

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Burnout y Personalidad en trabajadores de un restaurante de Lima

Tesis presentada por:

Bach. Daniela Fernanda Castillo Lung

Asesora:

Dra. Natividad Marina Espíritu Salinas

Lima – Perú

2019

Al señor nuestro Dios, que gracias a él y a su hijo Jesús estamos vivos.

A mis queridos padres Sergio y Asia, que siempre han estado a mi lado apoyándome y  
dándome su amor, paciencia y cariño.

A mi hijo José María que es mi motivación diaria y mi luz de existir.

A Renzo que es mi apoyo y mi compañero de vida.

## INTRODUCCIÓN

Cada trabajo ofrece oportunidades de crecimiento, de desarrollo, de reconocimiento, de satisfacción y lo más importante, nos proporciona una seguridad económica. Sin embargo, así como nos ofrece beneficios, también nos genera una fuente de estrés, y debido a esto se podrían incrementar riesgos de padecer problemas psicológicos, médicos y psicosomáticos, como depresión, ansiedad, ataques de cólera, de ira, de ansiedad, etc. El estrés crónico laboral se asemeja a los problemas de trabajo, a la poca concentración y atención del trabajador con su labor diaria, con la presión de algunos jefes con sus trabajadores, con el compromiso de algunos trabajadores por quedarse a cumplir horas extras, o cumplir las demandas del superior, sin contar de que a la par se encontrarían también problemas con sus propios compañeros de trabajo, acosos, burlas, bromas entre los mismos, fastidios, etc. Se le conoce al burnout con el concepto de estrés laboral que se caracteriza por ser un estado de cansancio intenso y continuado que conlleva a un desgaste de energía combinado con poca motivación y una mucha irritabilidad, tanto en su trabajo como en su familia, el enojo, la cólera, la poca tolerancia a las acciones cotidianas de sus mismos familiares, la agresividad y desmoralización causados por ellos mismos.

En las organizaciones, el empleado tiene un contacto permanente con diversos tipos de personas a las que les brinda un servicio. El burnout se presenta con mayor frecuencia y también todos los padecimientos que les conlleva. Un ejemplo claro son los docentes que trabajan en universidades y colegios, doctores, asistentes y enfermeras que trabajan dando sus servicios en hospitales y clínicas siendo estos últimos más estresados, debido a la poca subvención económica del estado en comparación con el sector privado.

En las organizaciones el personal define sus ideales, sus expectativas y sus diversas opiniones con sus superiores para que se compenetren más con la empresa y se cree un ambiente laboral más adaptable. Sin embargo, en algunas organizaciones, las expectativas

de los trabajadores y sus deseos a largo plazo no se concretan en lo que ocasiona decepción por parte del personal y desilusión haciendo su trabajo laboral menos llevadero lo que a la larga podría perjudicar y convertirse en el peor de los casos en Burnout. Quienes estuvieron a cargo del estudio del Burnout y se centraron básicamente en profesionales de agencias de servicio público, Cristina Maslach y Susana Jackson, a mediados de los años ochenta. El modelo más utilizado para medir el burnout es el MBI (Inventario de Burnout de Maslach) 1986, existen otros modelos creados por otros autores, pero el más conocido es el mencionado. Además de ser utilizados mayormente para investigaciones y también para otras adaptaciones.

El objetivo de esta investigación es de describir el neuroticismo, la introversión-extroversión y el cansancio emocional del síndrome de burnout, relacionar el neuroticismo y el cansancio emocional del síndrome burnout, asimismo relacionar la extroversión-introversión con el síndrome de burnout que presentan los empleados de un restaurante de Lima.

En el primer capítulo, se encuentran la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la importancia y justificación del estudio y las limitaciones de estudio.

En el segundo capítulo, se ubica el marco teórico, donde se da a conocer enfoques de diversos autores que hablan del estrés, burnout, la personalidad y los restaurantes. Además, se encuentran las investigaciones nacionales e internacionales que refuerzan las conclusiones de la investigación, también se encuentran las bases teórico-científicas del estudio y la definición de términos básicos.

El tercer capítulo está compuesto por las hipótesis y variables, se encuentran los supuestos científicos básicos y dentro de las hipótesis las generales y las específicas también las variables de estudio.

En el capítulo 4 se ubica el método, donde esta la población, muestra o participantes de la investigación, el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo 5 se muestran los resultados obtenidos la presentación de datos, el análisis de datos y la discusión de ellos.

En el capítulo 6 se encuentran las conclusiones y recomendaciones, el resumen, el abstract y los key words.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
INTRODUCCIÓN	iii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Formulación del problema	2
1.2. Objetivos	3
1.2.1. General	3
1.2.1. Específicos	3
1.3. Importancia y justificación del estudio	3
1.4. Limitaciones del estudio	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Marco histórico	5
2.1.2. Historia del estudio del Estrés	5
2.1.3. Historia del estudio del Burnout	10
2.1.4. Historia del estudio de la Personalidad	16
2.1.5. Teoría de la Personalidad y el temperamento- Hans Eysenck	17
2.1.6. Historia de la creación de los Restaurantes	22
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	23
2.2.1. Investigaciones Nacionales	23
2.2.2. Investigaciones Internacionales	26

2.3. Bases teórico-científicas del estudio	36
2.3.1. Personalidad	36
2.3.2. Burnout	37
2.3.3. Restaurante	38
2.4. Definición de términos básicos	39
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Supuestos científicos básicos	41
3.2. Hipótesis	42
3.2.1. General	42
3.2.2. Específicas	42
3.3. Variables de estudio	42
CAPÍTULO IV: MÉTODO	43
4.1. Población, muestra o participantes	43
4.2. Tipo y diseño de investigación	43
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	48
CAPÍTULO V: RESULTADOS	49
5.1. Presentación de datos	49
5.2. Análisis de datos	54
5.3. Análisis y discusión de resultados	55

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61
6.3. Resumen. Términos clave	62
6.4. Abstract. Key words	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	72
Anexo A.- Consentimiento Informado	72
Anexo B.- Inventario Burnout de Maslach (MBI)	73
Anexo C.- Ficha de datos sociodemográficos	74



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.- <i>Nivel de cansancio emocional del síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima.</i>	49
Tabla 2.- <i>Nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima.</i>	49
Tabla 3.- <i>Nivel de extroversión- introversión de los trabajadores de un restaurante de Lima.</i>	50
Tabla 4.- <i>Prueba de Rho de Spearman para correlacionar el cansancio emocional del Burnout y el Neuroticismo de los trabajadores.</i>	50
Tabla 5.- <i>Prueba de Rho de Spearman para correlacionar la Extroversión-Introversión y el Cansancio emocional del Burnout de los trabajadores.</i>	51
Tabla 6.- <i>Prueba de U de Mann- Whitney para comparar rango de medias del cansancio emocional del Burnout de los trabajadores según con su condición de horario.</i>	51
Tabla 7.- <i>Prueba de U de Mann-Whitney para comparar rango de medias del cansancio emocional Burnout de los trabajadores según el tipo de atención directa o indirecta.</i>	52
Tabla 8.- <i>Prueba de U de Mann -Whitney para comparar rango de medias del neuroticismo de los trabajadores según el tipo de atención directa o indirecta.</i>	52
Tabla 9.- <i>Prueba de U de Mann -Whitney para comparar el rango de medias de extroversión- introversión de los trabajadores según su tipo de atención directa o indirecta.</i>	53

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1.- Etiquetas tipobiológicas utilizadas por Pavlov para clasificar a sus perros (Schmidt, et al 2010).	18

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

Desde hace muchos años dentro del rubro de restaurantes y atención al cliente, se ha considerado que el servicio al cliente debe de ser el mejor, el ambiente debe de estar impecable y el personal bien capacitado para solucionar cualquier tipo de problemas. Sin embargo, existen ciertas peculiaridades que se escapan de las manos, y que con los años y con la experiencia son más adaptables de manejar y mejorar. Esta investigación estudia cómo se describe el burnout y el tipo de personalidad en los trabajadores de un restaurante de Lima.

En todos los restaurantes se conoce lo que es la hora del “Rush”, que se interpreta como el tiempo en la que hay mucha demanda de comensales, que es mayormente de 2pm a 4pm y por ende hay más cantidad de problemas a solucionar. Por ejemplo, cuando un comensal entra y se sienta en una mesa que está destinada para cuatro personas, desafortunadamente no se le va a poder brindar esa mesa, ya que, es preferente que la misma cantidad de personas en este caso cuatro se siente en vez de una sola persona. Estas indicaciones vienen de parte del maître de salón o del administrador de restaurante y está implantada en todos los trabajadores que cubran lo que es atención, sin embargo, existen situaciones en las que el comensal insiste en sentarse en dicha mesa y se llega a generar un percance un poco mayor, lo cual llevaría a que, en el peor de los casos el comensal, le grite al mesero y pida el libro de reclamaciones, además, de llevarse una mala imagen del restaurante.

Pero, encontramos que en todo restaurante existen ciertas excepciones, (posible incidencia generadora de burnout en los trabajadores) como que el comensal tenga preferencias en el restaurante por ser un cliente antiguo o porque conozca al dueño y se desacaten esas indicaciones y se le siente en la mesa que él quería. En un primer momento, el beneficiado será el comensal, pero es posible que el mesero al ver que no se cumplen

las reglas que se le han establecido, le genere una confusión, debido a que, no se están cumpliendo las normas como se deberían cumplir con todo el mundo. De la misma manera, es generador de estrés el hecho que el personal viva lejos de su lugar de trabajo, el tráfico y la distancia influyen en el desempeño del personal durante su rutina diaria, el levantarse temprano debe ser primordial para que no sucedan imprevistos como el de llegar tarde o hacer mal las cosas debido a su apuro por llegar a la hora a su jornada laboral.

### 1.1. Formulación del problema

En base a lo mencionado anteriormente se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Qué nivel de cansancio emocional del Síndrome de Burnout presenta los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana?
- ¿Qué características de personalidad (neuroticismo e introversión- extroversión) presenta los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la personalidad (neuroticismo e introversión- extroversión) y el síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana?
- ¿Difiere el burnout según la condición y el tipo de atención en personal de un restaurante de Lima Metropolitana?
- ¿Difiere la personalidad (neuroticismo e introversión- extroversión) según el tipo de atención del personal de un restaurante de Lima Metropolitana?

### 1.2. Objetivos

Continuando con la investigación, se presentan los objetivos generales y específicos

#### 1.2.1. General

O<sub>1</sub>: Describir el neuroticismo, la introversión – extroversión y el cansancio emocional del síndrome de Burnout que tienen los trabajadores de un restaurante de Lima.

O<sub>2</sub>: Relacionar el neuroticismo y el cansancio emocional del síndrome de Burnout en el personal de un restaurante de Lima.

O<sub>3</sub>: Relacionar la extroversión- introversión y el síndrome de Burnout en el personal de un restaurante de Lima.

#### 1.2.2. Específicos

O<sub>4</sub>: Comparar el cansancio emocional del burnout según la condición del personal tiempo completo y medio tiempo.

O<sub>5</sub>: Comparar el cansancio emocional del burnout según el tipo de atención (directa e indirecta).

O<sub>6</sub>: Comparar el neuroticismo según el tipo de atención (directa e indirecta) del personal.

O<sub>7</sub>: Comparar la extroversión- introversión según el tipo de atención (directa e indirecta) del personal.

#### 1.3. Importancia y justificación del estudio

Este estudio se centra en conocer el ambiente laboral en los restaurantes de Lima Metropolitana no generalizando en todos, pero sí se espera encontrar ciertas similitudes entre las personalidades que se encuentran trabajando y determinar si es que existe la prevalencia del Burnout entre ellas tanto para conocer el ambiente laboral en el que se encuentran trabajando, como para determinar que personalidad es prevalente en las ocupaciones que se dan en un restaurante.

Este estudio ayudará mucho y servirá de apoyo a las generaciones futuras para sus investigaciones, ya que encontrarán base teórica comprobada y real en la ciudad de Lima Metropolitana. Así mismo, esta tesis contribuirá en el campo del desarrollo psicológico del Perú para conocer la personalidad de los ambientes profesionales.

#### 1.4.Limitaciones del estudio

Los resultados arrojados en esta investigación no son generalizables para los demás restaurantes de Lima Metropolitana, debido a que en otros restaurantes puede encontrarse un número mayor de la población utilizada en la investigación haciendo que los resultados sean distintos, así como las características peculiares de cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### 2.1. Marco histórico

#### **2.1.2 HISTORIA DEL ESTUDIO DEL ESTRÉS**

Hans Selye empleó un término viejo en el lenguaje cotidiano anglosajón, el concepto de estrés se ha infiltrado en todas las ciencias de la vida, y no es fácil encontrar un área en la que no existan investigaciones sobre el estudio del estrés. Asumiendo que el concepto no es el mismo en todos los contextos.

“Estrés” es una palabra muy usada dentro de la conversación cotidiana. Sin embargo, pocas personas son capaces de explicar con precisión su significado, aunque todo el mundo crea saber de qué se trata, incluso los científicos han discutido y proponen alternativas, estando todos de acuerdo en que definir el estrés no es tan sencillo, y es interesante ver que en cada artículo nuevo o conferencia sobre el tema del estrés se empieza con lamentar la imprecisión con la que los demás utilizan el término, para acabar proponiendo otra nueva definición.

El primero que utilizó la palabra “estrés” en un contexto científico fue Hans Selye, quien contribuyó mucho tanto a su aceptación especializada como a su popularización general. Así mismo, los estudios de Walter Bradford Cannon y de Walter Rudolf Hess, menos conocidos, fueron también esenciales para sentar las bases fisiológicas y neurobiológicas del estrés. La fuerte personalidad de los pioneros fue un gran motor para el desarrollo histórico del concepto. Entre ellos se incluye al fundador de la psicoendocrinología John W. Mason, quién dio al componente psicológico del estrés la importancia que se le da actualmente.

Rivera (1989), señaló que el concepto científico del estrés ha ido obteniendo a lo largo de su evolución una creciente complejidad, siendo difícil formular una definición lo

suficientemente amplia y entendible como para definir a todos los aspectos esenciales, sirve de igual manera para designar condiciones ambientales y condiciones psicosociales extremas, también es usado como sustituto de conflicto, sufrimiento, alteración emocional, amenaza, frustración, y de otros términos. De acuerdo con este planteamiento, sería razonable prescindir de la palabra y volver a llamar a las cosas por su nombre, a pesar de ello, los intentos de definición científica continúan hasta la actualidad.

Orlandini (1996) afirmó que palabra estrés tiene varios significados. En oportunidades se emplearía para describir lo que Hans Selye mencionaba que era el distrés o mal estrés, que básicamente consiste cuando sucede una situación estresora como, por ejemplo, una discusión familiar o amorosa. Los investigadores dicen que el estrés aparece cuando se ve una respuesta biológica a delimitados psico-traumas manifestados en los sistemas: nervioso, endocrino o inmunitario, que se expresan en taquicardia, sudoración, secreción de cortisol y noradrenalina, también en la actividad de los leucocitos y la disminución de los anticuerpos.

Aamodt (2010) definió al estrés como la respuesta física y psicológica en algunos eventos o situaciones diarias. El proceso del estrés comienza con diversas situaciones que lo generan. Dichos sucesos se llaman estresores que se pueden manifestar con situaciones como entrevistas de trabajo, exposiciones, competencias, citas, deudas, tráfico vehicular, entre otros. Al ser muy estresantes las situaciones el cuerpo humano puede llegar a somatizar, y generar manifestaciones como aumento del ritmo cardiaco, presión arterial elevada, sudoración, irritabilidad y tensión muscular. Estas respuestas son los nominados reactivos al estrés, y si es que ocurren por periodos mayores a los que nuestro cuerpo puede tolerar, suceden consecuencias psicológicas y físicas negativas convirtiéndose en “tensiones”. El evento estresante no siempre es el mismo para todos, por ejemplo, para una persona el acudir a una exposición sobre el tema que domina le puede resultar



gratificante y emocionante, pero para otra, el acudir al mismo evento le puede resultar estresante y generarle mucha ansiedad tanto que se puede llegar a olvidar de lo que iba a exponer en tan solo segundos. Se presenta entonces el llamado Eustrés, que sucede cuando los estresores causan sentimientos de reto (los sentimientos de estrés se convierten en energía positiva volviéndose motivadores). Transformándose en una consecuencia deseable del estrés. Un ejemplo de un buen estrés es la ansiedad que uno tiene antes de realizar una prueba. Si no sintiese dicha ansiedad, no tendría la motivación ni la energía necesaria para estudiar para un examen. Es así que, este estrés podría ser muy útil. Por otro lado, si esta persona está muy estresada su desempeño puede no ser tan bueno. Esta situación es conocida como nivel óptimo de activación, o teoría de la U invertida. La teoría señala que tener poca o mucha activación causa un desempeño deficiente, pero un nivel moderado conduciría a un nivel óptimo y generaría los más altos niveles de desempeño. Cabe mencionar que el nivel óptimo de activación es diferente para cada persona.

El estrés negativo o malo es conocido como distrés y aparece cuando existe excesivo estrés en la vida y no se hace nada al respecto para eliminarlo, reducirlo o contrarrestar sus consecuencias. El distrés aparece en situaciones que se les da mucha importancia y que representan un gran esfuerzo sobre los cuales se tiene poco o nada de control. Por ejemplo, esperar en una fila para no seguir asistiendo a una clase o inscribirse en otra con varias personas en la misma, puede ser irritante, pero no es una fuente significativa de distrés. Sin embargo, una entrevista para un nuevo puesto de trabajo que se necesite por motivos económicos, si se considera una fuente de estrés, más aún si siente que tiene pocas probabilidades de obtener el empleo. El estrés negativo sucede cuando hay un desequilibrio entre las exigencias que tenemos y nuestra capacidad para satisfacerlas. La diferencia entre eustrés y el distrés es totalmente diferente, por ejemplo, cuando los

empleados avisan que están estresados esto no significa que su desempeño se verá disminuido. En una investigación con más de 1800 gerentes estadounidenses, la cantidad de eustrés no tuvo relación con la satisfacción laboral ni con los intentos de abandonar la organización. Sin embargo, los gerentes con altos niveles de distrés (en relación con los obstáculos) no se encontraban conformes con su trabajo por lo cual renunciaban con más frecuencia y hacían más intentos por encontrar un nuevo empleo que en comparación con los gerentes de bajos niveles de eustrés.

Lazarus (1984) mencionó que el estrés, se utilizó en el siglo XIV para representar tensión, dureza, aflicción o adversidad. A finales del siglo XVIII se utilizó dicha palabra en el contexto de la física, pero no se sistematizó hasta principios del siglo XIX. Se definió la palabra *load* como una fuerza externa; mientras que *stress* hace referencia a la fuerza interna del cuerpo como consecuencia a la acción de una fuerza externa, que lo distorsiona; y la palabra *strain* significa la distorsión sufrida por el objeto. Los conceptos de *stress* y *strain* siguieron firmes en su definición y, en la medicina del siglo XIX, se les nombraron antecedentes de la pérdida de salud.

En 1966 Lazarus propuso que el estrés se use como un concepto que organice un gran grupo de fenómenos de suma importancia en la adaptación humana y animal. Por ello, no se considera el estrés como una variable sino como un conjunto de procesos.

Crespo y Labrador (2003) mencionan las condiciones ambientales provocadoras de estrés. Cuando una persona está estresada por demandas ambientales que sobrepasan sus recursos de defensa, de manera que percibe que no puede darles una respuesta efectiva, se les considera estresores ambientales. Dentro de lo considerado una respuesta del estrés se determina también la manera en que la persona afronta la situación, tales como sus maneras de comportarse, habilidades y recursos, por lo que no es posible establecer el valor estresante de una determinada situación. En cuanto al nivel cognitivo la respuesta

de estrés implica la evaluación constante de la significación, y las posibles consecuencias de lo que ocurre. Esta definición cobró importancia en el ámbito del estrés debido a trabajos experimentales de R. Lazarus y su grupo, en los que manipulaban los procesos de evaluación cognitiva de diversas situaciones estresantes.

En estos estudios, los sujetos eran expuestos a filmaciones estresantes (un rito de los aborígenes australianos) en las que se mostraba una operación de pene y escroto en adolescentes. La filmación se acompañaba de distintos comentarios o bandas sonoras a fin de constatar si se modificaba la reacción: la primera se centraba en el aspecto traumático y amenazante de la escena (trauma), la segunda describía los procedimientos utilizados como inocuos (negación) y la tercera realizaba una explicación intelectual de los hechos (intelectualización). Los resultados indicaron que la explicación traumática incrementaba los índices autonómicos y subjetivos de la ansiedad, mientras que las explicaciones de negación e intelectualización los reducían. En consecuencia, se dijo que la evaluación cognitiva producía variaciones en las emociones evocadas por un acontecimiento concreto.

A nivel fisiológico, la consecuencia del estrés se caracteriza por el aumento general de la activación del organismo, el cual lo prepara para defenderlo de las demandas que se plantean. La respuesta de estrés conlleva a una disminución de las actividades relacionadas con las demandas o funciones a medio o largo plazo (asimilación de energía – digestión – eliminación de desechos, reproducción) y una movilización general y masiva de recursos propios para reaccionar y enfrentar de manera rápida y eficaz a la demanda inmediata que se presenta. Aunque inicialmente, de acuerdo con las propuestas de Selye, se consideró un patrón de respuesta genérica e indiferenciada, las concepciones más actuales consideran mecanismos neurales y endocrinos específicos.

El componente motor de la respuesta de estrés está constituido por estrategias o conductas de afrontamiento, las cuales son los procesos cognitivos y conductuales en constante cambio que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas evaluadas como excedentes de los recursos de la persona, una vez que han aparecido o incluso antes de que aparezcan denominado afrontamiento anticipatorio- (Lazarus y Folkman, 1986). Se trata de un proceso dinámico, debido a que desde el momento en que empiezan los esfuerzos por afrontar la situación, esta puede verse alterada (tanto objetivamente, como en la manera en que el sujeto la evalúa), planteando nuevas demandas.

Ríos (2014) señaló que, en el año 2013, la Organización Mundial de Salud incluyó al estrés como la epidemia de la modernidad. En el Perú, los niveles de estrés van en creciente. En el año 2012, según una encuesta realizada por REGUS, el 33% de las personas manifestaron sentirse más estresados. El Instituto Nacional de Salud refiere que los problemas de salud mental son prioridades nacionales de investigación en salud en Perú para el período 2010-2014. Por cada 4 personas en el mundo, 1 presenta algún problema grave de estrés, en las ciudades el 50% de las personas padecen de problemas mentales como depresión o tensión, por eso se dice que el estrés se encuentra en todos los medios y ambientes, haciendo hincapié dentro del ámbito laboral. Y teniendo al género femenino como el más vulnerable de padecerla. En un estudio del año 2012, se halló que el 70% de personas a nivel mundial padecerían de estrés, haciendo a este trastorno mental uno de los principales trastornos mentales más peligrosos en el top 5 de las causas de morbilidad.

### **2.1.3. HISTORIA DEL ESTUDIO DEL BURNOUT**

Para Diaz (2007) el término burnout aparece por primera vez en 1974 y se debe a Freudenberger quien indicó que el concepto de estar quemado (burnout) se ha relacionado con los trabajos de prestación de servicios humanos, carreras o profesiones que mantienen

una relación continua de ayuda hacia el cliente, incluidos los asistentes sociales, psicólogos, profesores, psiquiatras, asistentes de medicina, enfermeras, meseros, entre otros. Una de las características del síndrome de burnout es el desgaste emocional que produce dicha profesión en la persona. Si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Maslach partir de 1977, Maslach y Jackson en 1981 definieron el burnout como “una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar”, siendo aún objeto de numerosos estudios e investigaciones.

Rodríguez (2012) definió el burnout como una situación de encontrarse desgastado, exhausto y con el sentimiento de perder la ilusión por el trabajo. Se sabe que no existe una definición aceptada para el burnout, pero hace referencia al estrés laboral crónico, momentos que incluyen actitudes y sentimientos con implicaciones negativas para la persona y empresa. El desarrollo e incidencia consiguiente en el ámbito laboral es apreciable entre los trabajadores de servicios de ayuda a seres humanos afectándolos emocionalmente y perjudicándoles en su vida cotidiana.

Para Rivera (1989) el síndrome de desgaste profesional llamado burnout o síndrome del profesional quemado se presenta por el exceso de trabajo y puede ser inespecífico, derivado de las condiciones del ambiente laboral, por ejemplo, es excesivo, cuando es apremiante o deben realizarse en circunstancias de alta responsabilidad y de baja información o cuando los recursos son insuficientes para llevar a cabo la tarea asignada. Y puede estar específicamente relacionado con pautas de relaciones interpersonales exigentes, en cuyo caso la sobrecarga psicosocial, propiamente dicha. La palabra “burnout”, en inglés, se relaciona a estados de desilusión, fatiga y pérdida de la vocación profesional. El famoso novelista Graham Greene comentó en “A Burn - Out Case” la

historia de un arquitecto, que, en un arrebato de decepción con su vida, lo dejó todo para retirarse a la selva africana y poder vivir una vida soñada. Freudenberger, psiquiatra en un centro de salud norteamericano, en 1974, utilizó por primera vez el término en un contexto profesional al describir su propia experiencia y la de algunos de sus participantes. El diccionario define el verbo “burnout” como “desgastarse, quedar agotado por excesivas exigencias de energía, esfuerzo o recursos”. Un ejemplo es cuando un colaborador del equipo se cansa, volviéndose inoperante para toda intención y propósito. La persona se vuelve muy rígida y testaruda. Los signos son característicos y fáciles de ver, empezando por un sentimiento de cansancio, fatiga y agotamiento, frecuentes dolores de cabeza y de estómago, dificultad para conciliar el sueño, facilidad para molestarse, irritación y frustración.

Para Tonon (2003) el burnout es una respuesta que se produce al estrés crónico en el ambiente laboral de las profesiones que se concentran en el área de atención al cliente y prestación de servicios humanos. En estas áreas los profesionales no deben de asumir los problemas de las personas que acuden por su ayuda, pero si mostrar interés y una implicación emocional al respecto. También se necesita que estén a la disposición de las exigencias de las personas y de la organización en la cual trabajan, en cierta medida puede resultar conflictivo, considerando el poco tiempo y la estructura de los problemas. Se presentan las variables en relación a cuatro entornos

- Entorno Social: Acontecimientos las leyes que rigen en la formación, en el ejercicio, en las condiciones laborales de riesgo y en las definiciones.
- Entorno Organizacional: Basado en el estudio de las organizaciones de los grupos que conforman la empresa y el proceso de la socialización laboral, donde los miembros aprenden las normas, las pautas de conducta y los valores de la misma.

Los efectos de burnout empiezan dentro de la misma organización durante el proceso de interacción entre el profesional.

- Entorno Interpersonal: Basado en las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
- Entorno Individual: Características de personalidad de cada profesional.

Los efectos del burnout aparecen cuando no existe conexión entre las expectativas y las realidades de vida laboral cotidiana y se identifican de las siguientes maneras: dolores musculares, dolores de cabeza, apatía, hipertensión, irritabilidad aburrimiento, insomnio, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, drogas, alimentos altos en grasas, tabaco y alcohol, problemas con la pareja, familiares o amigos, y un incremento de actividades para escapar de la realidad. Se identifican cuatro tipos de desencadenantes y potenciadores del síndrome.

- Estrés por el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto.
- Estrés por el desarrollo de la carrera profesional, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, desarrollo en el desempeño de roles y funciones del área.
- Estrés por el aprendizaje rápido de las nuevas tecnologías en la empresa, programas y sistemas.
- Estrés por relaciones familia-trabajo, pareja- trabajo. No pudiendo separar los temas personales con el trabajo.

También se distinguen cuatro grupos de consecuencias:

- Físicas y emocionales (dolores musculares, dolores de cabeza, apatía, hipertensión, irritabilidad aburrimiento, insomnio, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, entre otros).
- Interpersonales (problemas en la vida social y familiar)
- Actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, con quien se rodea, bajos niveles de compromiso, insatisfacción laboral, tardanzas y renunciaciones sin justificación e inoportunas.

- Conductuales: comportamientos disfuncionales en la empresa (tardanzas, faltas injustificadas, disminución en la producción del empleado, calidad y cantidad.

El Burnout se confunde con otro tipo de fenómenos:

- Depresión: cogniciones y emociones que tienen consecuencias sobre las relaciones interpersonales y que es diferente del burnout, ya que, surge como consecuencia de las relaciones organizacionales.
- Alienación: sucede cuando la persona tiene poca libertad para desarrollar una tarea, diferente del burnout que en ese caso el sujeto tiene bastante libertad para desarrollar la tarea, solo que le es casi imposible hacerlo.
- Ansiedad: sucede cuando la persona no posee los mecanismos de defensa suficientes para manejar la situación en la cual se encuentra y es diferente del burnout, debido a, que existe una exigencia superior de las habilidades personales que las que el individuo puede manejar.
- Estrés: se diferencia del burnout porque produce efectos tanto positivos como negativos, en cambio el burnout solo produce efectos negativos.

Para afrontar el síndrome de burnout se identifican distintos tipos de estrategias. En 1997 Gil Monte y Peiró, plantearon el afrontamiento de este síndrome a través de diversas técnicas con fin de mejorar las habilidades de afrontamiento de cada persona posibilitándole la creación de estrategias y habilidades útiles, tales como: la re evaluación positiva de los efectos estresantes que presenta el problema, el distanciamiento del problema, la manera de controlar o regular las propias respuestas emocionales, confrontación de la situación, aceptación de la responsabilidad, planificación de la estrategia del cambio positivo. La propuesta que se desarrolla a continuación como respuesta al síndrome de burnout se basa en el apoyo social en el trabajo.

Apoyo social: proceso de transición interpersonal proveniente de los recursos sociales naturales o redes sociales de pertenencia, que favorecen el bienestar de los agentes implicados. Se considera apoyo social a la asistencia disponible hacia las personas y los grupos dentro de sus comunidades y que puede ayudarles para desarrollar capacidades de afrontamiento de problemas como elemento amortiguador de las situaciones negativas. Cassel identificó el apoyo social, como un protector de la salud de los individuos en 1974 y en 1979 Caplan especificó dos dimensiones para medir el apoyo social: la objetiva-subjetiva y la tangible-emocional. Posteriormente Gottlieb y Leni identificaron tres



niveles de análisis en el apoyo social: El nivel comunitario en relación a la comunidad total y en relación a las instituciones que la componen, el nivel medio basado en la interacción de redes sociales específicas.

El apoyo social informal, obtenido de los vínculos más cercanos de la persona como la familia y los/as amigos/as. El apoyo social ha sido estudiado desde diferentes líneas teóricas, y se identifican tres tipos de apoyo:

Apoyo emocional: sentimiento de ser amado, de poder ser escuchado, de poder contar con alguien.

Apoyo instrumental: que consiste en la prestación de ayuda a través de servicios o una ayuda directa.

Apoyo informacional: que consiste en brindar información, consejo o guía para la resolución de los problemas.

Gonzales (2015) manifestó que el estrés laboral es un término referente a las respuestas comportamentales y físicas frente a las demandas relacionadas con el trabajo, las cuales están activas por periodos de corto tiempo. También se estudiaron las consecuencias patológicas del estrés dentro de la fisiología orgánica. Wolf y Wolff en 1947, señalaron que los sentimientos de resentimiento e ira tenían asociación con un aumento de la secreción del ácido digestivo y aunque su influencia psicológica se conocía, ésta estaba vinculada con las enfermedades que se encuentran en los manuales de psicopatología en donde se veía que el estrés era un factor que las generaba o las detonaba, independientemente de la situación. En los últimos decenios del siglo XX se estudiaron las consecuencias emocionales a largo plazo, el término burnout hacía referencia a un síndrome desarrollado en periodos prolongados, como respuesta a situaciones en intervalos de estrés, que incluyen algunas sintomatologías, aunque conserva sus propias características y esta orientado a tener un funcionamiento deficiente y crónico padecido por algunas personas que se encuentran en el medio laboral.

Ñahui (2017) afirmó que las características del burnout se dividen en 1. Psicosomáticos: sensación de fatiga, trastornos gastrointestinales, cefalea. 2. conductuales: absentismo laboral, bajo rendimiento. Conductas autodestructivas. 3. emocionales: baja autoestima, irritabilidad, dificultad de concentración. 4. defensivos: negación, racionalización, desplazamiento. Estos síntomas se asemejan al estrés crónico.

#### **2.1.4. HISTORIA DEL ESTUDIO DE LA PERSONALIDAD**

Cervone y Pervin (2009) señalaron que todo psicólogo emplea la definición de personalidad para hacer referencia a las cualidades psicológicas de la persona que incluyen pensamientos, sentimientos y maneras de comportarse de la misma.

Las características de la personalidad se hacen referentes como cualidades coherentes a través del tiempo, y de las diversas situaciones de vida de una persona. La psicología de la personalidad engloba características que diferencian personas unas de otras y los psicólogos que la estudian buscan elementos nuevos que puedan influir y explicar que tendencias son estables y distintivas de una persona. El trabajo principal es de carácter descriptivo. Los investigadores se centran básicamente en describir las tendencias de su desarrollo. Las principales diferencias individuales en una población de personas o los patrones de conducta que presenta un individuo en diferentes situaciones.

Frager y James (2010) señalaron que el estudio de la personalidad empezó desde siglos antes del desarrollo de la psicología académica y hace 400 a.C., Hipócrates, el padre de la medicina occidental desarrolló una teoría de la personalidad que se basaba en cuatro “humores” corporales característicos. Explicó que las diferencias físicas tenían relación con los tipos de personalidad. El tipo flemático (tranquilo, de trato fácil) tiene más flema (fluido de las linfas y las mucosas). La personalidad melancólica (deprimida) tiene un cuerpo con más bilis negra. El tipo colérico (irritable, que se molesta con facilidad) tiene más bilis amarilla, o adrenalina. El temperamento sanguíneo (optimista) está asociado al humor de la sangre. Aún se utiliza esta versión del modelo de Hipócrates dentro del sistema educativo internacional como una guía para que los profesores entiendan y comprendan mejor a sus estudiantes.

Hace más de 2300 años, Platón en su revista denominada *Republica*, escribió tres importantes fuerzas en la personalidad: las emociones, el intelecto y la voluntad. De acuerdo con Platón, la voluntad (o el espíritu) se refiere a la inteligencia en la superación de las influencias de las emociones. Teofrasto, un discípulo de Aristóteles, preguntó; “¿Por qué, mientras toda Grecia está bajo el mismo cielo y todos los griegos son educados de la misma manera somos todos diferentes con respecto a la personalidad?”. Teofrasto definió 30 clases de personalidad, cada una de las cuales estaba organizada en torno a un rasgo central como la mezquindad, la deshonestidad o la adulación y concluyó que este rasgo central podría encontrarse en todos los aspectos de la vida de una persona.

### **2.1.5. TEORIA DE LA PERSONALIDAD Y EL TEMPERAMENTO- HANS EYSENCK**

El temperamento es el aspecto que la persona tiene desde que nace y principalmente se transmite a través de los genes, una persona tiende a nacer con temperamento. Sin embargo, esto no significa que la teoría temperamental diga que no hayamos aprendido aspectos de nuestra personalidad. Simplemente que está basado en lo “natural de la persona” y deja la parte de la “crianza” en otras teorías. Los griegos se enfocaron bastante en el temperamento y nombraron dos dimensiones de tal manera que crearon cuatro “tipos”, basados en cómo eran los fluidos (humores), según la persona tuviera en mayor o en menor cantidad. En la Edad Media se utilizó bastante esta teoría.

El temperamento colérico se caracteriza por su rapidez en su forma de expresarse, particularmente de naturaleza agresiva. El nombre surge de la bilis (una sustancia secretada por la vesícula biliar para ayudar a la digestión) las características físicas de la persona colérica incluyen una musculatura tensa y tez amarillenta. También, tenemos el temperamento flemático, caracterizándose por su forma lenta de expresarse y su inactividad. El nombre surge de la palabra flema. Físicamente, estas personas son consideradas como distantes y frías. Por otro lado, el temperamento sanguíneo es considerado por ser optimista y alegre, una persona agradable con quien se puede disfrutar de una buena compañía y se puede trabajar bien a su lado. Según los antiguos griegos, este tipo de temperamento tiene una gran cantidad disponible de sangre (de aquí surge el nombre de sanguíneo, del latín sanguis para sangre) caracterizando al sujeto los cachetes rojos y de apariencia saludable. Finalmente, se encuentra el temperamento melancólico, estas personas se caracterizan por estar de estado de ánimo triste e incluso llegar a estar deprimidas y tienen una visión pesimista del mundo. El nombre hace referencia como un sinónimo de tristeza y proviene de las palabras griegas que designan a la bilis negra. No se sabe a cien se acierta sobre que se referían los griegos con esto, pero ha de ser que los melancólicos tenían mucha bilis negra. Los cuatro temperamentos son pilares de dos líneas distintas: humedad y temperatura. La gente colérica es cálida y seca. Las personas sanguíneas son cálidas y húmedas. Los flemáticos son fríos y húmedos y los melancólicos fríos y secos. Existieron teorías que afirmaban que el clima estaba relacionado en el temperamento, por ejemplo, los árabes (tierra cálida y seca) eran coléricos, los italianos (tierra cálida y húmeda) eran sanguíneos los rusos (tierra fría y seco) melancólicos y los ingleses (tierra fría y húmeda) eran flemáticos.

Esta teoría está basada pocas investigaciones y tiene influencia en varios teóricos modernos como, Ivan Pavlov; conocido por su teoría del condicionamiento, uso los humores para describir las personalidades de su perro.

Pavlov afirmo que sus perros a quienes los dividió en dos grupos, los fuertes y los débiles, según su fuerza del proceso de excitación (es decir, según la capacidad funcional de las células corticales). Los fuertes estaban divididos, según las relaciones de intensidad entre los dos procesos, equilibrados y no equilibrados. Los fuertes y equilibrados se dividen, según la movilidad de sus procesos, impulsivos y lentos. Existen cuatro tipos fundamentales: el tipo fuerte, equilibrado e impetuoso; el tipo fuerte, equilibrado y lento; el tipo fuerte no equilibrado y el tipo débil. Esta clasificación hace referencia a los cuatro temperamentos de los griegos, el colérico, el sanguíneo, el flemático y el melancólico.

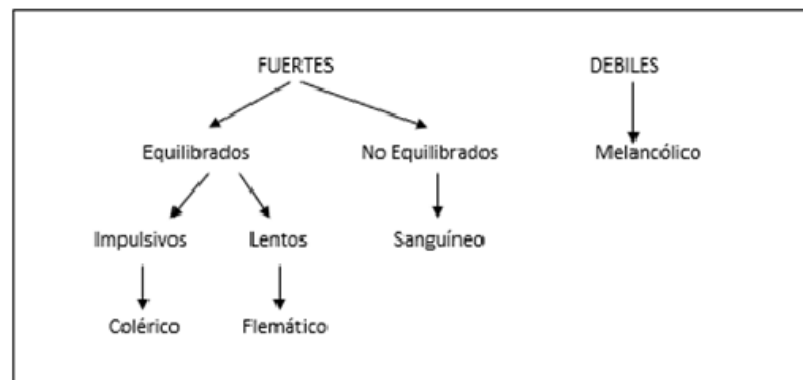


Figura 1. Etiquetas tipobiológicas utilizadas por Pavlov para clasificar a sus perros (Schmidt, et al 2010).

La teoría de Eysenck (1967), esta creada en base a la psicología y la genética. Eysenck considero los hábitos aprendidos fuentes importantes para dicho estudio, debido a que nuestras diferencias en las personalidades surgen por nuestra herencia hereditaria. Eysenck, psicólogo de investigación, encontró en sus estudios y métodos, una técnica estadística llamada análisis factorial, la cual trata de extraer un número de “dimensiones” de un gran número de datos. Si, por ejemplo, se ofrece una lista larga de adjetivos a numerables personas para que se auto evalúen, con esta información ya se tendría un primer material para el análisis factorial. Por ejemplo, un test que incluye palabras como “tímido”, “introverso”, “echado para adelante”, “salvaje”.

Las personas tímidas tenderán a puntuarse alto en las dos primeras palabras y bajas en las últimas dos. Las personas extrovertidas harán lo mismo, pero a la inversa. El análisis factorial extrae dimensiones (factores) tales como timidez-extraversión del monto de

información. Luego, el investigador examina los datos y nombra al factor con un término como “introversión- extraversión”. Existen otras técnicas que buscan cotejar de la mejor manera posible los datos de dimensiones y otras que incluso buscan niveles dimensionales “más altos” (factores que organizan los factores, así como los titulares organizan a los subtítulos. La investigación original de Eysenck (1947) muestra dos dimensiones principales de temperamento: neuroticismo y extraversión - introversión.

**Neuroticismo:** Para Eysenck (1964) la palabra neuroticismo es usada por los psicólogos para referirse a un tipo de personalidad que está propenso a desarrollar síntomas neuróticos inclusive en condiciones de estrés relativamente bajos. Un modelo de conducta se refiere a aquellos individuos que acuden a la consulta a buscar ayuda porque se encuentran en dificultades emocionales. Suelen quejarse de males somáticos como dolores de espalda, de estómago, dolores de cabeza, etc. También refieren de muchas preocupaciones y ansiedades. Una alta tasa de neuroticismo implica una emotividad muy intensa y de tono elevado, presentando exabruptos emocionales. Conductualmente se muestran rígidos, tensos, ansiosos, tímidos e inseguros. Eysenck estaba seguro de que todo el mundo se puntuaba en algún punto de esta dimensión de normalidad a neuroticismo, y era indicador verdadero del temperamento; es decir, que esta era una dimensión de la personalidad que apoyaba genética y fisiológicamente. Luego, se dirigió a la investigación fisiológica para buscar posibles explicaciones. Empezando por el sistema nervioso simpático el cual es una parte del sistema nervioso autónomo que funciona de forma separada del sistema nervioso central y controla muchas de nuestras respuestas emocionales ante situaciones de riesgo o de emergencia. Por ejemplo, cuando las señales del cerebro le dicen que haga esto, los sistemas nerviosos simpáticos dan una orden al hígado para que libere azúcar para que se use como energía, hace que el sistema digestivo se enlentezca, eriza los pelos de la piel, abre las pupilas y les comanda a las glándulas suprarrenales que liberen más adrenalina (epinefrina), y ésta altera muchas de las funciones corporales y prepara los músculos para la acción. Una manera en la que se puede describir la función del sistema nervioso simpático es que nos prepara para “pelear o volar”. Eysenck hipotetizo que algunas personas tienen una mayor respuesta simpática que otras. Algunas personas suelen mantenerse muy calmadas durante situaciones de emergencia mientras que otras sienten verdadero pánico y se aterrorizan con situaciones menores, haciéndolas más propensas a tener un problema de hiperactividad simpática, por lo cual podrían llegar a sufrir más trastornos neuróticos que otras personas.

El síntoma neurótico más “arquetípico” es el ataque de pánico”. Eysenck explicó los ataques de pánico como algo similar al sonido agudo que uno escucha si se acerca un micrófono a un altavoz y vuelven a entrar por el micro, se vuelven a amplificar y así sucesivamente hasta que oímos el típico chirrido (muchos guitarristas eléctricos usan este sistema para mantener notas durante mucho tiempo). El ataque de pánico sigue el mismo patrón: este moderadamente asustado por algo (ver a una araña, entrar a un ascensor, por ejemplo.) Esta situación provoca que se active el sistema nervioso simpático, lo cual pone a la persona más nerviosa y susceptible a la estimulación, y hace que la persona neurótica está respondiendo a su propio pánico que al objeto que lo produce.

**Extraversión - Introversión:** Esta es la segunda dimensión, Eysenck (1947) hipotetizo que la extraversión – introversión es una cuestión de equilibrio entre “inhibición” y “excitación” en el propio cerebro. Pavlov habla de algunas de las diferencias que halló en las reacciones al estrés de sus perros. La excitación es el despertar del cerebro en sí mismo, ponerse a alerta; entra en estado de aprendizaje. La inhibición es el cerebro “durmiente”, calmado, tanto en el sentido usual de relajarse como en el de irse a dormir o en el sentido de protegerse a sí mismo en el caso de una estimulación excesiva. Hay personas que sencillamente se desmayan ante un estímulo muy fuerte.

Alguien que es extrovertido tiene una fuerte inhibición, cuando le ocurre una situación con estimulación traumática (como un choque en un automóvil), el cerebro del extrovertido se inhibe, lo que lo vuelve “insensible” por así decirlo al trauma y por lo tanto recordará poco del accidente. Se puede decir que la persona que es extrovertida borrará la escena y le pediría a los demás que le recuerden lo que sucedió. Y al final dado que no sienten el impacto mental completo del accidente, podrían estar conduciendo como si nada hubiese sucedido al día siguiente. Por otro lado, la persona introvertida tiene una pobre o débil inhibición, cuando hay un trauma, como el accidente de coche, su cerebro no le protege tan rápido y no se apaga en ningún momento, están muy alertas y aprenden bastante, de manera que pueden recordar todo lo sucedido. Incluso dirían que han visto el accidente en “cámara lenta” y es posible que ya no quieran conducir en un periodo largo de tiempo o quizás nunca más. Una de las cosas que Eysenck descubrió fue que los criminales tendían a ser extravertidos no neuróticos. Es lógico, si se piensa detenidamente es difícil imaginarse a alguien dolorosamente tímido que recuerda sus experiencias mientras esta asaltando a un banco. Una persona con ataques de pánico no podría hacerlo,

pero, se comprende que existen muchos tipos de crímenes que no son de carácter violento y que los introvertidos y los neuróticos pueden llevar a cometer.

**Neuroticismo y extraversión – introversión:** Eysenck señala que la interacción de ambas dimensiones y lo que podría significar en relación a varias problemáticas psicológicas. Un ejemplo son las personas que tienen fobias y las personas que tienen trastornos obsesivo-compulsivo las cuales tienden a ser bastante introvertidas y las personas con trastornos conversivos (la parálisis histérica) o con trastornos disociativos (amnesia) tienden a ser más extrovertidas. Las personas altamente neuróticas sobreresponden a un estímulo amenazante, si son introvertidos, aprenderán a evitar las situaciones que le causan pánico muy rápida y bruscamente, incluso hasta el punto de sentir mucho miedo ante pequeños símbolos de esas situaciones. Personas introvertidas aprenderán (rápida y bruscamente) comportamientos para controlar sus miedos, como chequear muchas veces las cosas que hicieron o lavarse las manos reiteradas veces a lo largo del día. Los extrovertidos altamente neuróticos, por otro lado, son buenos para ignorar y olvidar aquello que los sobrecarga. Se valen de los clásicos mecanismos de defensa, tales como la negación y la represión. Convenientemente pueden olvidar aquella dolorosa semana, por ejemplo, o incluso “olvidar” su habilidad para sentir y usar sus piernas.

**Psicoticismo:** Eysenck utilizaba una gran población para sus investigaciones, pero había un tipo de población que no estaba considerando, la cual, formaría la dimensión que separa a aquellas personas que están puntuadas dentro de la normalidad de las que terminan en instituciones para la salud mental. Empezando sus estudios en instituciones mentales de Inglaterra. Cuando analizo sus datos mediante la técnica factorial, surgió un tercer factor significativo, el cual tuvo nombre de psicoticismo. De igual manera que el neuroticismo, la alta puntuación en psicoticismo no necesariamente indica que se trata de una persona psicótica, simplemente que tiene cualidades que se hallan con frecuencia entre personas psicóticas y probablemente estén más susceptibles en ciertos ambientes a volverse psicótico. Efectivamente, como se puede imaginar los tipos de cualidades halladas entre puntuaciones altas en esta dimensión incluyen una cierta temeridad, una despreocupación por el sentido común o convenciones y un cierto grado de expresión inapropiado de la emoción.

## 2.1.6. HISTORIA DE LA CREACION DE LOS RESTAURANTES

Para Anker y Batta (1992) señalan que las creaciones de los restaurantes y sus orígenes, son de igual manera antiguos como las de los hostales y de los hoteles y han estado ligadas con las cervecerías y las tabernas. Inicialmente dichas tabernas ofrecían pan, queso o carne a sus clientes, luego se construyeron y establecieron cocinas que se sustituyeron estas tareas por sí mismas o con auxiliares de las pastelerías. Originalmente parte del francés *se restaurer* (restablecerse) la palabra *restaurant* (restaurante) no surgió sino hasta 1765 en París, y cruzó el Canal de la Mancha sólo a mediados del siglo XIX. Cuando las compañías inglesas de ferrocarriles construyeron grandes y prestigiosos hoteles, instalaron el clásico restaurante “francés” con servicio completo de plata, lo que resultaba muy extraño para la mayoría de los ingleses, pero que pronto se hizo muy popular. Cuando el viajar se convirtió en práctica del día a día, aparecieron esos establecimientos en las ciudades pequeñas que estaban en decadencia y transformaron sus “ordinarios” en restaurantes. El hecho de “comer fuera” atrajo a las masas, y en este tiempo tuvieron lugar numerosos cambios. En 1884, la Aerated Bread Co. abrió su primer salón de té, y unos diez años después, por J. Lyons & Co. -los precursores de dos grandes cadenas que iban a hacer sonar el toque de difuntos para las tabernas y las cocinas económicas.

En un principio, los salones de té solamente servían esa bebida, pero después sirvieron alimentos más sustanciosos, volviéndose muy populares entre las mujeres, a quienes no se les permitía por entonces frecuentar las tabernas, a menos que fueran con algún acompañante. En 1873, la Great Northern Railway Co. abrió el primer carro comedor en los trenes que comunicaban Londres. En la zona de Soho, cuya población era en gran parte de origen francés e italiano, florecieron muchos tipos de restaurantes y de cafés. Soho fue el centro de la industria de servicio de comidas de Londres, y el semillero que daría la mayor parte del personal para los grandes hoteles que se estaban construyendo a finales del siglo. Todos estos hoteles tenían grandes restaurantes con lámparas de cristal que usaban la nueva luz eléctrica, todos los clientes se vestían de gala para la hora de la cena, y eran servidos con menús a la carta muy apropiados para ellos mismos. La mayoría de estos hoteles tenían *grill rooms*, que se parecían a los restaurantes y tenían menús similares, pero en los que no era obligatoria la ropa de etiqueta. Con la llegada de la Primera Guerra Mundial en 1914 y por ende el obligado racionamiento de los alimentos se originó una reducción en el número de platos, tanto como los restaurantes normales, como en los banquetes y lo que perduro en esa época fueron las comidas de tres o cuatro



platos con café, costumbre que aún perdura. Durante la Segunda Guerra Mundial el número de platillos se volvió a reducir y las restricciones gubernamentales de diciembre de 1939 hicieron que los menús colocaran avisos como “sólo se permite un plato principal”, o “no más de un platillo subrayado”, con un precio de venta máximo de no más de 5 chelines (25 peniques), práctica que se mantuvo por un periodo de unos ocho años, hasta 1952, cuando finalmente se suprimió (se permitía un cargo adicional de 2 chelines (10 peniques) sobre el precio de 5 chelines si durante las comidas tocaba una banda de música). Una vez concluida las restricciones de los tiempos de guerra, se regresó gradualmente a las existentes antes de 1939, pero como el tren de vida se aceleró, y también debido al gran número de tropas extranjeras estacionadas en Gran Bretaña, aparecieron otros tipos de servicio de comidas.

## 2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

### 2.2.1. Investigaciones Nacionales

Martínez (2017) realizó una investigación con el fin de obtener el nivel de Burnout en las enfermeras de un Centro Quirúrgico de una clínica de Lima Metropolitana. Participaron 22 enfermeras y se aplicaron los siguientes instrumentos: El inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta. Se concluyó en dicha investigación, que el nivel de Burnout en las enfermeras del centro quirúrgico en la gran mayoría es de medio a alto, debido contrastado con sus manifestaciones las cuales eran que estaban agotadas por el trabajo, desinterés con el paciente e insensibilidad con las personas, agotamiento por trabajar con las personas en horario de tiempo completo.

Arpita (2016) determinó el Burnout en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. En Lima- Perú, utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Participaron 61 internos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” y el Instituto Nacional Materno Perinatal. Encontró que existía Burnout y fue medido a través del “Maslach Burnout Inventory”, en su versión validada al español, por una encuesta auto administrativa anónima. Realizó el análisis descriptivo sobre las tres dimensiones del Burnout (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal). Y concluyó que el burnout está presente dentro de los internos de Obstetricia de ambas entidades siendo la despersonalización la dimensión más afectada. Además, sostuvo que la edad,

procedencia domiciliaria y universitaria tuvieron relación significativa con la presencia del Burnout.

Toledo (2016) realizó una investigación en el año 2015, para determinar la prevalencia del burnout en el personal de salud de la Clínica Maisón de Sante de Lima. Mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory y de una encuesta con características de los participantes como sexo y edad. De los 56 encuestados hubo más mujeres que varones y la edad promedio fue de  $38.1 \pm 10.05$  años. El 44.6% presentó un cansancio emocional alto, el 76.7% de despersonalización alta y el 60.7% realización personal baja. La frecuencia del síndrome de Burnout en base a los criterios definidos por Maslach fue de 39.2%. Y la dimensión más afectada fue la despersonalización, ya que, se encontró que un 76.7% tenían niveles altos.

Farfán (2009) realizó un estudio para demostrar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal docente de educación de secundaria de centros educativos particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los participantes fueron 367 profesores de ambos sexos y de diferente grado de nivel secundario, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Social de R.H. Moos. Se encontraron niveles medios de Burnout en ambos colegios. Y se concluyó que en la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no había diferencias significativas en las variables de organización, autonomía y presión. Dentro del Burnout los profesores de colegios estatales obtuvieron un puntaje alto en despersonalización y cansancio emocional en comparación con los colegios particulares. Se obtuvo un bajo puntaje en la dimensión de realización personal. A diferencia de los colegios particulares fueron notorios los puntajes altos en la dimensión de realización personal.

Durand (2008) determinó el nivel de Burnout y sus respectivas dimensiones existentes en las enfermeras del Hospital Nacional Especializado “Víctor Larco Herrera”. La población está conformada por las enfermeras del Hospital de Salud Mental y Psiquiatría “Víctor Larco Herrera”. Se utilizó el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se aplicó la encuesta a 64 enfermeras. Se concluyó que un 53.1% presentan un nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6% un nivel bajo, sin embargo, existe un 20.3% con un nivel alto. De igual manera la mayoría de las enfermeras presentaban un nivel medio de

realización personal, cansancio emocional y un nivel bajo correspondiente a despersonalización.

Salcedo (2007) determino el nivel de burnout que presentaban los trabajadores de enfermería que laboran en el Albergue Central Ignacia Rodolfo Vda De Canevaro en Lima, Perú. La población fue de 71 profesionales y no profesionales de Enfermería del Albergue Central Ignacia Rodolfo Vda. De Canevaro. Se utilizo la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) ya validada. Concluyó que la mayor parte del personal de enfermería presenta un nivel medio de Burnout, lo que significa que podrían presentar actitudes negativas, pensamientos, emociones negativas con los usuarios, con el trabajo y con el propio rol profesional, generándose una serie de disfunciones psicológicas, conductuales y fisiológicas que afectarían negativamente en la organización y las personas.

Soto y Valdivia (2012) conocieron el nivel de Burnout y sus dimensiones respectivamente en maestras de educación inicial del sector del Callao. La muestra la conformaron 153 maestras de las instituciones educativas públicas del nivel inicial del Callao, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach & Jackson 1981/1986). Los resultados fueron en cansancio emocional un nivel bajo con 73.9% y un nivel medio con 18.3% y el un nivel alto con 7.8%, en despersonalización un nivel bajo con 83%, un nivel medio con 10.5% y un nivel alto con 6.5%, en realización personal un nivel bajo con 11.1%, un nivel medio con 28.1% y un nivel alto con 60.8%. Según los resultados las maestras del Callao presentan niveles bajos de burnout.

Yslado (2014) realizó una investigación para determinar el Síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos-organizativos en profesionales de la salud en Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú - 2012, realizado en Ancash, Perú. Esta investigación es de carácter transversal. Se evaluaron a 76 profesionales de salud (enfermeros, obstetras, médicos, psicólogos, odontólogos, químico farmacéuticos, tecnólogos médicos, nutricionistas y una bióloga), de ambos sexos, cuyas edades fluctuaron entre 20 y 59 años de edad, y se utilizó el cuestionario “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la DIRES Ancash. 2012” y el Inventario Burnout de Maslach-MBI (1997). Los resultados arrojan que la mayoría de los profesionales de salud (57.9%) presentan Síndrome de Burnout en fase inicial, el 14.5% SB en fase intermedia

y el 27.6%, SB en la fase final (estrés laboral crónico alto) y hubo diferencias significativas entre los porcentajes de la fase inicial y final ( $p < 0.05$ ). Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), entre los factores organizativos (frecuencia de órdenes contradictorias de parte del jefe inmediato, no contar con apoyo informativo, emocional, instrumental de parte de los compañeros de trabajo y no realizar actividades recreativas, de esparcimiento o descanso en horas y días libres fuera del hospital), y sociodemográficos (no tener vivienda propia) con la mayor frecuencia de Síndrome de Burnout.

### **2.2.2. Investigaciones Internacionales**

Abdulrahman, Farooq, Al Kharmiri, Al Marzooqi y Carrick (2018) estudiaron la oscilación entre las demandas de recursos y de trabajo entre profesionales médicos. En el Oriente medio se carece de estudios que analicen el bienestar psicológico de los médicos. Por lo tanto, se realizó un estudio nacional para comprender y abordar el Burnout y la depresión en los residentes médicos de los EAU. Métodos: Se realizó un estudio multicéntrico, transversal-seccional para evaluar el Burnout y la depresión entre los residentes médicos para abordar la brecha. Resultados: Nuestros resultados indican que el 75.5% (216/286) de los residentes médicos de los EAU tuvieron agotamiento emocional moderado-a-alto (EE), el 84% (249/298) tuvo alta despersonalización (DP), y el 74% (216/291) tuvo un bajo sentido de realización personal. Así mismo, se consideró que el 70% (212/302) de los residentes médicos experimentaban si quiera un síntoma de quemadura basado en una puntuación alta de EE o una puntuación alta de DP. También se observó una depresión que oscilaba entre el 6% y el 22%, según la especialidad. Notablemente, el 83% (40/48) de los residentes médicos que tenían altas calificaciones de depresión también reportaron quemaduras. Conclusiones: El Burnout y la depresión son altos entre los residentes médicos de los EAU. Existe una necesidad crucial de abordar el Burnout mediante intervenciones eficaces tanto a nivel individual como institucional. Los servicios de asesoramiento profesional para los residentes serán sin duda un paso adelante para gestionar el Burnout de los residentes siempre y cuando el estigma social asociado con el asesoramiento y pueda ser eliminado. Las regulaciones de horas de trabajo proporcionan una solución para brindarle mayor seguridad al paciente y mayor calidad de atención. Hay una necesidad urgente de reconfigurar el enfoque de la

formación médica para el bienestar de la próxima generación de médicos en el mundo árabe.

Chamberlain (2009) examinó cómo el Burnout ocurre dentro de las organizaciones y su relación con las variables organizativo-nivel adaptando un nivel individual psicológico de Burnout a un instrumento de codificación que puede utilizarse para codificar el Burnout dentro de las etnografías del lugar de trabajo. Además, extiende uno de los antecedentes organizacionales primarios del burnout, interacción interpersonal, para descubrir la relación entre los dos. Se examinó la interacción interpersonal en términos de aspectos del trabajo emocional. Las medidas de agotamiento y trabajo emocional se añaden a un conjunto de datos etnográficos existentes. Se encontró que la fuente y el tipo de emoción del trabajo tienen diferentes efectos en los componentes del Burnout. También se encontró que los diferentes componentes del burnout tienen diferentes efectos en las experiencias y consecuencias de los grupos de trabajo'. Se sostuvo que el concepto de burnout debe ser examinado como un fenómeno organizativo-nivel y puede ser necesario ampliarlo para incluir antecedentes no solamente relacionados con la interacción en el lugar de trabajo.

Chiang y Liu (2017) examinaron las relaciones causales entre el estrés laboral, Burnout del empleo y las intenciones de rotación, al tiempo que verifica el compromiso de la organización y la comercialización interna como moderadores del efecto del estrés laboral en el Burnout. Se encuentra en los resultados que el personal de limpieza de habitaciones quienes sufren estrés laboral tiene más Burnout, lo que, a su vez, afecta sus intenciones de rotación. Además, la comercialización interna y el compromiso institucional moderan significativamente el estrés laboral y el Burnout. Las encuestas se distribuyeron utilizando muestreo de conveniencia: se enviaron 282 copias a 21 hoteles y se devolvieron 249 copias de 18 hoteles; de éstas, se eliminaron 51 encuestas inválidas, dejando 198 encuestas válidas, una tasa de respuesta del 70.2%. La mayoría de los encuestados eran mujeres (89.9%) y entre 21 y 30 años de edad (42.4%), seguidas de las personas de 41 a 50 años de edad (26.3%). En la actualidad, los asistentes a la sala tienden a ser mujeres jóvenes y de mediana edad. En términos de educación, la mayoría de los encuestados habían asistido a la universidad (57.1%). De todos los encuestados, 57.1% eran solteros, y 40.9% estaban casados. Las preguntas sobre la edad y la experiencia mostraron que el grupo más grande, el 34.3% de los encuestados, había trabajado por más de 1 año, pero

menos de 3 años como asistentes de habitación; el 88.9% eran empleados de tiempo completo. Los asistentes a las habitaciones tienden a estar de acuerdo con la ocurrencia de estrés laboral (Media D 4.01, S. D. 0.38), agotamiento laboral (Media D 3.90, S.D. D 0.46), y las intenciones de rotación (Media D 3.89, S.D. D 0.75). Además, los asistentes tienen grandes expectativas de marketing interno del hotel (Media D 4.24, S.D. D 0.42), aunque su compromiso organizacional (Media D 3.47, S.D. D 0.36) con el hotel tiende a ser promedio. Pocos estudios se han centrado en los asistentes de habitación y la relación entre el estrés laboral y el Burnout. Los resultados demostraron que no sólo los asistentes experimentan niveles relativamente altos de estrés y Burnout, sino que el estrés laboral también afecta significativamente el Burnout. Parte de ese estrés laboral implica grandes cargas de trabajo y tareas repetitivas, comunes en los departamentos de limpieza; por lo tanto, cuanto más repetitivos sean los puestos de trabajo, más probable será que los empleados sufran un Burnout, lo que dará lugar a una menor sensación de logro. La mayoría de los estudios de Burnout y el estrés se centran poco en todos los trabajadores, no sólo en los asistentes de habitaciones. Además de la tensión que supone el trabajo repetitivo, la asignación de un gran número de habitaciones y de asignaciones de tipo de habitación es lo que más tensiona a los asistentes; por lo tanto, los hoteles deben considerar la posibilidad de ajustar el volumen de trabajo y los tipos de habitación de manera más eficaz para reducir la carga de trabajo de los asistentes de habitación. Es extremadamente importante que los hoteles presten asistencia a los empleados antes de que desarrollen signos de Burnout, para asegurar que los asistentes puedan seguir centrados en su trabajo.

De Loeff, Cornet, Embregts, Nijman y Didden (2018) examinaron la relación entre la actividad simpática y parasimpática, por un lado, y el estrés laboral y Burnout por otro, y está registrado por PROSPERO bajo CRD42016035918. Investigaciones pasadas han demostrado que el estrés prolongado en el trabajo puede llevar al Burnout y a la variabilidad del ritmo cardíaco en personas que estén aumentando el estrés laboral. En esta revisión sistemática se estudian las asociaciones entre estrés laboral o agotamiento y frecuencia cardíaca (variabilidad) o actividad electro dérmica. Además, se investigó cuáles eran las directrices para la evaluación ambulatoria y la notificación de los resultados. Métodos: Hemos extraído datos de las bases de datos importantes siguiendo la lista del PRESS y contactado a los autores para obtener recursos adicionales. Los participantes incluyeron a la población adulta empleada comparando cuestionarios

validados de estrés laboral y Burnout que examinaban la frecuencia cardíaca y la actividad electro dérmico. La síntesis siguió las directrices del PRISMA sobre la presentación de informes de exámenes sistemáticos. Los resultados mostraron una asociación positiva entre el estrés laboral y la frecuencia cardíaca, y una asociación negativa entre el estrés laboral y las medidas de variabilidad del ritmo cardíaco. No se pudo llegar a una conclusión definitiva con respecto a las medidas de agotamiento y psicofisiológicas. No se pudo incluir ningún estudio sobre actividad electrodérmica basado en los criterios de inclusión. Conclusiones: Los niveles altos de estrés laboral se asocian con un aumento de la frecuencia cardíaca y medidas de variabilidad de la frecuencia cardíaca disminuida. Las recomendaciones para la evaluación y presentación de informes ambulatorios (STROBE) se examinan a la luz de las conclusiones.

Dawn (2016) examinó las relaciones entre las experiencias de trabajar en restaurantes de objetivación sexual y los resultados relacionados con el trabajo en una muestra de 313 camareras que trabajan en restaurantes ubicados en los Estados Unidos-. Además, investigamos los posibles roles mediadores de los avances sexuales no deseados, el poder y el apoyo en estos vínculos. Apoyando nuestras hipótesis, los resultados indicaron que los restaurantes de objetivación sexual estaban correlacionados positivamente con los sentimientos de las camareras de agotamiento y las intenciones de dejar su trabajo. Nuestros hallazgos también apoyaron un modelo de mediación múltiple teorizado en el cual los niveles más altos de restaurantes de objetivación sexual estaban relacionados con avances sexuales más no deseados, niveles más bajos de poder personal y control en el ambiente de trabajo, menos apoyo organizacional y menores niveles de apoyo a los compañeros de trabajo, que a su vez estaban relacionados con más sentimientos de agotamiento. Contrariamente a nuestras hipótesis, el poder estructural/organizacional de género no mediaba en los restaurantes sexualmente objetivados. Además, nuestros hallazgos también revelaron que el poder personal y el control, el apoyo organizacional, y el apoyo de los compañeros de trabajo (pero no los avances sexuales no deseados o el poder estructural/organizacional) mediar el vínculo entre la objetivación sexual de restaurantes y la intención de salir.

Kiseleva (2018) evaluó la intensidad del agotamiento emocional (EB) en empleados del banco que interactúan directamente con los clientes. Ciento diecisiete empleados bancarios (90 mujeres y 27 hombres; 21-54 años de edad), cuyo trabajo involucra

directamente el servicio al cliente, tuvieron su nivel de EB medido mediante una prueba de psicodiagnóstico propuesta por Boyko (1996). Esta herramienta permite identificar tres fases de EB: tensión, resistencia y agotamiento. Se demostró que una mayor proporción de encuestados (69.3%) tienen características prevalentes de la fase de resistencia en EB. En cuanto a la fase de agotamiento es notable, con sus síntomas presentes en 53.9% de los encuestados. La fase de tensión fue la menos prevaleciente en el grupo evaluado de empleados bancarios (sólo en casos del 23.1%). El análisis de EB en empleados bancarios involucrados en interacción directa con clientes ha demostrado que este grupo de individuos se caracteriza principalmente por síntomas de la fase de resistencia, desencadenada por la carga emocional excesiva y el estrés constante.

Chieh-Heng y Shu-Rung (2016) exploraron los efectos de los rasgos de personalidad en el agotamiento del personal de un hotel. El Modelo de los Cinco-Factores (neurotismo, extraversión, conciencia, simpatía, apertura a la experiencia) fue utilizado como dimensiones de la personalidad. Se analizaron los datos mediante una serie de análisis de regresión jerárquica. Uno de los hallazgos más notables de esta investigación es la previsibilidad de la concordancia en dos dimensiones de agotamiento del trabajo (cinismo y eficacia profesional). Por lo tanto, al buscar empleados adecuados, el hotel debe prestar mucha atención a las personas que estén de acuerdo. Para la industria del alojamiento, sigue siendo importante encontrar el personal adecuado que pueda interactuar con los huéspedes de una manera amable y encantadora (parte de la dimensión de acuerdo) en todo momento. Contratar empleados con este rasgo puede ser aún más crítico para el éxito de las propiedades de alojamiento de la up-scale que los hoteles del presupuesto debido a las expectativas más altas del huésped de los servicios personalizados. Por lo tanto, a fin de encontrar candidatos adecuados para puestos de hotel, los administradores de recursos humanos deben prestar especial atención a la conveniencia y a la extroversión, que a menudo se considera más de la afectividad positiva influyente en los comportamientos ocupacionales. El acuerdo ha sido una construcción discutible debido a los resultados inconsistentes relacionados con el agotamiento del trabajo y *The International Journal of Organizational Innovation* Vol. 9 Núm. 2 octubre 2016 58 rendimiento del trabajo en otras disciplinas. Por lo tanto, es necesario replicar este estudio utilizando otros sectores de la hospitalidad tales como restaurantes, aerolíneas, y compañías turísticas con el fin de validar el valor de este rasgo de la personalidad a la industria de la hospitalidad. También



puede valer la pena realizar estudios futuros de este tipo en diversas culturas para revelar las diferencias culturales.

Dhaliwal (2008) exploró los efectos del liderazgo transformacional en el estrés laboral de los empleados y el comportamiento extra-rol. Además, se evaluó la conexión entre el Burnout y el estrés laboral de los empleados y la satisfacción laboral. A continuación, el estudio evaluó el impacto de la satisfacción laboral de los empleados en el compromiso institucional. Las variables de investigación probadas son importantes para las relaciones entre: liderazgo transformacional y estrés laboral, estrés laboral y Burnout, estrés laboral y satisfacción laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional, y el liderazgo transformacional y el comportamiento extra-papel. Este estudio utilizó la investigación de encuestas (un diseño de estudio de campo no-experimental). Se desarrollaron cinco hipótesis sobre las relaciones entre las diferentes variables. Para mantener la coherencia con investigaciones anteriores, las medidas se tomaron de cinco estudios referentes, que a su vez se basan en estudios previos en marketing, gestión y psicología. El estudio actual consistió en una población de empleados de la industria de la hospitalidad de restaurantes y hoteles. Se aplicó un método de muestreo de conveniencia (no-aleatorio) para seleccionar y reclutar a los participantes de la investigación. Los datos se reunieron utilizando instrumentos de cuestionario. Los cuestionarios se enviaron por correo o se entregaron a las empresas de hostelería. Se concluye una relación negativa entre el liderazgo transformador percibido y el estrés laboral, mientras que se halló una relación alta positiva entre el estrés laboral y el cansancio emocional. Y se encontró una relación negativa entre el estrés laboral percibido y la satisfacción laboral, mientras que se encontró una fuerte relación positiva entre la satisfacción laboral percibida y el compromiso institucional. Finalmente, se halló una relación positiva entre el liderazgo transformacional percibido y el comportamiento extra-rol.

Schimpf (2009) examinó en este estudio correlacional la conexión entre los rasgos de la personalidad y el nivel de Burnout experimentado en psicólogos clínicos autorizados. Burnout, un síndrome del trabajo-relacionado, ocurre en profesiones donde hay interacciones intensas con otros. Las consecuencias son graves, con el consiguiente deterioro del desempeño laboral y dificultades físicas y psicológicas para el psicólogo. La literatura se ha centrado en el nivel de Burnout experimentado y las maneras de reducir o hacer frente al Burnout una vez que se produce; sin embargo, no se ha abordado el

desarrollo del Burnout y el papel que desempeñan los rasgos de personalidad en ese desarrollo. Esta investigación se utilizó el modelo de cinco factores de la personalidad y la teoría de Maslach del agotamiento como los fundamentos teóricos. La pregunta clave de investigación de este estudio fue identificar rasgos de personalidad que aceleran a los individuos a niveles más altos de Burnout. Usando el método de investigación de la encuesta, los participantes completaron un formulario demográfico, el Inventario de Burnout de Maslach, y el Inventario de Factores NEO-Cinco. Los datos fueron analizados mediante análisis correlacional junto con ANOVA. Los hallazgos indicaron una correlación significativa entre los rasgos de neurotismo, personalidad, concordancia y la dimensión de Burnout Cansancio Emocional. Los años de experiencia como psicólogo se correlacionó con el nivel de realización personal, y ANOVA demostró que el entorno en el que trabajaba un psicólogo está relacionado con la dimensión del cansancio emocional. Estos hallazgos sugieren que ciertos rasgos de personalidad pueden llevar a alguien al síndrome de Burnout. Estos hallazgos ayudan a aclarar el papel de la personalidad en el síndrome de Burnout al ayudar a identificar psicólogos con mayor riesgo de Burnout y permitir una intervención más temprana. Esto mejora el cambio social al mantenerlos potencialmente más sanos, más satisfechos y más disponibles para servir al público.

Sarma (2018) averiguó los detalles del agotamiento entre los psiquiatras en la India. Las personas asociadas con la prestación de servicios y la toma de decisiones son más propensas a la tensión que conduce al burnout. Materiales y Métodos: El Inventario de Burnout de Copenhague (CBI) con la ficha de biodatos estructurada fue enviado a la muestra representativa de psiquiatras por e-mail y se hizo un análisis estadístico para determinar la prevalencia, analizar el patrón de respuesta y las diferencias entre aquellos con y sin burnout. Resultados: El número de psiquiatras que respondieron a la encuesta fue de 110 psiquiatras 81 hombres (74%) y 29 mujeres (26%). El número de casos de Burnout fue de 51 en 35 psiquiatras, con una prevalencia del 46%. El 32% de los psiquiatras tienen Burnout., 4 psiquiatras tienen burnout en las tres dimensiones, 9 en dos dimensiones, y 22 en una dimensión. El personal ha superado el burnout en las tres dimensiones (63%) seguido por el Burnout del trabajo (24%). El agotamiento del paciente fue al menos en 14%. Conclusiones: Los psiquiatras de la India deben tomar en serio el burnout, aunque no sea muy elevado, y es necesario adoptar medidas preventivas y de protección.

Tarcan y Gamze (2017) afirman que el Burnout entre los médicos y el personal de emergencia afecta negativamente la satisfacción profesional y el rendimiento laboral y conduce a una alta prevalencia de problemas mentales el suicidio, la ansiedad y la depresión. Este estudio investiga la relación entre las percepciones de cansancio emocional y satisfacción laboral de personas que trabajan en servicios de emergencia en dos hospitales públicos de Turquía. Se estudiaron los niveles de cansancio emocional y de satisfacción laboral en estado civil, en términos de educación, género y ocupación. Entre los participantes se incluyen 250 funcionarios de servicios de emergencia. Para la recolección de datos se utilizaron La Escala de Inventario de Burnout Maslach, que evalúa la despersonalización, el cansancio emocional y la realización personal, y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota, que evalúa satisfacción general, la satisfacción interna y satisfacción externa. Los resultados indican que hay relación entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional. Este estudio también muestra que la educación, el estado civil y la ocupación afectan el cansancio emocional y la satisfacción laboral. Sin embargo, el género influye en la satisfacción laboral. Además, esta investigación revela que el cansancio emocional es un predictor significativo de la satisfacción general, que la despersonalización y el cansancio emocional son predictores significativos de la satisfacción intrínseca del trabajo y que el cansancio emocional y el logro personal son predictores significativos de la satisfacción extrínseca del trabajo. Por lo tanto, los resultados sugieren que el cansancio emocional es el regresivo significativo que afecta la satisfacción laboral.

Castellano, Muñoz- Navarro, Toledo, Spontón y Medrano (2019) determinaron el papel de las siguientes variables en el entorno laboral y analizaron su relación con el efecto positivo y negativo, el engagement y el burnout. Los trabajadores constantemente usan los procesos cognitivos para sobrellevar los problemas con las emociones que experimentan en el trabajo. Estos procesos se pueden distinguir en dos modos de procesamiento, uno es preconscious y rápido, llamado "automático"; y otro es consciente y más lento, llamado "elaborativo". Método: 350 trabajadores (54,8% hombres y 45,2% mujeres) completaron varios instrumentos que miden engagement, burnout, afecto y estrategias cognitivas de regulación emocional en un estudio prospectivo. Se testeó un modelo explicativo a través del análisis de ecuaciones estructurales. Se obtuvieron valores aceptables en los índices de ajuste y un valor explicativo significativo tanto para el burnout (61%) como para el engagement (58%). El uso de estrategias cognitivas de

regulación emocional "automáticas" se relacionó con la presencia de afecto negativo y burnout, mientras que el uso de procesos "elaborativos" se relacionó con la experiencia compromiso positivo y de afecto. Los resultados corroboran la importancia de la regulación cognitiva de las emociones en el entorno organizacional.

Lyle (2015) examinó los efectos del empleo secundario en el estrés operativo, estrés organizacional, y Burnout entre los agentes de policía. El estudio se basó en la jerarquía de necesidades de Maslow y en la teoría de la tensión. La muestra: 199 agentes de policía juramentados a tiempo completo de siete agencias policiales en el norte-central y sureste de los Estados Unidos. Los participantes eran de 18-65 años con un rango de oficial a teniente. Completaron el Test de Estrés Operativo y Organizacional Policial desarrollado por McCreary, D., & Thompson, M. (2006) y el Inventario de Burnout Maslach, desarrollado por Maslach, C., Leiter, M., & Jackson, S. (1995) así como un cuestionario demográfico. Se utilizaron tres subescalas para examinar el efecto de la edad, el género y los años de experiencia en el estrés organizativo y operacional, así como el efecto del estrés en el Burnout. Los análisis de regresión lineal múltiple no mostraron ninguna relación significativa entre el estrés operacional y organizacional y las tres variables de edad, género y experiencia. El análisis de los datos reveló una relación significativa entre el Burnout y el estrés tanto institucional como operacional. Los resultados de este estudio ayudarán a los departamentos de policía a mejorar sus políticas y procedimientos que rigen el empleo secundario, mejorando así la moral y la eficacia de los funcionarios y también la seguridad pública.

Makkai (2018) destacó que el trabajo de los profesionales de la salud está sobrecargado implacablemente, emocionalmente abrumador, escalando su vida privada, favoreciendo así el desarrollo burnout. El personal profesional de las instituciones de servicios humanos está a menudo obligado a pasar un tiempo considerable en una intensa relación con otras personas. Con frecuencia, la interacción personal-cliente se centra alrededor de los problemas actuales del cliente (psicológicos, sociales, y/o físicos) y por lo tanto se carga con sentimientos de ira, vergüenza, miedo, o desesperación. Las soluciones para estos problemas no siempre son obvias y fáciles de obtener, lo que añade ambigüedad y frustración a la situación. Para el profesional que trabaja continuamente con personas en tales circunstancias, el estrés crónico puede ser psicológicamente fuerte y plantea el riesgo de cansancio emocional. En la presente investigación, se halló una diferencia significativa

( $p < 0.001$ ) entre el nivel de agotamiento (Maslach HSS) del personal que trabaja en hospitales estatales y el personal que trabaja en hospitales privados. Ninguna de las otras diferencias fue significativa: edad ( $p = 0.155$ ), género ( $p = 0.083$ ), experiencia laboral ( $p = 0.480$ ) y trabajo ( $p = 0.015$ ). También se encontró que existe más cansancio emocional en mujeres que en hombres y, por otro lado, hay más realización personal y despersonalización en hombres a comparación de las mujeres. Resumiendo, el burnout está presente en más nivel en los hospitales estatales que en lo privados para los médicos y enfermeras.

McKenzie (2009) empleó un método de investigación cuantitativa y examinó la conexión entre el Burnout, el estrés relacionado con el trabajo y los estilos de afrontamiento del humor en 306 profesores de la escuela secundaria de los suburbios del sur de Chicago, Illinois. En particular, este estudio buscó determinar si existía una relación entre las tres variables al examinar si el Burnout del profesorado es menor entre los profesores que tienen un mayor uso de habilidades para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo en comparación con aquellos profesores con un menor uso de habilidades para hacer frente al humor. En este estudio se utilizó un diseño de investigación cruzada-seccional correlacional. Los profesores respondieron a tres instrumentos de encuesta. El Inventario de estrés del profesor (TSI), proporcionó datos sobre la percepción del estrés del profesorado en relación con su ocupación. Seis de los nueve elementos demográficos fueron seleccionados de este instrumento para su uso con este estudio; el Maslach Burnout Inventory-Educators Survey (MBI-ES) calificó los niveles de burnout en las escalas de Despersonalización, realización personal y cansancio emocional en los profesores; el Cuestionario de Estilos del Humor (HSQ) midió formas potencialmente beneficiosas y perjudiciales que las personas tienden a utilizar el humor en sus vidas cotidianas. Las hipótesis de investigación 1 a 3 fueron probadas usando el coeficiente de correlación bivariado de Pearson. Se halló en los resultados de esta investigación que el estrés reportado por el profesor se asoció significativamente con más cansancio emocional, más despersonalización y menos realización personal. Las hipótesis de investigación 4-6 sólo se centraron en aquellos participantes que informaron de un alto nivel de estrés relacionado con el trabajo. Específicamente, los participantes con altos niveles de estrés reportado se dividieron en aquellos que usan el humor para hacer frente y aquellos que no lo hacen (i.e., agrupación dicotómica). Este estudio no encontró evidencia empírica para apoyar las hipótesis 4 a 6 de que los profesores con altos niveles de estrés reportados

que usan el humor como mecanismo de afrontamiento tienen menos cansancio emocional, menos despersonalización o menos realización personal que los profesores con altos niveles de estrés reportados que no utilizan el humor como un mecanismo de afrontamiento.

Sánchez – Nieto (2012) llevó a cabo un estudio que reportaría la frecuencia de burnout en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y que variables sociodemográficas se asocian a este. Se utilizó para la evaluación el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS). La muestra se conforma por 244 policías elegidos por conveniencia con edades de 20 a 58 años. Se halló que el porcentaje de policías que presentan Burnout 44,6% es muy similar a lo encontrado en algunas otras profesiones de México, como en médicos de Guadalajara en donde se encontró una presencia de 42,3% (Aranda, et. al, 2004), en policías del personal penitenciario de España se obtuvo 43,6% (Hernández, et al. 2006), en tanto en policías de Chile un 44,4% (Briones, 2007). En cuanto a las dimensiones en las que se obtuvo una frecuencia mayor fue la de realización personal. No se obtuvo relación entre relación escolaridad y edad. No se encontró que el sexo haya sido un factor de riesgo para tener burnout.

### 2.3. Bases teórico-científicas del estudio

#### 2.3.1. Personalidad

Carver y Sheier (2014) definieron la personalidad como una tarea, la cual el psicólogo debe tratar de entender y analizar de una manera muy formal. Describir a una persona y señalar lo que reflejan sus cualidades es hablar de una manera básica. Es común que se use la palabra *personalidad* para referirse a aspectos específicos de personas concretas, por lo regular los psicólogos la emplean de manera abstracta para indicar en que consiste la personalidad de cada persona. La personalidad es consistente con el comportamiento en diferentes situaciones. En 1961 Gordon Allport propuso una definición que abarca varios puntos:

- La personalidad tiene una organización.
- La personalidad es un concepto psicológico, vinculado de manera inherente al cuerpo físico.
- La personalidad ayuda a determinar cómo la persona se relaciona con el mundo exterior.

- La personalidad se muestra en patrones individualizados, consistencias y recurrencias.
- La personalidad se expresa de distintas maneras en comportamientos, pensamientos y sentimientos.

### **2.3.2. Burnout**

Arrivillaga, Correa y Salazar (2007) explicaron que la palabra burnout se utilizó por Fredeunberger en 1974, quien la introdujo para describir el estado mental y físico que observó en los jóvenes voluntarios que trabajaban para él. Después de un año de labor muchos de ellos estaban muy cansados y estaban irritables, tenían poca motivación y poco compromiso laboral, también habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes, y tenían una tendencia a evitarlos. A simple vista el ambiente laboral estaba lleno de abatimiento y desilusión, resultado de una sobrecarga física y mental por exigencias de esfuerzos y energías. Fredeunberger colocaba los sentimientos y las emociones negativas producidas por el burnout, en el contexto del trabajo, debido a que es este el que puede provocar dichas reacciones. Aporto otros términos a la definición, al plantearlo, como un espacio de “vaciamiento de sí mismo” en 1980, que se produce debido al agotamiento de los recursos mentales y físicos tras esfuerzos excesivos por alcanzar una expectativa no realista, la cual ha sido impuesta por la persona o por los valores propios de la sociedad. El estudio adquiere importancia con las investigaciones de Maslach y Jackson quienes definen como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que continua con sentimientos de fracaso y de inadecuación. (Maslach y Jackson, 1982, citados por García, 1993).

Piñuel (2008) afirmó que el termino burnout o síndrome del trabajador quemado señala al estrés laboral que padecerían algunas profesiones que mantienen una relación cara a cara con otras personas. En ellas se da una relación de ayuda, propias de las profesiones de asistentes sociales, médicos, psicólogos, profesores, enfermeras o meseros. Para explicar este síndrome los autores explican que esta clase de profesionales comienzan creyendo en los beneficios económicos que obtendrán del salario, sino proyectando expectativas idealistas del éxito en su trabajo y su desarrollo personal. Estas expectativas, un tanto exageradas o irreales, se darían más en aquellos profesionales más comprometidos en ayudar a otras personas. La paradoja del burnout es que le suele suceder a personas que previamente eran profesionales con muy elevado (o incluso

excesivo) entusiasmo, ganas, motivación y con un gran despliegue de energía en su trabajo. El burnout aparece a raíz de la tensión que genera para el trabajador ir guardando los problemas de otras personas, haciéndolos propios sin poder resolverlos y sin alcanzar lo que inicialmente se habían propuesto en su trabajo y en su carrera profesional. El burnout va evolucionando en 4 etapas sucesivas.

- 1) La etapa **inicial o de entusiasmo**, que se caracteriza por una energía desbordante, altas aspiraciones y poca noción de límites.
- 2) Etapa **intermedia o de estancamiento**, que sucede cuando no se concretan estas expectativas, y por ende surge la frustración.
- 3) Etapa de **daño primario o frustración**, en la que empiezan a surgir problemas conductuales, físicos y emocionales. Esta fase es el núcleo central del síndrome de Burnout.
- 4) Etapa de **daño secundario o apatía**, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

En esta última fase empiezan a manifestarse los efectos clínicos del burnout como, por ejemplo: alteraciones conductuales, alteraciones emocionales, desarrollo de enfermedades psicosomáticas, deterioro del desempeño, problemas sociales y pérdida de la eficacia laboral, alteraciones de vida familiar y algunos vicios. El personal afectado empieza en esta última fase a tener un nivel alto de absentismo laboral, por los problemas de salud física como de la salud psicológica, haciéndose frecuentes la aparición de cuadros depresivos, ingesta de psicofármacos, automedicación y aumento de consumo de drogas legales.

### **2.3.3. Restaurante**

Dorado (1998) señaló que el término restaurante proviene de la palabra francesa “restaurant” que originalmente designaba a un “alimento que restaura” y que posteriormente se utilizó para denominar a los establecimientos dedicados a la venta de comida. Se definen como establecimientos en los que mediante precios que van de distintos rangos, se ofrecen bebidas y comidas para ser consumidas en el local. Los mesones universitarios, los comedores escolares y los comedores de empresariales quedan excluidos de dicha ley, al igual que los restaurantes de los hoteles.

### **2.4. Definición de términos básicos**



**Estrés:** Respuesta manifestada por emociones, pensamientos y actitudes ante una situación de amenaza, y que se manifiesta a través de acciones como estados de ansiedad, de agresión o de humor.

**Burnout:** se describe al burnout como un estado de frustración o fatiga, originado por una falta de recompensa esperada, tras un esfuerzo dedicado a un proyecto de vida, continuado de falta de producción, de una fase de falta motivación e ineficacia y es constituido como una de las principales causas de deterioro de las condiciones laborales de falta de satisfacción y de accidentes.

**Restaurante:** Lugar de comercio en el que se preparan, sirven y ofrecen diversas comidas y bebidas para el consumo de las personas.

**Personalidad:** Conjunto de características genéticas, sociales y físicas de una persona que lo diferencian de los demás lo hacen único. El conjunto y la interrelación de todas estas características, son las que determinan el comportamiento y la conducta de la persona su estabilidad de las mismas conlleva a determinar su personalidad. Es posible predecir la respuesta que puede dar un individuo al cual conocemos mediante determinada situación o estímulo que se le presente.

**Personalidad Melancólica:** Es un individuo que con facilidad se puede sentir ofendido y con tendencia a sentir profundamente todo, hasta las situaciones más insignificantes, reacciones ante el otro con dependencia y debilidad.

**Personalidad Flemática:** Individuo lento, inmovible, con tendencias de conducta constantes, manifiesta poco su estado de ánimo, su ritmo de vida lento.

**Personalidad Sanguínea:** Individuo vivaz, móvil, que cambia frecuentemente sus impresiones, reacciona con rapidez a su ambiente, soporta con relativa facilidad los fracasos y contratiempos, es amigable y encanta en las relaciones interpersonales, presenta características de líder.

**Personalidad Colérica:** Individuo explosivo, rápido y es capaz de embarcarse en un asunto con mucha pasión, hasta llega asumir toda responsabilidad desequilibradamente exageradamente, reacciona violentamente hacia el fracaso, tiene cambios bruscos de estado de ánimo.

**Extroversión:** Mayor integración a los patrones sociales, entusiasta, cerebro, mayor glucosa.

**Introversión:** Menor integración patrones sociales, ensimismado cerebro menor glucosa.

**Inestable:** Mal nivel de ajuste al otro y no tiene autocontrol de impulsos

Estable: Optimo nivel de adaptación y tiene autocontrol de impulsos

Personal a tiempo completo: Aquellos trabajadores que tienen jornada laboral máxima establecida dependiendo del trabajo puede ser entre 8 a 12 horas, cabe indicar que instituciones del estado trabajan más de 12 horas.

Personal a tiempo parcial: Aquellos trabajadores mayormente estudiantes que tienen doble empleo y/o trabajo eventual.

Tipo de atención directa: se trata de los trabajadores que mantienen un contacto directo con los clientes.

Tipo de atención indirecta: trabajadores que tiene no tiene contacto con los clientes.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Supuestos científicos básicos**

#### Teorías explicativas del síndrome de burnout

Tanon (2003) comentó que Freudenberger inicio con el estudio del burnout, pero distintos autores crearon otras teorías que explicaron desde su punto de vista este término. Se mencionan dos teorías explicativas. La perspectiva clínica Selye en 1934 y la perspectiva psicosocial Maslach en 1986. La psicología clínica señala que el burnout llega a desarrollarse cuando la persona alcanza un estado alto de estrés laboral, y desde el punto de vista psicosocial, el burnout es considerado como un proceso que se desarrolla por la interacción entre las características personales del sujeto y las situaciones de estrés dentro de su entorno laboral. El primer enfoque analiza el problema en relación al estado personal y el segundo lo analiza como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores. El síndrome de burnout parte de marcos teóricos más amplios y menciona a la psicología social, la psicología clínica y la psicología organizacional.

- La psicología clínica considera al burnout como un estado.
- La psicología social está basada en la teoría socio connotativa del yo.
- La psicología organizacional que está basada en las teorías del estrés laboral y considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta al suceso.

El burnout es considerado como un estado dentro de la psicología clínica. Freudenberger en 1974 mencionó que se trata de un estado de pérdida de interés, decepción y agotamiento como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios en atención al público y ante expectativas inalcanzables. Fisher en 1983 mencionó que el burnout es un estado que resulta del trauma narcisista que se llega a tener y que lleva a la disminución en la autoestima de cada individuo. Dentro de la psicología social que está basada en la teoría socio cognitiva del yo. Harrison en 1983 comentó que el personal que ofrece servicios para ayudar a los demás están motivados en base a ese logro y que en su contexto laboral si existen factores que dificultan su tarea, no los dejarían alcanzar sus objetivos, afectando su esperanza de conseguirlos y con el tiempo generar un burnout que perjudicaría su motivación para ayudar. Pines y Aronson en 1988 mencionaron que significa un proceso de desilusión en un individuo altamente motivado por su trabajo, que se caracteriza por fatiga física, mental y emocional, sentimientos de inutilidad, impotencia

y baja autoestima. Dentro de la psicología Organizacional se basa en las teorías del estrés laboral. Golembiński en 1983 mencionó que el estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral, pérdida de autonomía y fatiga. El síndrome de burnout es una condición negativa que comienza ante una respuesta de estrés en el cuerpo humano debido a los estímulos estresantes emocionales e interpersonales que se generan en el ambiente laboral, incluyen fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

### 3.2. Hipótesis

#### 3.2.1. General

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el neuroticismo y el cansancio emocional del síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la Extroversión- Introversión y el cansancio emocional del síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima.

#### 3.2.2. Específicas

H<sub>3</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre el cansancio emocional del Burnout de los trabajadores según la condición de tiempo completo y medio tiempo.

H<sub>4</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre el cansancio emocional del Burnout de los trabajadores y el tipo de atención directa o indirecta.

H<sub>5</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre el Neuroticismo según el tipo de atención directa o indirecta del personal.

H<sub>6</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre la Extroversión - Introversión según el tipo de atención directa o indirecta del personal.

### 3.3. Variables de estudio

Variable: Cansancio emocional del Burnout

Variable: Condición (tiempo completo y medio tiempo)

Variable: Tipo de atención (directa o indirecta)

Variable: Neuroticismo

Variable: Extroversión- Introversión

## CAPÍTULO IV. MÉTODO

### 4.1. Población, muestra o participantes

Se trabajó con toda la población la cual fue de 50 trabajadores del restaurante de los cuales están considerados: cocineros, mozos, ayudantes de mozos, lavadores, almaceneros, administradores, bartenders, ayudantes de bartenders, cajeras, anfitrionas y un valet parking. La muestra fue obtenida de manera intencional por conveniencia de la autora, la cual previamente había laborado en el restaurante.

### 4.2. Diseño y tipo de investigación

El estudio es aplicado con un diseño descriptivo, comparativo y correlacional.

Con respecto a la parte comparativa el esquema es el siguiente:

M1- - - - O1

M2- - - - O2

Muestra 1: trabajadores de tiempo completo

Muestra 2: trabajadores de medio tiempo

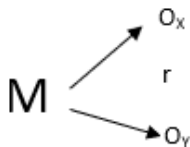
~ ~

O1 = O2 =  
≠ ≠

Observación 1: síndrome de burnout

Observación 2: personalidad (neuroticismo e introversión- extroversión)

Con respecto a la parte del diseño correlacional:



Donde

M = muestra

O<sub>x</sub>= observación de la variable x neuroticismo

O<sub>y</sub>= observación de la variable y cansancio emocional del síndrome de burnout

### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó una ficha de datos sociodemográficos (ver anexo). Así mismo, se usó el inventario de Burnout de Maslach y el inventario de Eysenck y Eysenck forma (b) que se detallan a continuación en sus fichas técnicas:

## **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH**

### **FICHA TÉCNICA**

Elaborado en el año 1986 (Chandavi y Vega, 2015). Por los autores Maslach y Jackson y fue adaptado al español por el autor Seisdedos en España. Este instrumento es de aplicación individual y colectiva, dirigido a la población adulta y con duración de 10 a 15 minutos. El inventario está basado de 22 afirmaciones, que indican sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, presenta 3 dimensiones las cuales están relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal de salud (cansancio emocional que abarca 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y realización personal en el trabajo con 8 ítems). Las opciones de respuesta son: Nunca (0), pocas veces al año (1), una vez al mes (2), unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4), pocas veces a la semana (5), todos los días (6).

Se obtienen los resultados por dimensiones las cuales se puntúan sumando el valor de respuesta de cada ítem correspondiente. Luego el puntaje obtenido se busca en la tabla diagnóstica para indicar el nivel de cada dimensión evaluada del síndrome de Burnout (alto, medio y bajo), la puntuación obtenida se ubica en el cuadro diagnóstico presentada por dimensiones (puntuación de cansancio emocional: 54 a 27 (alto), 26 a 19 (medio), 18 a 0 (bajo); despersonalización: 30 a 10 (alto), 9 a 7 (medio), 6 a 0 (bajo); realización personal: 48 a 40 (alto), 39 a 31 (medio), 30 a 0 (bajo))

Validez y confiabilidad del instrumento.: Originalmente se reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0.71 a 0.90 y una confiabilidad de 0.90. Así mismo los valores de fiabilidad por escalas fueron realizados por el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo como resultados los valores de 0.87 para Agotamiento Emocional, 0,72 para Falta de Realización Personal y 0.57 para Despersonalización.

En el Perú, este instrumento se validó en la ciudad de Trujillo en el año 2001, con una población total de 160 personas, las cuales conformaban parte del personal de salud del Hospital Luis Albrecht y del hospital Florencia de Mora (EsSalud), aplicando para ello la baremación percentilar.

La validez del "Inventario de Burnout de Maslach" se obtuvo a través de la Correlación ítem - test, que se efectuó a través de un riguroso análisis, utilizando la fórmula Producto coeficiente de Pearson en los rangos de 0.73 a 0.90 obteniendo finalmente una confiabilidad de 0.94. Así mismo se estableció la confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultados los valores de 0.72 para Agotamiento Emocional, 0.74 para Falta de Realización Personal y 0.71 para Despersonalización., obteniéndose los baremos correspondientes.

## **EYSENCK Y EYSENCK FORMATO B - PARA ADULTOS**

### **FICHA TÉCNICA**

**Nombre del instrumento:** Inventario de Personalidad – Eysenck forma B, para adultos (EPI) **Autor:** Hans Jürgen Eysenck **Año:** 1954 **Objetivo:** el inventario Eysenck de personalidad (EPI) sirve para la medición de dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: introversión – extroversión (E) y neuroticismo (estabilidad – inestabilidad) (N). La forma E que se desarrolla consiste en 57 ítems a los cuales debe responderse con SÍ o NO. **Dirigido a:** ADULTOS

#### **Aspectos que evalúa:**

“E” Dimensión: Introversión – Extroversión

“N” Dimensión: Estabilidad – Inestabilidad

#### **DIMENSIÓN: INTROVERSION – EXTROVERSION “E”**

Está ligada a la mayor o menos facilidad para el condicionamiento de las personas. Es un rasgo genotipo. Algunas personas, las introvertidas requieren pocas exposiciones a una situación para establecer un condicionamiento firme, a otras requieren una exposición mayor, son las extrovertidas. **TÍPICO EXTROVERTIDO:** Le gusta participar en fiestas, tiene muchos amigos, necesita tener gente hablándole, no le gusta leer o estudiar para sí mismo, es despreocupado, bromista y optimista, le gusta reír y ser divertido, prefiere más actuar que pensar, tiende a ser agresivo y pierde rápidamente el temple. Anhela situaciones y es mudable, está fijado al ambiente, actúa sobre estímulos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es aficionado a los trabajos tiene repuestas “listas”. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo ajustado control y no es siempre un previsible, ni confiado. **TÍPICO INTROVERTIDO:** Es introspectivo, tranquilo, se aísla, prefiere observar a las personas, es reservado y distante, excepto con sus amigos íntimos, tiende a planear por adelantado y desconfía de los impulsos del momento, no gusta de las excitaciones, es serio y gusta de un ordenado modo de vida, tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresivo y no pierde fácilmente su temple, es confiado y previsible algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

#### **DIMENSION NEUROTISMO: “N” (ESTABILIDAD – INESTABILIDAD)**

Está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso autónomo, que moviliza trastornos cardiovasculares, taquicardias, incremento de presión sanguínea, vaso-constricciones, vaso-dilataciones, trastornos respiratorios, jadeos, secreciones gástricas, hiper motilidad



intestinal, sudoración, etc. Una alta tasa de neuroticismo (inestabilidad), indica una emotividad muy intensa y tono elevado, son personas generalmente tensas, ansiosas, inseguras, tímidas, con fuertes bloqueos de conducta, respuestas inadecuadas e interrupciones emocionales desordenada, tienden a presentar trastornos psicosomáticos del tipo asina o úlceras pépticas, etc.

### **ESCALA DE MENTIRAS (VERACIDAD) "L"**

Permite conocer el grado de sinceridad del sujeto en la situación de la prueba. Los ítems de la escala de mentiras son: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42,48 y 54. Esta distribuido de manera estructural y sistemática, un puntaje mayor de cuatro (4) en la escala, anula los resultados de la prueba, pudiendo inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus rasgos y tampoco le gusta mantenerse tal cual es.

**ROL QUE CUMPLEN LAS DIMENSIONES:** Ofrecen la oportunidad al psicólogo de asesoramiento en las áreas clínica y educacional.

**METAS:** Los resultados permiten diseñar la metodología adecuada para el desarrollo de la tarea educativa, teniendo en cuenta las diferencias individuales, también ayuda a dar sugerencias al educador sobre la flexibilidad en las exigencias según sea el caso.

**CARACTERISICAS DEL INVENTARIO:** La prueba está estructurada de tipo verbal – escrita y con respuestas dicotómicas. Emplea la técnica de la elección forzada (SI O NO). El cuestionario tiene 57 ítems:

- a. "L" 9 ítems: Verdad (escala de mentiras)
- b. "E" 24 ítems: Introversión – Extroversión
- c. "N" 24 ítems: Estabilidad – Inestabilidad
- d. Los ítems están intercalados sin ningún orden especial en el cuestionario.

**Administración:** Individual **Tiempo:** Este inventario no cuenta con un tiempo determinado aun cuando el tiempo promedio es de 15 minutos **Utilidad:** Orientación del educando, clínica y consejo psicológico

**Datos normativos:** Con fines de experimentación, pero con el propósito de obtener normas funcionales una vez experimentado en nuestro medio, es que en la actualidad se da uso a los datos normativos de Inglaterra. **Valoración:** Cada protocolo es evaluado de la siguiente manera:

Usar la clave de veracidad "L" (escala de mentiras) directamente sobre la hoja de respuestas. Hacer lo mismo con las claves "E" y "N".

#### **CUATRO CUADRANTES TEMPERAMENTALES**

- A. MELANCÓLICO (Introverso - Inestable)
- B. COLÉRICO (Extroverso - Inestable)
- C. SANGUÍNEO (Extroverso - Estable)
- D. FLEMÁTICO (Introverso - Estable)

#### **4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

Se aplicaron las pruebas de forma individual en el mismo restaurante para lo cual se contó con la autorización de la gerencia. Los datos fueron procesados con el programa estadístico informático IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), Versión 25, para la elaboración de la base de datos y el análisis estadístico. Para la comprobación de las hipótesis se utilizaron a un nivel de significancia alfa 0.05 y una muestra y el estadístico de comprobación en el caso de correlaciones de variables la  $r$  de Spearman y en el caso de comparación la  $U$  de Mann Whitney.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de datos

En la tabla 1 se presenta el nivel de cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima. Donde se observa que la media de cansancio emocional es de 18, siendo un indicador de un nivel de cansancio emocional medio, según lo indican los baremos de la prueba de Maslach.

**Tabla 1**  
*Nivel de cansancio emocional del síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima.*

		Estadístico
Cansancio Emocional del Burnout de los trabajadores	Media	18.00
	Mediana	15.50
	Varianza	173.837
	Desv.	13.185
	Mínimo	0
	Máximo	80

En la tabla 2 se presenta el nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima. Donde se observa que el nivel de neuroticismo en los trabajadores es de 9.22 siendo un indicador de un nivel de neuroticismo medio, según lo indican los baremos de la prueba de Maslach.

**Tabla 2**  
*Nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima.*

		Estadístico
Neuroticismo de los trabajadores del restaurante	Media	9.22
	Mediana	10.00
	Varianza	21.808
	Desv.	4.670
	Mínimo	2
	Máximo	19

En la tabla 3 se presenta el nivel de extroversión- introversión de los trabajadores de un restaurante de Lima. Donde se observa que el nivel de extroversión – introversión en los trabajadores es de 13.10. Con  $\bar{X} = 9.22$  de Neuroticismo y  $\bar{X} = 13.10$  en Extroversión- Introversión de los trabajadores, se ubican en el tipo temperamental flemático.

Tabla 3

*Nivel de extroversión- introversión de los trabajadores de un restaurante de Lima.*

		Estadístico
Extroversión - Introversión de los trabajadores	Media	13.10
	Mediana	13.00
	Varianza	3.439
	Desv.	1.854
	Mínimo	8
	Máximo	16

En la tabla 4 se presenta la correlación del nivel de cansancio emocional Burnout de los trabajadores con su nivel de neuroticismo y para este fin se utilizó la Rho de Spearman y se halló que, si existe relación significativa entre el burnout y el neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima, pues se obtiene un valor de coeficiente de correlación: .317',  $p < .05$ .

Tabla 4

*Prueba de Rho de Spearman para correlacionar el cansancio emocional del Burnout y el Neuroticismo de los trabajadores*

		Cansancio Emocional Burnout de los trabajadores
Rho de Spearman	Neuroticismo de los trabajadores del restaurante	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		.317* .025 50

\* $p < 0.05$

En la tabla 5 se presenta la correlación del nivel de Cansancio Emocional Burnout de los trabajadores con su nivel de Extroversión- Introversión y para este fin se utilizó la Rho de Spearman y se encontró que no existe relación significativa entre la Extroversión – Introversión de los trabajadores con el Cansancio Emocional Burnout pues se obtiene un valor de (coeficiente de correlación: .275,  $p < .05$ ), por lo que se aceptaría la hipótesis nula que rechaza la hipótesis general 2.

Tabla 5

*Prueba de Rho de Spearman para correlacionar la Extroversión- Introversión y el Cansancio Emocional del Burnout de los trabajadores*

		Cansancio Emocional Burnout de los trabajadores	
Rho de Spearman	Extroversión- Introversión de los trabajadores	Coefficiente de correlación	.275
		Sig. (bilateral)	.054
		N	50

\* $p < .05$

A continuación, en la tabla 6 se presenta la comparación de rango de medias del Cansancio Emocional Burnout de los trabajadores según su condición de horario, para este fin se utilizó la prueba de U de Mann -Whitney para comparar rango de medias. Se observa que se obtiene un valor de  $U = 13.500$  y un  $Z = -1.710$ , se observa que no hay diferencias significativas del Cansancio Emocional Burnout con su condición de horario por lo mismo que solo son 2 personas las que tendrían el horario de medio tiempo, lo que llevaría a rechazar la hipótesis específica 3.

Tabla 6

*Prueba de U de Mann – Whitney para comparar rango de medias del Cansancio Emocional del Burnout de los trabajadores según su condición de horario.*

Horario de los trabajadores		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann – Whitney	Z
Cansancio Emocional del Burnout de los trabajadores	Tiempo completo	48	26.22	1258.50		
	Medio tiempo	2	8.25	16.50		
	Total	50			13.5	-1.71

\* $p < 0.05$

En la tabla 7 se muestra la comparación de rango de medias del Cansancio Emocional Burnout de los trabajadores y del tipo de atención directa o indirecta, para este fin se utilizó la prueba de U de Mann- Whitney para comparar rango de medias. Se observa que se obtiene un valor de  $U = 275.000$  y un  $Z = -.580$ , se observa que no hay diferencias significativas entre el cansancio emocional Burnout de los trabajadores con el tipo de atención directa o indirecta lo que nos llevaría a rechazar la hipótesis específica 4.

Tabla 7

*Prueba de U de Mann- Whitney para comparar el rango de medias del cansancio emocional Burnout de los trabajadores según el tipo de atención directa o indirecta.*

	Tipo de atención de los trabajadores	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann – Whitney	Z
Cansancio Emocional	directa	29	24.48	710.00		
	indirecta	21	26.90	565.00		
Burnout de los trabajadores	Total	50			275	-.58

\* $p < 0.05$

En la tabla 8 se presenta la comparación de rango de medias del neuroticismo de los trabajadores del restaurante y del tipo de atención directa o indirecta, para este fin se utilizó la prueba de U de Mann Whitney para comparar rango de medias. Se observa que se obtiene un valor de  $U = 222.500$  y un  $Z = -1.619$  se observa que no hay diferencias significativas entre el neuroticismo de los trabajadores con su tipo de atención directa o indirecta lo que nos llevaría a rechazar la hipótesis específica 5.

Tabla 8

*Prueba de U de Mann- Whitney para comparar el rango de medias del neuroticismo de los trabajadores según el tipo de atención directa o indirecta.*

	Tipo de atención de los trabajadores	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann – Whitney	Z
Neuroticismo de los trabajadores del restaurante	directa	29	22.67	657.50		
	indirecta	21	29.40	617.50		
	Total	50			222.5	-1.61

\* $p < 0.05$

Finalmente, en la tabla 9 se muestra la comparación de rango de medias de la Extroversión – Introversión con el tipo de atención directa o indirecta, para este fin se utilizó la prueba de U de Mann- Whitney para comparar rango de medias. Se observa que se obtiene un valor de 249.90 y un  $Z = -1.108$ , se observa que no hay diferencias significativas entre la Extroversión – Introversión de los trabajadores con el tipo de atención directa o indirecta, lo que llevaría a rechazar la hipótesis específica 6.

Tabla 9

*Prueba de U de Mann- Whitney para comparar el rango de medias de extroversión – introversión de los trabajadores según su tipo de atención directa o indirecta.*

Tipo de atención de los trabajadores		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann – Whitney	Z
Extroversión	directa	29	27.41	795.00		
Introversión de	indirecta	21	22.86	480.00		
los trabajadores	Total	50			249	-1.1

\* $p < 0.05$

## 5.2. Análisis de datos

Con respecto al nivel de cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima se encontró que la media del cansancio emocional según la tabla 1, es de 18 siendo un indicador de un nivel de cansancio emocional medio, según lo indican los baremos de la prueba de la prueba de Maslach.

En cuanto al nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima según la tabla 2 se determinó que es de 9.22 siendo un indicador de un nivel de neuroticismo medio/ alto. Siendo el personal de un restaurante de Lima emocionalmente estable.

Se observa que la media del nivel de extroversión – introversión de los trabajadores de un restaurante de Lima es de 13.10 siendo la mayoría del personal personas introvertidas.

Con neuroticismo 9.22 siendo un nivel medio/alto y un nivel de extroversión con 13.10 siendo la mayoría introvertidos, los trabajadores de un restaurante de Lima se ubican en el temperamento flemático.

Con respecto a la hipótesis general 1 referida a si existe relación significativa entre Neuroticismo y el Síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima, se encuentra que sí existe correlación significativa. Según los datos que se muestran en la tabla 4 la correlación entre Cansancio Emocional y Neuroticismo es de 0.317 por la Rho de Spearman que nos indica que es una correlación débil, pero es una correlación y la significancia es de 0.025 por lo que se acepta la hipótesis general 1 que indica sí hay relación entre el cansancio emocional del burnout de los trabajadores con su neuroticismo.

Con respecto a la hipótesis general 2 referida a si existen diferencias significativas entre extroversión- introversión de los trabajadores de un restaurante de Lima, se encuentra que no existen diferencias significativas. Según los datos que se muestran en la tabla 5 la correlación entre extroversión – introversión y cansancio emocional es de 0.275 lo que nos indica que es una correlación débil y el nivel de significancia es de .054 por lo que se aceptaría la hipótesis nula que rechaza la hipótesis general 2.

En cuanto a la hipótesis específica 3 referida a si existen diferencias estadísticamente significativas entre el burnout de los trabajadores según su condición de horario tiempo completo y medio tiempo se encuentra, de acuerdo a los resultados hallados que no hay diferencias estadísticamente significativas según se detalla en la tabla 6 rechazando la hipótesis.



Según la hipótesis específica 4 referida a si existen diferencias estadísticamente significativas entre el burnout de los trabajadores y el tipo de atención directa o indirecta se encuentra, de acuerdo a los resultados arrojados en la tabla 7 que no hay diferencias estadísticamente significativas entre burnout de los trabajadores y el tipo de atención.

En cuanto a la hipótesis específica 5 que indica si existen diferencias estadísticamente significativas entre el neuroticismo según el tipo de atención directa o indirecta del personal se encuentra al comparar los resultados referidos en la tabla 8 que no hay diferencias estadísticamente significativas entre dichas variables.

En la tabla 9 de acuerdo a los resultados hallados dentro de la población estudiada no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre la extroversión – introversión según el tipo de atención directa indirecta del personal, por lo que se rechaza la hipótesis específica 6.

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

El propósito fundamental de este estudio fue relacionar la personalidad (el neuroticismo y la estabilidad e inestabilidad) con el síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima y comparar el burnout con las áreas de personalidad de los trabajadores, el horario y el tipo de atención. Para dar respuesta a este objetivo se empieza señalando que se trabajó con toda la población de un restaurante de Lima, los cuales fueron los 50 trabajadores. Con esta base, se desarrollaron las hipótesis estadísticas para esta investigación.

Comenzando con la tabla 1, con respecto al cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima se encontró que la media del cansancio emocional es de 18 siendo un indicador de un nivel medio de Burnout. Siendo este fenómeno más perceptible principalmente en las mañanas, debido a las declaraciones de los trabajadores que comentaron por ejemplo, que significa el inicio de un nuevo día, el pensar que al sonar el despertador tendrás que enfrentarte nuevamente con tus labores diarias, el pensamiento de todo lo que queda por delante para hacer, las deudas acumuladas, no haber descansado del todo, insomnio, la rutina, son manifestaciones que dan como consecuencia al nivel de cansancio emocional que reflejan los trabajadores del restaurante de Lima en un intervalo medio según los resultados.

En cuanto al nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima, según la tabla 2, se determinó que es de 9.22 siendo un indicador de un nivel de neuroticismo medio/ alto. Siendo el personal de un restaurante de Lima emocionalmente estable.

En cuanto al temperamento general de los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, se obtuvo un mayor porcentaje en el temperamento flemático. Lo que significa que se trata de personas introvertidas, pero emocionalmente estables, capacitadas para desempeñarse responsablemente en sus labores de trabajo, lo cual se reforzaría acotando que las personas que laboran en este establecimiento son personas de edad mayor, las cuales tienen como un mínimo 10 años de tiempo prestando sus servicios al restaurante.

Tal como se presentó en la tabla 4 referida a la hipótesis general, los resultados arrojaron que, sí existe una relación significativa entre neuroticismo y el síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima, mientras más grado de neuroticismo haya obtenido el trabajador, más es su nivel de cansancio emocional tal como lo indicó Eysenck (1964) puntuaciones altas en neuroticismo, indican inestabilidad emocional, se trata de personas con características a sobreactuar emocionalmente y a tener dificultad para recuperarse de una manera equilibrada después de cada experiencia que los excita emocionalmente, en este caso la capacidad del trabajador va disminuyendo y su entrega hacia los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico, y se presenta según lo indicó Rodríguez (2012) en profesiones que involucran contacto con las personas directamente.

En la investigación de Schimpf (2009) quién examinó la personalidad con el nivel de Burnout en psicