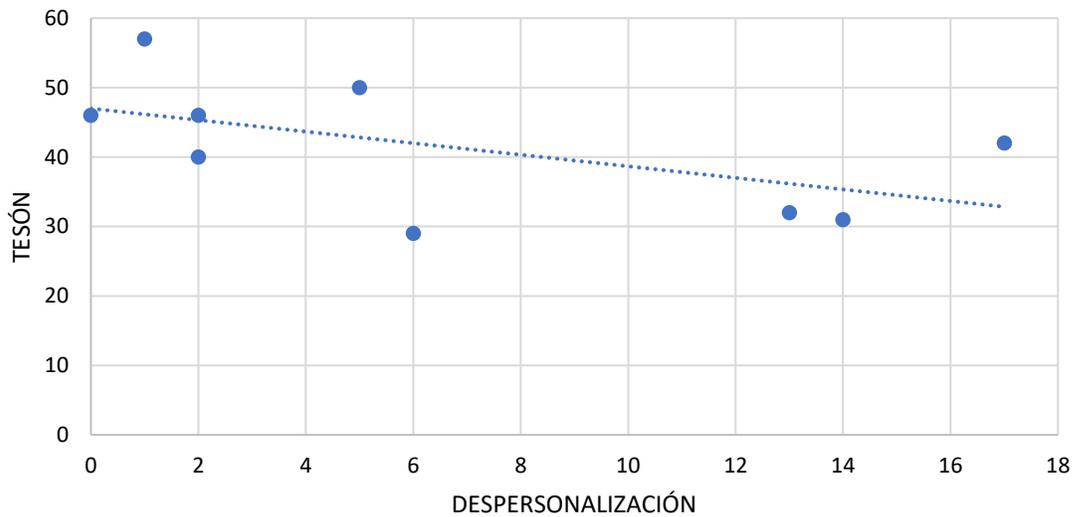


Figura 15: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Tesón y Despersonalización.

En la Figura 16 se plasman los datos de las variables realización personal y tesón, las cuales tienen un coeficiente de Pearson de 0,48 interpretado como una correlación positiva moderada, que indica una relación directamente proporcional entre las variables, es decir, el aumento o disminución de una implica el aumento o disminución de la otra.

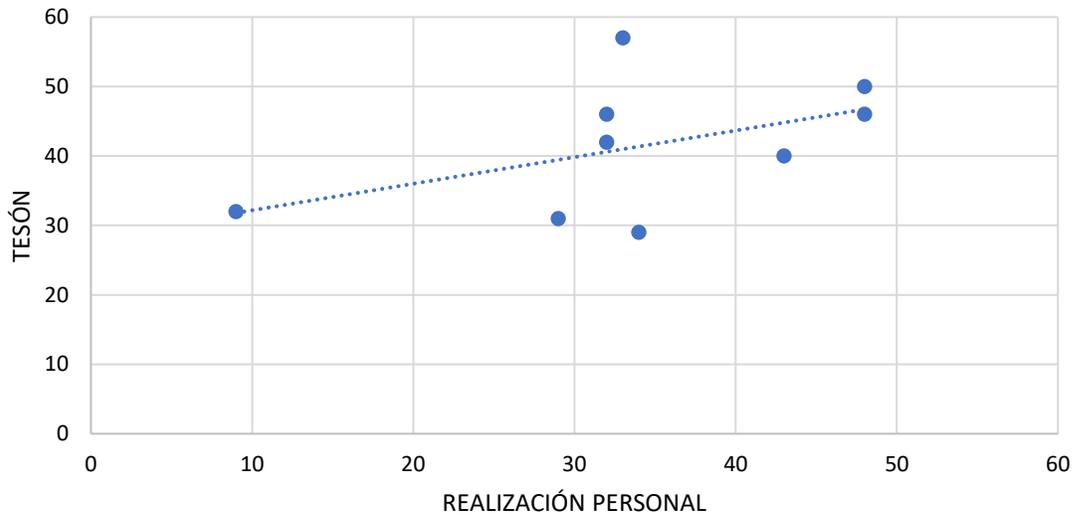


Figura 16: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Tesón y Realización Personal.

Las Figuras 17 y 18 representan la tendencia de correlación negativa entre las variables de desgaste emocional y despersonalización con la dimensión de personalidad estabilidad emocional. Los coeficientes de correlación de Pearson son $-0,75$ para agotamiento emocional y estabilidad emocional y de $-0,55$ para despersonalización y estabilidad emocional. De igual manera que sucedió para las dimensiones de energía y tesón, estas relaciones son inversamente proporcionales, lo que significa que el aumento de una variable representa la disminución de la otra, y de igual manera en el sentido contrario.

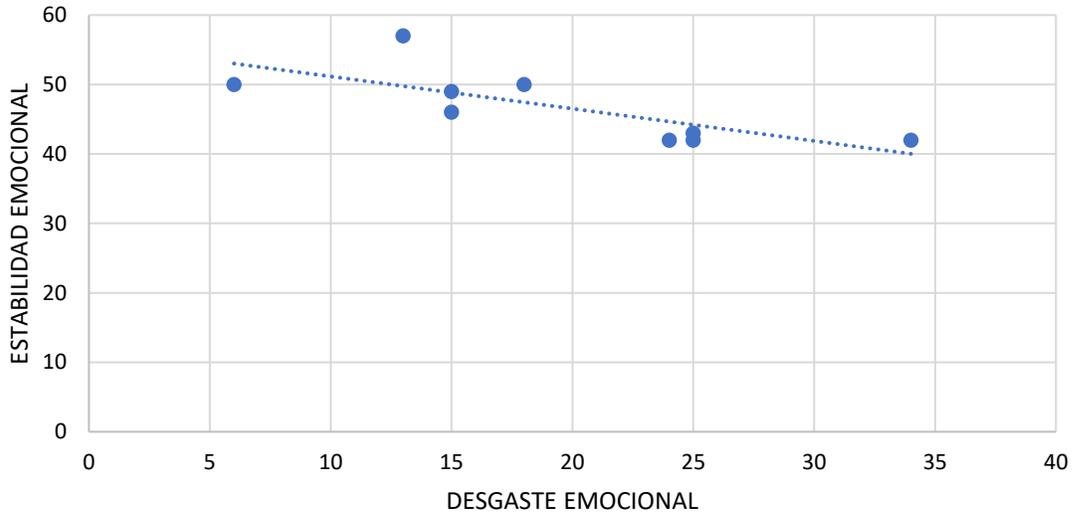


Figura 17: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Estabilidad Emocional y Desgaste Emocional.

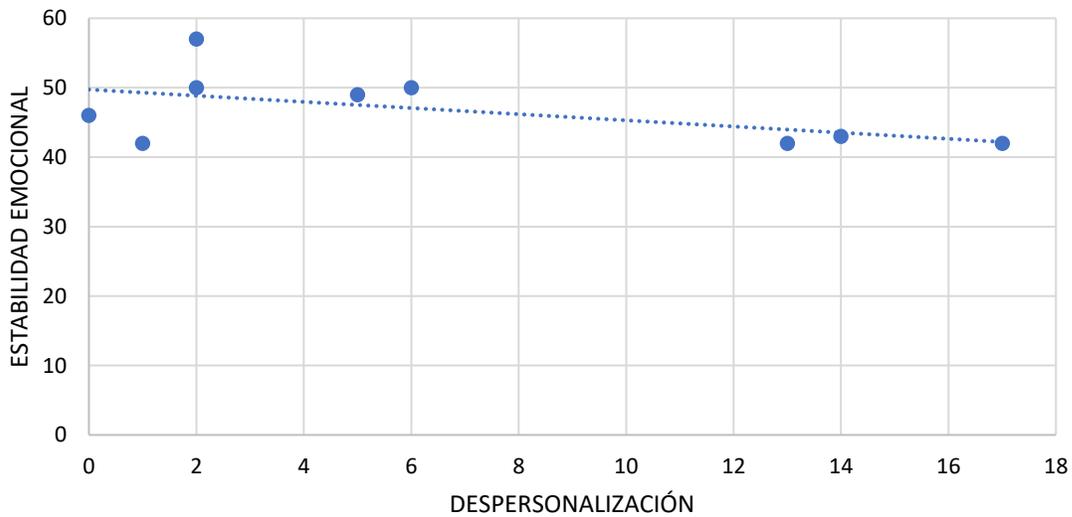


Figura 18: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Estabilidad Emocional y Despersonalización.

La Figura 19, en el cual se presentan los datos asociados al vínculo entre la realización personal y la estabilidad emocional, pone en evidencia la correlación positiva, cuyo coeficiente de Pearson es de 0,73, el cual ubica a estas variables en una tendencia directamente proporcional, en donde el aumento o disminución en el nivel de realización personal, estaría correspondido con un aumento en los niveles de estabilidad emocional, y de igual manera sucedería con la disminución de los niveles para estas dos variables.

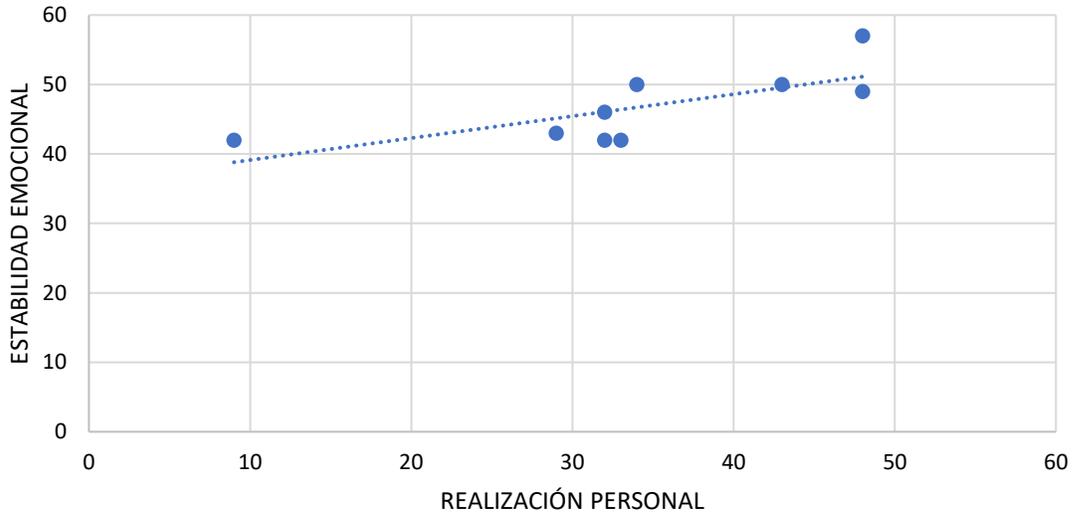


Figura 19: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Estabilidad Emocional y Realización Personal.

A partir de las Figuras 20 y 21 se muestra la tendencia de la relaciona entre las variables desgaste emocional y despersonalización con la dimensión de apertura mental, la cual se caracteriza por ser inversamente proporcional, expresadas con un nivel de correlación negativo que parte de un coeficiente de correlación de $-0,73$ para la relación entre desgaste emocional y apertura mental, y de un coeficiente de $-0,29$ para despersonalización y apertura mental.

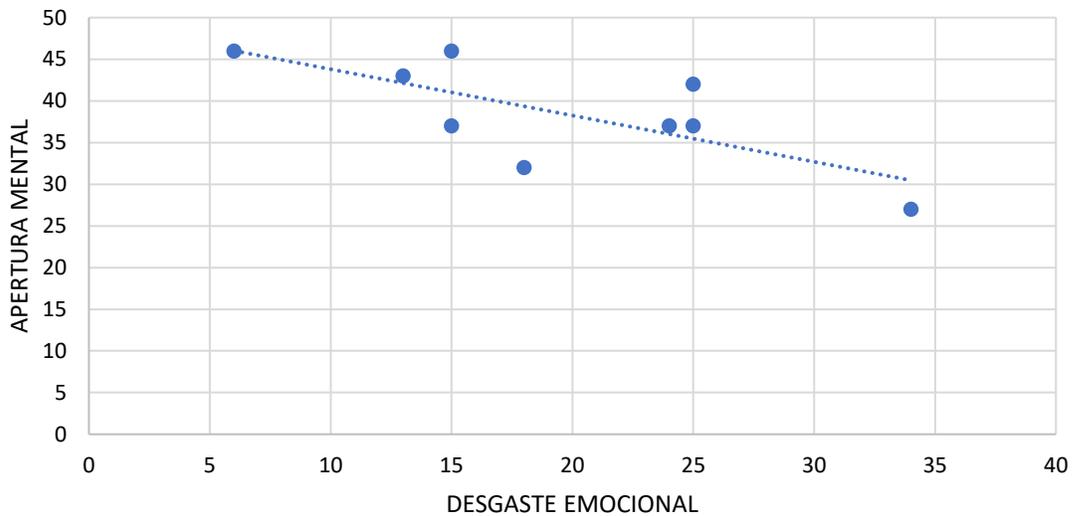


Figura 20: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Apertura Mental y Desgaste Emocional.

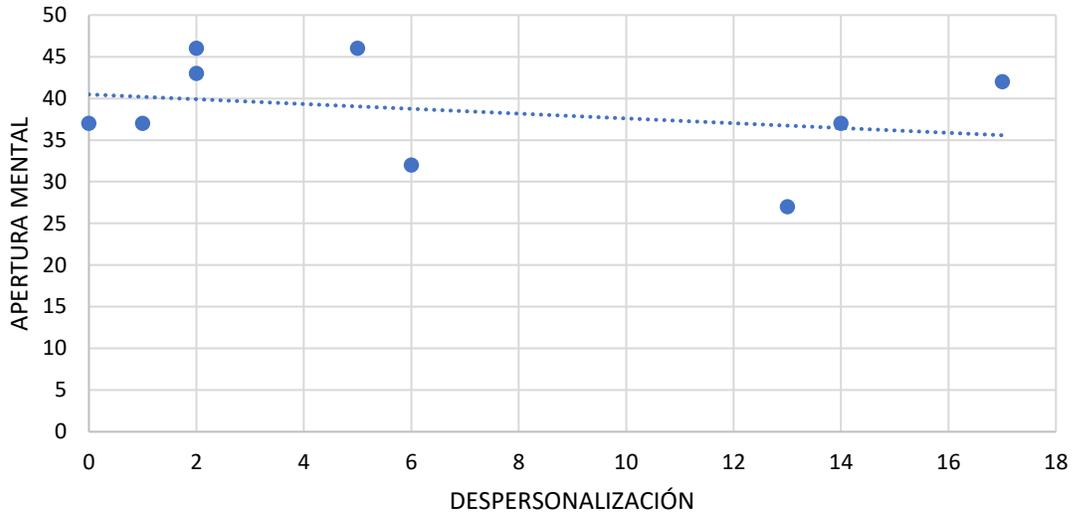


Figura 21: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Apertura Mental y Despersonalización.

La Figura 22 expresa la correlación positiva que existe entre la dimensión de realización personal y el factor de personalidad de apertura mental, mostrando la proporcionalidad directa existente entre estas, la cual se ve explícita en un coeficiente de correlación de Pearson de 0,87.

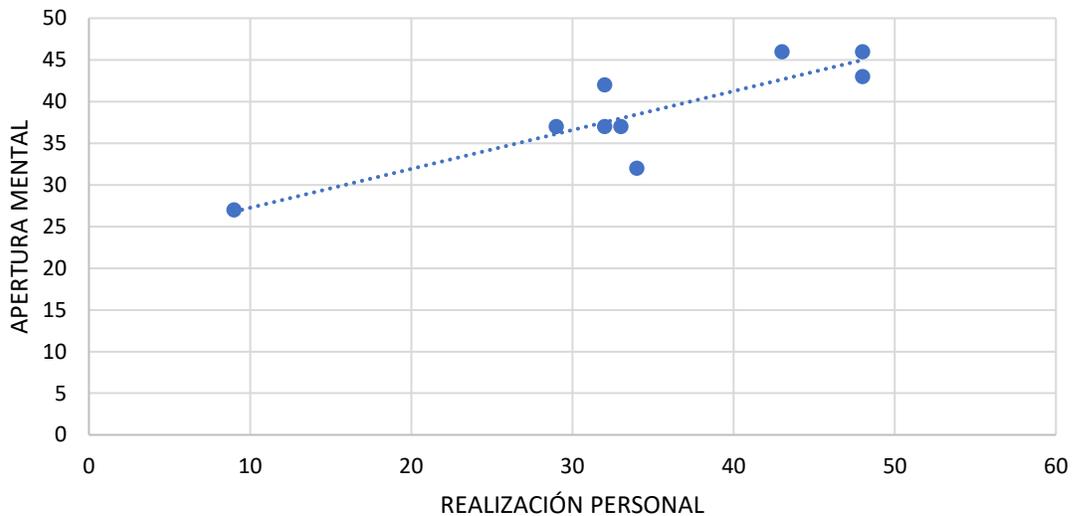


Figura 22: Gráfico de Dispersión de Puntajes de Apertura Mental y Realización Personal.

Con respecto al análisis de las subdimensiones del BFQ y las dimensiones del MBI, se observa para el factor de despersonalización, las relaciones son negativas muy bajas, bajas y moderadas con todas las subdimensiones de personalidad, excepto con el dinamismo, en donde es

positiva muy baja. Con respecto a la dimensión de desgaste emocional, se encuentra una correlación negativa alta con el rasgo de dinamismo, y positiva moderada con cooperación y apertura a la experiencia; por otra lado se observa correlaciones negativas muy bajas con la escrupulosidad, el control emocional y el control de impulsos. La dimensión de realización personal manifiesta correlaciones altas con las subdimensiones de dominancia, cooperación, cordialidad, control de impulsos, apertura a la cultura y apertura a la experiencia y tan sólo se evidencia una correlación negativa muy baja con la escrupulosidad.

Discusión

Tras la obtención de los resultados de la presente investigación se pudo confirmar la existencia de relación entre las dimensiones del Burnout y los distintos factores de personalidad evaluados. Dichas asociaciones fueron tanto directamente proporcionales como inversamente proporcionales, lo que implica la influencia de una sobre la otra, y a su vez confirmaría la hipótesis de trabajo planteada.

Adicionalmente, se logró establecer la existencia de correlaciones en alguno de los respectivos niveles, entre los factores sociodemográficos incluidos en la investigación con cada una de las dimensiones del Burnout y cada una de los factores generales y sus subdimensiones que evaluaban la personalidad, lo que permitió dar cumplimiento al objetivo general de la investigación.

En el establecimiento de los niveles de burnout, en aras de dar seguimiento al primer objetivo específico planteado, el presente estudio reveló la presencia de Burnout en cada de sus niveles en la totalidad de la muestra en donde el 11% mostró niveles altos y el 56% niveles intermedios, concuerda con la investigación realizada por Martínez-Aguirre (2015) quien identificó en la muestra de su investigación, correspondiente a cristianos que desarrollaban actividades pastorales, que el 24% del personal puntuaba alto en burnout, el 34% mostraba una puntuación intermedia.

Los resultados de esta investigación reafirmarían la existencia de burnout en el ámbito religioso dado el porcentaje de prevalencia en el nivel alto e intermedio ya mencionado, lo cual también fue establecido en la investigación de López Herrera (2009) en la cual el 26.2% de la muestra mostró un nivel alto de burnout, el 33.4% se ubicó en el nivel intermedio y el 40%

manifestó un nivel bajo del síndrome, lo que permitió concluir que más de la mitad de la muestra estaba afectado por este fenómeno.

Lo anterior también es también congruente con el estudio de Soto (2015) en donde el promedio de Burnout en las dimensiones evaluadas en los pastores que participaron fue de 40.66 en desgaste emocional, de 18.66 en despersonalización y 20.66 en realización personal, lo que significa que se encontraban en un nivel alto del síndrome; la coincidencia entre estos estudios se encuentra en la identificación de niveles altos o de riesgo de burnout en un alto porcentaje de la muestra estudiada.

Los hallazgos de la presente investigación y de los estudios citados con los que ha coincidido, podrían verse explicados por el contacto y atención constante a otras personas y confirmaría el hecho de que desempeñarse en labores que impliquen el desarrollo de este tipo de labores, puntualmente en el ámbito religioso, propiciaría la posibilidad de padecer síntomas asociados al desgaste ocupacional, como ya se ha planteado previamente con base en el modelo teórico del burnout que guía esta investigación.

Con respecto al desarrollo del segundo objetivo específico de la investigación, consistente en la caracterización de los rasgos de personalidad de la muestra estudiada, se identificó que dimensiones como la energía y estabilidad emocional fueron las más predominantes, en donde la distribución fue respectivamente, para estas dos dimensiones, del 66% y del 55% en puntuaciones entre niveles promedio o altos. Por otra parte, con un 89% de la muestra puntuando un nivel bajo y muy bajo para afabilidad y un 78% puntuando también en nivel bajo y muy bajo para apertura mental, dejan como resultado a estas dos dimensiones como las menos predominantes. Adicional, la dimensión para la dimensión de tesón el 55% de los participantes se ubicaron en niveles muy bajos y bajos y el 44% entre el promedio y nivel alto.

Los resultados expuestos coincidirían con los hallazgos de Alulema Dávila y Tintin Rea (2014) quienes identificaron en promedio niveles bajos en dimensiones de afabilidad, apertura mental y tesón en la muestra estudiada, la cual incluía adolescentes que hacían parte de grupos salesianos católicos. Sin embargo, discrepan las puntuaciones que obtuvieron en la dimensión de energía y de estabilidad emocional, en las que también se ubicaron en niveles bajos; los resultados obtenidos por los investigadores dieron paso a identificar que el perfil de los participantes no coincidía con el perfil deseado en el cual se esperaba que dimensiones como energía y afabilidad se encontraran en niveles altos y las demás dimensiones en un nivel promedio, lo que atribuyen al estado de desarrollo o formación de la personalidad de los sujetos evaluados y a las características sociodemográficas.

La coincidencia en los puntajes bajos en ambos grupos en la dimensión de apertura mental, que contempla aspectos como la apertura a la experiencia y a la cultura, podría verse influenciado hipotéticamente por los esquemas cognitivos desarrollados a partir del proceso de formación de cada individuo, el cual pudo haberse orientado hacia las posturas más bien conservadoras y apegadas al seguimiento de patrones de conducta y de pensamiento conocidos o basados en tradiciones.

Por otra parte, los resultados obtenidos en el presente estudio coincidirían con el planteamiento realizado por la Congregación para el Clero (2016), en el que describen aspectos como el equilibrio emocional y el dominio propio como elementos característicos tanto en sacerdotes como en formadores de la iglesia, lo que se relaciona positivamente con los puntajes obtenidos en dimensiones como estabilidad emocional y energía. Además, exponen la madurez relacional o la capacidad de desenvolverse de manera adecuada socialmente como parte del modelo esperado en una persona vinculada con el ámbito religioso, a partir de lo que se puede

deducir que debido a la baja cantidad de participantes con alta puntuación en afabilidad, este aspecto podría estar disminuido en la muestra, lo que no concordaría con el perfil planteado por los autores, suceso que se podría dar debido a las puntuaciones obtenidas en Burnout ya expuestas, que podrían afectar algunas manifestaciones de determinadas factores de personalidad.

Con respecto a la relación con las variables como la edad, el número de hijos y el estado civil Padilla et al. (2009) encuentran en una muestra de docentes de Bogotá, que existe correlación entre niveles altos de burnout y personas que se encontraban entre los 36 y los 45 años, aquellas con menor número de hijos y quienes estaban solteras, lo que indica que existiría algún tipo de correlación entre estas tres variables y la determinación de la existencia del burnout, tal y como se identificó en el presente estudio.

Lo anterior abre paso a mencionar el tercer objetivo de esta investigación, trayendo a colación que los resultados obtenidos concuerdan con el estudio realizado por Martínez-Aguirre (2015) en donde también se hizo revisión de la relación entre variables sociodemográficas y el burnout en personas cristianas que desarrollaban actividades pastorales, se encuentra que las variables género y edad tienen una correlación baja con el burnout y que, con respecto al estado civil, las personas casadas tienden a presentar mayor desgaste emocional. Sin embargo, en el presente estudio es importante destacar que las conclusiones con respecto a la relación del género con las variables relacionadas tanto con el burnout como con la personalidad son limitadas, debido a que la muestra se encuentra compuesta en un 89% por mujeres y en un 11% por hombres.

En relación con la pregunta de la investigación planteada, se puede decir que existe relación entre los factores de personalidad y el burnout en la muestra estudiada, lo que se sustenta en la identificación de correlaciones tanto positivas como negativas entre determinadas dimensiones del burnout y de la personalidad, como por ejemplo las correlaciones positivas identificadas entre la

dimensión de realización personal con las cinco dimensiones y sus respectivas subdimensiones evaluadas en el BFQ y las correlaciones negativas encontradas entre las dimensiones de desgaste emocional y despersonalización con las dimensiones de energía, tesón, estabilidad emocional y apertura mental. Esto determinaría la influencia de la personalidad para que se vea influenciada la experimentación de mayores o menores niveles de burnout.

Apoyando los resultados obtenidos, se encuentra la investigación de Joseph et al. (2011), quienes identificaron que existía relación entre la dimensión de personalidad referente a neuroticismo y la dimensión de agotamiento de burnout, evidenciando que entre más bajos eran los niveles de inestabilidad emocional, angustia e irritabilidad, menores eran los puntajes de burnout, aspecto que concuerda con la correlación negativa entre la dimensión de estabilidad emocional y el desgaste emocional y despersonalización y positiva con la realización personal identificado en este estudio. Adicionalmente, encuentran correlación negativa entre la dimensión de extraversión y el agotamiento emocional, lo que indica que las personas que tienden a la actividad, a la búsqueda de emociones y al optimismo son menos propensas al desgaste emocional, aspecto que concuerda con la relación inversamente proporcional hallada entre la dimensión de energía y de agotamiento emocional y despersonalización y positiva con la realización personal.

Cebrià, et al. (2001) también mencionaron que en la medida en que los niveles de burnout aumentaban los niveles de estabilidad emocional tienden a disminuir. También identificaron que entre menor nivel de realización de personal existía también era menor el puntaje de afabilidad, además se encontró que las personas con mayor puntuación en burnout tendían a puntuar en menor medida en aspectos como el atrevimiento, lo que coincide con los hallazgos del presente estudio y podría explicar el hecho de que en la medida en que existe mayor dominio de las emociones, y

además existe una fuerte competencia en cuanto al relacionamiento, la propensión a padecer de burnout disminuye.

El planteamiento de estos últimos autores mencionados, es consistente de alguna manera con la relación entre reparación emocional (evaluada para determinar los niveles de inteligencia emocional) y la alta realización personal identificada por López Herrera (2009), esto sustentando en que esta dimensión mide la capacidad de control emocional, lo que sería consistente con la correlación positiva identificada en el presente estudio entre la subdimensión de personalidad de control emocional y la realización personal con un coeficiente de correlación de 0.49.

El patrón de correlaciones asociado a las tres últimas investigaciones citadas, con las cuales han coincidido los resultados de esta investigación, con respecto a factor de personalidad asociado a la estabilidad emocional, se podría explicar a partir del hecho de que el dominio y direccionamiento adecuado de las emociones por parte de un individuo, evitaría que invierta de manera innecesaria recursos a la hora de enfrentarse a situaciones difíciles, ya que por ejemplo se permitiría ver con mayor claridad el panorama al que se enfrenta, las posibles soluciones y recursos a los que puede acceder, y actuar de manera más adecuada., lo que por ende disminuiría la probabilidad de desgastarse.

González (2008) manifestó que las personas en cuyos perfiles de personalidad de destacaban rasgos que tendían al perfeccionismo, solían ser más propensos a experimentar manifestaciones del burnout, debido al grado de compromiso y apropiación con el trabajo y por ende también se podría decir que al nivel de meticulosidad y orientación al detalle en sus tareas, lo que no se pudo confirmar a partir de las correlaciones negativas encontradas entre la subdimensión de personalidad de escrupulosidad y las dimensiones del burnout de agotamiento emocional, despersonalización; por otro lado, la correlación negativa entre esta misma

subdimensión y dimensión de realización personal coincidiría en parte con el planteamiento del autor, sin embargo el coeficiente de correlación se definió como “muy bajo”, lo que restaría relevancia a la relación.

Lo anterior, hipotéticamente podría haber sucedido debido a las estrategias de trabajo de los participantes de la muestra, quienes posiblemente a partir de su experiencia han adoptado ciertas prácticas que implican rigurosidad y perfeccionismo con las que podrían haber mitigado efectos negativos de su labor y obtenido recompensas que disminuirían la posibilidad de experimentar cierta sintomatología del burnout.

Flores Villa (2015) por su parte expone que las personas “ambiciosas, obsesivas, entusiastas, agresivas, competitivas y muy entregadas a su trabajo” (p. 95), tienden a ser más propensos a padecer de burnout, con lo que no concordarían las correlaciones negativas encontradas entre la subdimensión de dominancia con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, entre la dimensión de dinamismo y el desgaste emocional, y las correlaciones positivas entre las subdimensiones de dinamismo y dominancia con la de realización personal.

Es posible que personas con estos factores predominantes en su personalidad (dinamismo y dominancia), asociados al factor general de energía, podrían orientarse más a la acción y si además puntúan alto en el factor de estabilidad emocional, posiblemente complementen esto con un control emocional adecuado que les permita detenerse al establecimiento de planes detallados o puntuales que les facilite el llegar al cumplimiento de su objetivo, lo que podría significar la inversión de recursos personales que no generen mayor desgaste, y posiblemente explicaría la dinámica presentada entre estos factores y el burnout.

Finalmente, Joseph et al. (2011) con respecto a la dimensión de apertura mental no encontraron una relación concluyente con el burnout, lo que atribuyeron al hecho de que la muestra se caracterizaba por pertenecer a un modelo de formación y cultural que podría haber impactado los resultados de manera que no se pudiese obtener información clara que apoyara la identificación de las correlaciones positivas entre apertura mental y cultural y las dimensiones de desgaste emocional y realización personal, y la correlación negativa entre las subdimensiones mencionadas y los puntajes de despersonalización.

Sin embargo, esto último se podría intentar explicar la tendencia de estas subdimensiones a partir de las motivaciones o intereses individuales, lo que significa que las personas cuyos intereses se centren en la obtención de nueva información y en cultivarse tenderían a verse realizados en tareas que les permitan trabajar estos aspectos, sin embargo, si su labor no les permite esto, la inversión de esfuerzos por intentar llegar a este fin podría desgastarlas y atribuirían connotaciones negativas al dicho ambiente de trabajo que les resulta limitante. Además de lo anterior, dependiendo de los factores que no les permitan dichas actividades de cultivarse o experimentar nuevas cosas, la frustración o represión de dichas motivaciones podría extrapolar sobre otras personas, llegando a manifestar conductas asociadas a la despersonalización.

Las correlaciones identificadas entre los factores de personalidad y las dimensiones de burnout ya mencionadas permiten retomar la noción cognitiva que explicarían estos resultados, ya que ciertas manifestaciones de personalidad pueden ser producto del proceso de formación individual en el que se incluiría la crianza, de las experiencias en los distintos contextos de inmersión, de las maneras de actuar adoptadas a partir de la observación de otras personas en situaciones similares, entre otros procesos que tienen en común que el sujeto se vea expuesto a un acontecimiento que conllevó a que hiciera toda una revisión y procesamiento de la información

que esto le aporta, para configurar un significado y respuesta que considere adecuada, y posteriormente evaluar las consecuencias de sus acciones y de esta manera nuevamente atribuir un significado que concuerde o no con aquello que esperaba que sucediera, para de esta manera mantener dicho patrón de conducta ejecutado o intentar cambiarlo para futuras experiencias (Schultz y Schultz, 2010).

Lo anterior podría aportar a comprender que las personas que manifestaron mayores tendencias por ejemplo al perfeccionismo, o al cuidado del detalle, o a la orientación al servicio pudiesen haber adoptado dichos patrones de conducta a partir de procesos mentales que generaron que siguieran repitiendo dichas formas de comportamiento en su cotidianidad, ya sea debido a la recepción de estímulos que reforzaran la conducta, a la ausencia de castigos, a la experimentación de sensaciones positivas, entre otras situaciones que aportarían a la construcción y consolidación de esquemas cognitivos determinados.

Con los resultados puestos en la mesa de cara a diversos puntos de comparación, es importante hacer mención de las limitaciones presentadas en la investigación. Por ejemplo: dada la apreciación ya realizada con respecto a la distribución por género de los participantes del presente estudio, es importante la realización de una investigación incluyendo una mayor cantidad de personas en la muestra, incluyendo un número de participantes de cada género más equitativo, ya que esto podría haber representado un limitante para la investigación para llegar al fin de establecer apreciaciones más contundentes y generalizables con respecto a la relación entre esta variable y la aparición del Burnout.

Otro aspecto para mencionar, como limitación presentada dentro del proceso investigativo, fue la escases de literatura que abordara específicamente la relación entre personalidad y burnout en el ámbito religioso, que permitiera ampliar el establecimiento de puntos de comparación a partir

de los cuales se apoyaran o contradijeran los resultados obtenidos y de esta manera complementar el presente ejercicio.

Además, otra limitación identificada, fue el acceso a una mayor cantidad de población hablando en términos municipales, es decir, la inclusión de participantes de otras iglesias de Facatativá, lo que podría haber aportado una perspectiva más amplia de la manifestación del Burnout y la caracterización de la personalidad de la comunidad religiosa católica del municipio.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos se puede concluir que los rasgos de personalidad tienen influencia sobre la experimentación del burnout, y que de igual manera la presencia de niveles de este síndrome podría influir en la manifestación reducida de determinados aspectos de la personalidad.

Dado lo anterior se puede confirmar el hecho de que poseer ciertos rasgos de personalidad o fortalecer ciertos aspectos de la misma, podría representar un papel protector ante el desgaste ocupacional, ya que el hecho de que se vean incrementados aspectos como el dinamismo, el establecimiento de relaciones positivas con los demás, el control emocional y de impulsos, la apertura a cultivarse, entre otros aspectos, se verían disminuidos los efectos de los diversos elementos contextuales que podrían dar pie a que se vivencia un desgaste emocional y/o despersonalización, y adicional se vería estimulada una alta realización personal, lo que contribuiría al mejoramiento de la calidad de vida.

Adicional, se encuentra que es posible que exista relación entre la aparición del burnout y la presencia de ciertas variables sociodemográficas sobre las cuales no se tenga control, como el hecho de encontrarse en cierto rango de edad, sin embargo esta tendencia a estar propenso a experimentar de desgaste ocupacional podría reducirse con el aprovechamiento de los recursos emocionales y de afrontamiento que puede aportar el hecho de poseer determinados factores de personalidad, y de moldear la conducta y cogniciones de manera que el ajuste a las condiciones difíciles que se presentan en el contexto laboral sea positivo y se facilite, proceso que claramente debería ser apoyado por el equipo de trabajo y encargados de la organización, con el fin de propender a un adecuado clima laboral.

Por último, se reitera la importancia de que sean realizados estudios que involucren personal de diversas áreas del sector religioso, ya que se ha confirmado la presencia de burnout en este sector y los niveles identificados muestran el grado de vulnerabilidad de la población, lo que se vería sustentado por el hecho de trabajar con el contacto con otras personas que pueden llegar a demandar una excesiva implicación por parte de aquellos quienes brindan un servicio, aspecto que junto a diversas condiciones propias del contexto de trabajo, como los horarios, la carga laboral, entre otras, exponen al personal a que los niveles de burnout se incrementen.

Recomendaciones

Tras la realización de la presente investigación, cabe poner a disposición ciertas recomendaciones que podrían aportar a las dinámicas y calidad de vida de las personas que se desempeñan en el contexto estudiado y, además, considerarse en otros ámbitos laborales con el mismo fin.

En principio, sería constructiva la existencia de espacios que le permitan conocer a las personas sobre el Burnout, de manera que aprendan a identificar las causas y sintomatología asociada. Esto daría pie a la posterior implementación de programas de entrenamiento u otras estrategias que fomenten el autocuidado, la mejora en el clima laboral y la autoeficacia, con fines preventivos que permitan a cada individuo anticiparse a la experimentación de este fenómeno. Dentro de dichas estrategias de autocuidado sería importante fomentar la atención y manejo a la carga emocional que podría ocasionar un desgaste. También la adopción y/o mantenimiento de hábitos saludables, el cuidado de la salud en general y la puesta en práctica de hobbies o pasatiempos (Gil-Monte, 2003).

Adicional, es importante la adecuación de las condiciones laborales, a partir de la flexibilización en los horarios de trabajo, que permitan a los trabajadores la obtención y aprovechamiento de tiempos libres en actividades de esparcimiento, ya sea a nivel interno con el grupo de trabajo o a nivel personal, que ayuden a equilibrar la carga laboral. También es de relevancia aportar los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de las tareas requeridas y fomentar relaciones positivas en los equipos de trabajo, a partir de la comunicación, apoyo, retroalimentación y la clara definición de roles, con el objetivo de establecer herramientas que permitan a cada individuo desenvolverse en un ambiente laboral sano, en el que en caso de

presentarse el Burnout, exista una red de apoyo que ayude a reconocer la experimentación de este y por ende aporte en su manejo adecuadamente, tal y como lo sugiere el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de la UGT Andalucía (2009).

El reconocimiento de los recursos personales es trascendental tanto para la prevención como para la intervención del Burnout, ya que el uso de estos podría establecer bases que protejan al individuo o le aporten herramientas que le permitan afrontar las diversas situaciones que vivencian, llegando a mitigar los síntomas del Síndrome.

El orientar adecuadamente los recursos individuales contribuiría a la mejora de la capacidad de resolución de problemas, y a partir de esto propender a que las estrategias de afrontamiento en determinadas situaciones resulten más efectivas. Adicional impactaría en aspectos como la comunicación, para aportarle asertividad y, también la administración y gestión del tiempo más apropiada (Gil-Monte, 2003); estos dos últimos aspectos se orientarían hacia la meta de optimizar el recurso de la comunicación y el tiempo para de esta manera favorecer la respuesta ante la presencia de situaciones adversas.

Por otra parte, dentro de las posibles ventajas que puede proveer el hecho de poseer determinados rasgos de personalidad, se hace mención del uso de las habilidades de relacionamiento que puede aportar una personalidad con altos puntajes en la dimensión de Afabilidad, para establecer o reforzar las redes de apoyo y trabajar en acciones que incentiven las labores colaborativas y equitativas por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, para fomentar un ambiente sano para quienes se desempeñan en el contexto. A la vez se, trabajar en la competencia de comunicación mediante la manifestación o liberación emocional adecuada,

equilibraría la carga a la que se está sujeto al padecer de Burnout (Gil-Monte, 2003), debido a elementos de la personalidad como el altruismo y el compromiso que adquieren con los demás.

Las personas con puntuaciones altas en la dimensión de tesón pueden aportar a la disminución y/o prevención de niveles de Burnout a partir de su sentido de orden, diligencia y reflexividad, a partir de la oportunidad de gestionar de planes de acción que faciliten y pongan orden el equipo de trabajo, sin dejar de lado la modulación de la carga que asumen, delegando tareas a quienes corresponda, sin llegar a asumir más tareas de las que corresponde, para de esta manera llegar a cumplir con los resultados que desea y se espera por parte de la organización, sin llegar a generar un desgaste innecesario.

Las personas que poseen puntuaciones altas en la dimensión de energía podrían trabajar en el desarrollo y sugerencia de ideas al grupo de trabajo, a partir de las cuales puedan adoptar el control de proyectos o situaciones que le permitan mantenerse dinámicas y experimentar sensaciones de bienestar debido al rol que desempeña en el equipo de trabajo y así, mantener la baja predisposición a padecer el síndrome. De igual manera en las personas quienes puntúan bajo, se propone que haya un trabajo sobre la autoeficacia y percepción de esta, ya que esto aportaría positivamente a la disminución del agotamiento emocional ante grandes volúmenes de trabajo, originando consiguientemente sentimientos positivos con relación a la labor que desempeña y disminución los niveles de autocrítica que establecerían un patrón negativo en el actuar del sujeto (Gil-Monte, García-Juesas y Caro, 2008).

Para quienes puntúan alto en la dimensión de Estabilidad Emocional, es aconsejable el aprovechamiento del manejo emocional que mantienen en su cotidianidad para aprender también a reconocer los estados de desgaste y cansancio emocional, que de alguna manera pueden llegar a

perturbar su relación con las personas a las que atienden y con sus compañeros de trabajo, y con base en esto adoptar estrategias que permitan liberar de manera sana dichas emociones, ya sea por medio de técnicas de relajación, expresión de estas por medio de la escritura o el arte e incluso la posibilidad de charlas con algún consejero, psicólogo o incluso una red de apoyo existente, para que a partir de esto se evite una sobrecarga que pueda llegar a perjudicar al individuo.

En relación con las personas cuyos puntajes en la dimensión de Apertura Mental son altos, sería constructivo el trabajo en la revisión de sus actividades y proyectos de manera objetiva y neutral, sin llegar a sobreestimar o subestimar de manera anticipada el resultado de las mismas, procurando que las expectativas creadas no desborden la realidad y como consecuencia a la hora de enfrentarse a alguna situación particular o su cotidianidad la visión de esta sea parcial y en caso de obtener resultados negativos pensar claramente en posibles soluciones y se permita así mismo la abstracción de un aprendizaje de lo acontecido.

Para el desarrollo de futuros estudios, se recomienda ampliar la muestra, incluyendo personal de las demás parroquias pertenecientes a la diócesis para llegar a obtener un diagnóstico global y generalizado del Burnout, analizando también el papel que juegan las características particulares de las comunidades pertenecientes a los diversos municipios en los que se encuentran distribuidas las iglesias, de manera que se permita complementar el conocimiento sobre el comportamiento del síndrome en relación con las variables propias de cada territorio y adicional continuar aportando en materia investigativa sobre este tema en el contexto religioso, del cual no se encontró mayor evidencia al respecto.

Referencias

- Aignerren, M. (2003). *Diseños cuantitativos: análisis e interpretación de la información*. Recuperado de http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Aignerren_analisisdatos.pdf
- Alcides Camargo, J., y Puentes Suárez, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6 (1), 51-64.
- Alulema Dávila, L., y Tintin Rea, S. (2014). Adaptación, rasgos de personalidad y factores sociodemográficos comunes en los adolescentes pertenecientes a grupos católicos salesianos (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Álvarez Gallego, E., y Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.
- Alves de Moraes, M. D. F. A. (2008). Stress, burnout, coping em padres responsáveis pela formação de seminaristas católicos (Tesis de doctorado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo PUC-SP, São Paulo, Brasil.
- Amaya López, N., y Chiquillo Rodelo, J. (2015). Perfil psicológico de Pacientes Clínicos con Síndrome de Burnout. *Cultura Educación y Sociedad*, 6 (1), 141-147.
- Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16 (51), 185 – 191.
- Bernal Jimenez, J., Martinez, G., y Pereira Chavez, D. (2016). *Síndrome de burnout y dimensiones de la personalidad en “agentes del Call Center Teleperformance Global Services” de San*

Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016 (Tesis de licenciatura). Universidad El Salvador, San Salvador.

Cadavid Buitrago, M. (2016). *Elipsis del deber: Una aproximación exploratoria al estudio del síndrome de Burnout y su relación con la personalidad* (Tesis de especialización). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=s-cmCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizvdiyi-PbAhWDv1MKHRBrDFQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20burnout&f=false>

Cebrià, J., Segura, J., Corbella, S., Sos, P., Comas, O., García, M., ...Pérez, J. (2001). Rasgos de personalidad y Burnout en médicos de Familia. *Atención primaria*, 27 (7), 459 - 468.

Código Sustantivo de Trabajo [Código]. (1950). Ministerio de protección social. Recuperado de: <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Colciencias. (2010). Ciencias Humanas, Sociales y Educación. Bogotá, Colombia: Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación: http://legadoweb.colciencias.gov.co/programa_estrategia/ciencias-humanas-sociales-y-educacion

- Congregación para el Clero. (2016). *El don de la vocación presbiteral: Ratio fundamentalis institutionis sacerdotalis*. Recuperado de: http://www.dsro.org/Documents/don_de_vocacion_presbiteral.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (23 de diciembre de 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. [Ley 100 de 1993]. DO: 41.148.
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2016). *Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritaria en la salud de los trabajadores colombianos*. Recuperado de: https://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889
- Coon, D., y Mitterer, J. (2016). *Introducción a la psicología: El acceso a la mente y la conducta*. Recuperado de <https://booksmedicos.org/introduccion-a-la-psicologia-el-acceso-a-la-mente-y-la-conducta/#more-131524>
- Cruz, D., y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281.
- Díaz Bambula, F., y Gómez, I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
- Díaz Tejo, J. (2011). Hacia un perfil de responsabilidades de un párroco. *Revista de ciencias religiosas*, 20(2), 75-89.

- El Sahili González, L., y Kornhauser López, S. (2010). *Burnout en el colectivo docente: Investigación en la Universidad EPCA*. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=aHmC8SwGWN8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fernández-Martínez, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis doctoral). Universidad de León, España.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P., y Olivares Faúndez, V. (2016). Síndrome De Quemarse por el Trabajo. En Uribe, J. (Ed.), *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Ciudad de México, México: Manual Moderno. Recuperado de <http://e-biblioteca.ucundinamarca.edu.co:210>
- Flores Villa, L. (2015). Para la formación permanente de los presbíteros. *Medellín. Biblia, Teología y Pastoral para América Latina y El Caribe*, 39(153), 67-99.
- Flórez-Donado, J., Angulo, S., Torres Salazar, P., Sarmiento, G., Ramos, P., Rodríguez-Calderón, G.,... y Salazar, E.J. (2017). Responsabilidad social corporativa, engagement, burnout y satisfacción con la vida en una ONG de Colombia. *Espacios*, 38(54), 13.
- Francis, L. J., Loudon, S. H., & Rutledge, C. J. (2004). Burnout among Roman Catholic parochial clergy in England and Wales: Myth or reality?. *Review of Religious Research*, 5-19.
- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65 - 126. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>

- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1 (1), 19-33.
- Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): Desarrollo y estrategias de intervención. En *Riscos Laborals Dels Treballadors i Suport Emocional*. Ponencia llevada a cabo en el Congrés Penitenciari Internacional: La funció social de la política penitenciària. Barcelona, España.
- Gil-Monte, P., García-Jueas, J. & Caro, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Interamericana de Psicología*. 42 (1), 113-118.
- González, M. (2008). *El síndrome de Agotamiento profesional en oncología*. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=cAwW8nUg_0YC&pg=PA17&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdl9_TjePbAhVC7FMKHRvbCVw4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout&f=false
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83, 215-230.
- Hernández, R., Fernández. C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Joseph, E. N., Luyten, P., Corveleyn, J., y De Witte, H. (2011). The relationship between personality, burnout, and engagement among the Indian clergy. *International Journal for the Psychology of Religion*, 21(4), 276-288
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1, 141-169.
- Llorens Gumbau, S., y Salanova Soria, M. (2011). Burnout: un problema psicológico y social. *Riesgo laboral*, (37), 26–28.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y Burnout*. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=u3Ki_j2BbagC&pg=PA7&dq=burnout+en+sacerdotes+catolicos&lr=&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q=burnout%20en%20sacerdotes%20catolicos&f=false
- López Herrera, H. (2009). *Incidencia del síndrome de Burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España.
- López Herrera, H., Pedrosa, I., Vicente, M., Suarez-Álvarez, J., Galindo, M., y García-Cueto, E. (2014). Multivariate analysis of burnout syndrome in Latin-American priests. *Psicothema*, 26 (2), 227-234.
- Manzano-Arrondo, V. (2004). *Chi cuadrado de Pearson para dos variables nominales*. Recuperado de: <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/ChiCuadrado.pdf>

- Martínez, E. (2011). *Los modos de ser inauténticos: Psicoterapia centrada en el sentido de los trastornos de la personalidad*. Recuperado de <https://booksmedicos.org/los-modos-de-ser-inautenticos/#more-119529>
- Martínez-Aguirre, M. (2015). *El síndrome de burnout: presencia silenciada en los que cuidan el rebaño* (Tesis de maestría). California Christian University, Uruguay.
- Maslach, C. (1998). A Multidimensional Theory of Burnout. En Cooper, C. (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 68 – 85). Oxford, Estados Unidos: OUP Oxford.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Pigg1p-hJhgC&oi=fnd&pg=PP2&dq=christina+maslach+&ots=DCsZ7i01mG&sig=UIInDDMikvm5blQU-RLFMIUjqJ4#v=onepage&q=christina%20maslach&f=false>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37 – 43.
- Mendieta Montealegre, J.L. (2018). *Nivel de Burnout en trabajadores de Atención Primaria en Salud y factores asociados en una localidad de Bogotá D.C. Año 2016* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Protección Social. (6 de septiembre de 2006). Código Bioético y Deontológico y Otras Disposiciones. [Ley 1090 de 2006]. DO: 46.383.
- Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

- Ministerio de Trabajo. (2013). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia*. Recuperado de: <http://www.oiss.org/II-ENCUESTA-NACIONAL-CONDICIONES.html>
- Ministerio de trabajo. (5 de agosto de 2014). Tabla de enfermedades laborales. [Decreto N° 1477 de 2014]. DO: 49.234.
- Ministerio de trabajo. (12 de enero de 2017). Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). [Decreto 52 de 2017]. DO: 50.114.
- Molano, L.O. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Revista Opera*, (7), 69-84.
- Molina Gallego, Y., Vargas Torres, F. S., y Calle Díaz, M. I. (2015). *Prevenir el burnout como problema de salud pública* (Tesis de especialización). Universidad CES, Medellín, Colombia.
- Montenegro Almeida, N.S. y Gómez Delgadillo, J.D.F. (2018). *Relación entre el burnout académico e inteligencia emocional en estudiantes de psicología de la universidad de Cundinamarca* (Tesis de pregrado). Universidad de Cundinamarca, Facatativá, Colombia.
- Morris, C., y Maisto, A. (2001). *Introducción a la psicología*. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=5S1dyNo96zUC&pg=PA448&dq=correlacion+positiva+alta+y+perfecta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFucTMqtzdAhXjpVkKHU-ZB9gQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>

- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Recuperado de: <https://e-biblioteca.ucundinamarca.edu.co:2246/?il=924>
- Novoa Gómez, M.M., Nieto Dodino, C., Forero Aponte, C., Caycedo, C.E., Palma Riveros, M., Montealegre Martínez, M.P.,...Sánchez Durán, C. (2004). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Universitas psychologica*, 4(1), 63-76.
- Ortega Andeane, P., García Saisó, A., y Lozano Velázquez, A. (2014). Síndrome de Burnout y la Percepción de Restauración en Ambientes Laborales. En Uribe, J. (Ed.), *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual moderno. Recuperado de <http://e-biblioteca.ucundinamarca.edu.co:2108/?il=1400>
- Ortiz Pérez, L.M., Sanchez Jauregui, G.P., y Sanchez Marín, L.X. (2016). *Estudio comparativo del nivel de riesgo psicosocial en tres compañías de diferentes sectores económicos (Metalmecánico, comercial y producción)* (Tesis de Pregrado). Universidad de Cundinamarca, Facatativá, Colombia.
- Padilla, A.C., Gómez-Restrepo, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella-García, C.B., Caballero, A., ... y Hernández, S. (2009). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista colombiana de psiquiatría*, 38(1), 50-65.
- Paris, L., y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13 (3), 233-244.

- Parrado Corredor, F., Castro Castro, C., Peña Morales, F., Olaya Barreto, K., y Medina, M.Y. (2009). Perfil psicológico de los asociados y valores cooperativos en cuatro entidades que realizan actividades financieras en el departamento del Huila. *Psicogente*, 12(21), 6-77.
- Perez Barragan, N., y Zambrano Casas, H.N. (2017). *Relación entre autoeficacia y estrés en términos de burnout, en estudiantes en práctica organizacional del programa de psicología de la Universidad de Cundinamarca* (Tesis de pregrado). Universidad de Cundinamarca, Facatativá, Colombia.
- Pinos Rodríguez, N. (2016). *Estudio relacional del estrés laboral y los factores de personalidad en los trabajadores del centro de salud N-3 "Nicanor Merchan" de la ciudad de Cuenca en el periodo 2015-2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Puentes Suárez, A., y Pulido Moreno, N. (2010). Personalidad y ausentismo en trabajadores de servicios generales de una universidad pública. *Hacia la promoción de la salud*, 15(1), 29-40.
- Pueyo, A. (1996). *Manual de psicología diferencial*. Recuperado de <https://booksmedicos.org/manual-de-psicologia-diferencial-antonio-andres-pueyo/#more-120403>
- Raj, A., y Dean, K. E. (2005). Burnout and depression among Catholic priests in India. *Pastoral Psychology*, 54(2), 157-171.
- Rodríguez Paipilla, M. G., Rodríguez Gómez, R., Riveros Gutierrez, A. E., Rodríguez D´luyz, M. L., y Pinzón Salamanca, J. Y. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en*

personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 (Tesis de especialización). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

Rossetti, S. J., y Rhoades, C. J. (2013). Burnout in Catholic clergy: A predictive model using psychological and spiritual variables. *Psychology of Religion and Spirituality*, 5(4), 335.

Sanchez, R., y Ledesma, R. (2007). Los cinco grandes factores: cómo entender la personalidad y cómo evaluarla. En Monjeau, A. (Ed.), *Conocimiento para la transformación. Serie de investigación y desarrollo*. Ediciones Universidad Atlántida Argentina. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40547548/cap.LosCincoGrandesFactores-comoente_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1540147083&Signature=nHC3aJ2ncpLGbWey5AEX0niCe5M%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCap_Los_Cinco_Grandes_Factores-comoente.pdf

Schultz, D., y Schultz, S. (2010). *Teorías de la personalidad*. Recuperado de: <https://booksmedicos.org/teorias-de-la-personalidad-duane-p-schultz/#more-122323>

Sollod, R., Wilson, J., y Monte, C. (2009). *Teorías de la personalidad: Debajo de la máscara*. Recuperado de: <https://booksmedicos.org/teorias-de-la-personalidad-debajo-de-la-mascara-8a-edicion/#more-131696>

Soto, L. (2015). *Team approach to ministry: effective strategy against pastoral burnout* (Tesis de Doctorado). Asbury Theoloical Seminary, Wilmore, Kentucky.

Tejada, P., y Gómez, V. (2012) Prevalencia y factores demográficos y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Universitas Psychologica*, 11 (3), 863-873.

UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Vanheule, S., Lievrouw, A., y Verhaeghe, P. (2003). Burnout and Intersubjectivity: A psychoanalytical study from a Lacanian perspective. *Human Relations*, 56(3), 321-338.

Vázquez, A., Acevedo, J.A., Manassero, M.A., y Acevedo, P. (2001). Cuatro paradigmas básicos sobre la naturaleza de la ciencia. *Argumentos de Razón Técnica*, (4), 135 – 176.

Anexos

Anexo 1: MBI

For use by Diana Katherine Araya Parra only. Received from Mind Garden, Inc. on September 20, 2018
Encuesta al Personal MBI de Servicios Humanos

Escala de frecuencia de los sentimientos:

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

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que Usted ha experimentado ese sentimiento:

- 1 _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
- 2 _____ Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- 3 _____ Me siento ansioso cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
- 4 _____ Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
- 5 _____ Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.
- 6 _____ Trabajar todo el día con las personas es realmente agotador.
- 7 _____ Trabajo de manera efectiva con las personas.
- 8 _____ Me siento agotado por mi trabajo.
- 9 _____ Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.
- 10 _____ Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta profesión.
- 11 _____ Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- 12 _____ Me siento lleno de energía.
- 13 _____ Me siento frustrado en mi trabajo.
- 14 _____ Creo que estoy trabajando demasiado duro.
- 15 _____ Realmente no me interesa lo que le ocurra a las personas que doy servicios.
- 16 _____ Trabajar directamente con las personas me produce estrés.
- 17 _____ Fácilmente puedo crear un ambiente relajado con las personas a las que doy servicios.
- 18 _____ Me siento motivado después de trabajar directamente con las personas.
- 19 _____ He logrado muchas cosas buenas en este trabajo.
- 20 _____ Me siento que estoy acabado.
- 21 _____ En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
- 22 _____ Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

(Para uso oficial)

AE: _____ DP: _____ RP: _____

*Research Edition Translation performed by Gustavo Rivera on this date June 2002. Translated and reproduced by special permission of the Publisher, Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, CA. 94303 from **Maslach Burnout Inventory-HSS** by Christina Maslach and Susan E. Jackson. Copyright 1986 by Consulting Psychologist Press, Inc. All rights reserved. Further reproduction is prohibited without the Publisher's written consent.*

Anexo 2: BFQ

APELLIDOS Y NOMBRE (Letras mayúsculas)

CATEGORÍA

D.N.I. / NÚMERO

EDAD

A B C

GRUPO

FIRMA

(Al firmar no sobrepase el recuadro)

FECHA

SEXO

Conteste a todas las cuestiones, con una sola respuesta

1	46	81
2	47	82
3	48	83
4	49	84
5	50	85
6	51	86
7	52	87
8	53	88
9	54	89
10	55	90
11	56	91
12	57	92
13	58	93
14	59	94
15	60	95
16	61	96
17	62	97
18	63	98
19	64	99
20	65	100
21	66	101
22	67	102
23	68	103
24	69	104
25	70	105
26	71	106
27	72	107
28	73	108
29	74	109
30	75	110
31	76	111
32	77	112
33	78	113
34	79	114
35	80	115
36	81	116
37	82	117
38	83	118
39	84	119
40	85	120
41	86	121
42	87	122
43	88	123
44	89	124
45	90	125
		126
		127
		128
		129
		130
		131
		132
		133
		134
		135

INSTRUCCIONES SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR

- Utilice lápiz (o * 2 preferentemente)
- Si se equivoca, borrar totalmente
- No toque ni arruque esta hoja
- Rellene completamente

CORRECTO **INCORRECTO**

Obtención de las PD

Use las plantillas para obtener las puntuaciones en los recuadros X

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

 (son las PD positivas) y en los recuadros X

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

 (son las PD negativas).

Anote los resultados en los espacios que vienen aquí debajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD.

Di = 36 + - =

Do = 36 + - =

E

Cp = 36 + - =

Co = 36 + - =

A

Es = 36 + - =

Pe = 36 + - =

T

Ce = 36 + - =

Ci = 36 + - =

EE

Ac = 36 + - =

Ae = 36 + - =

AM

D

BFQ

COPYRIGHT © 1993 by O.S. Organizzazioni Speciali, Firenze, Italia.
COPYRIGHT © 1993 by TEA Ediciones, S.A., Madrid, España.
Edita TEA Ediciones, S.A., Frey Bernardino de Sahagún, 24 - 28030 MADRID.
Deposito legal: M - 10.485 - 1993.

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

1. Creo que soy una persona activa y vigorosa.
2. No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas.
3. Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas.
4. No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás.
5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo.
6. Nunca he dicho una mentira.
7. No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento.
8. Tiendo a ser muy reflexivo.
9. No suelo sentirme tenso.
10. Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda.
11. No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos.
12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás.
13. Generalmente tiendo a imponerme a las otras personas, más que a condescender con ellas.
14. Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios.
15. Soy más bien susceptible.
16. No es necesario comportarse cordalmente con todas las personas.
17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas.
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.

19. No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad.
20. Llevo a cabo las decisiones que he tomado.
21. No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia.
22. Me gusta mezclarme con la gente.
23. Toda novedad me entusiasma.
24. Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave.
25. Tiendo a decidir rápidamente.
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias.
27. No creo ser una persona ansiosa.
28. No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos.
29. Tengo muy buena memoria.
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.
31. En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás.
32. No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada.
33. Me siento vulnerable a las críticas de los demás.
34. Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido.
35. No me atraen las situaciones en constante cambio.
36. Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño.
37. No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente.

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

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

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

NO SE DETENGA, CONTÍNUÉ EN LA PÁGINA SIGUIENTE

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

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

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

NO SE DETENGA, CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
108. Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.
110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repararlo en sus mínimos detalles.
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando con los demás, que cumpliendo.
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.
113. Nunca he criticado a otra persona.
114. Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo.
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.
117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.
121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.
122. No suelo cambiar de humor bruscamente.
123. No me gustan las actividades que implican riesgo.

124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.
125. Cuando empleo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré.
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.
129. Suelo culpar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades.
131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.
132. No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

**COMPRUEBE SI HA DADO
UNA RESPUESTA A TODAS LAS FRASES**

Anexo 3: Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

FECHA: 13 agosto 2018

CIUDAD: Facativá

Estimado participante, lea con atención la totalidad de este documento antes de firmarlo.

Dentro de la labor del profesional de psicología se encuentra el desarrollo de actividades investigativas orientadas a los diversos grupos que se encuentran dentro de determinado contexto, esto con el fin de comprender la manera en que funcionan diversas dinámicas sociales y a la vez aportar al bienestar de la población.

El objetivo de la presente investigación es identificar en el contexto organizacional, la relación entre factores de personalidad y los niveles de desgaste profesional (Burnout), para de esta manera determinar herramientas que contribuyan a la calidad de vida de los participantes del ejercicio.

La metodología consistirá en la aplicación de dos pruebas; la primera de ellas tendrá como objetivo la medición de los niveles de Burnout (Desgaste ocupacional), la cual se denomina MBI (Maslach Burnout Inventory). La segunda prueba medirá los factores de personalidad de cada participante, y se denomina BFQ (Big Five Questionnaire). El tiempo estimado del ejercicio es de 1 hora.

MARCO LEGAL

El proceso que se llevará a cabo estará regido por la Ley 1090 de 2006, la cual rige el quehacer del profesional en psicología, en la cual se hace explícita la importancia de mantener total confidencialidad sobre los datos personales, resultados y material utilizado por el participante dentro del ejercicio, a excepción de los eventos expuestos por las disposiciones legales, que son los siguientes:

- Si la información representa la manifestación de algún riesgo en la vida de un participante o alguien más.
- Si un ente jurídico solicita la información.

Anexo 4: Formato de Información General

INFORMACIÓN GENERAL.

Estimado participante, por favor responda la siguiente información según corresponda:

1. GÉNERO:
2. EDAD:
3. OCUPACIÓN (CARGO):
4. ESCOLARIDAD:
5. ESTADO CIVIL:
6. NÚMERO DE HIJOS: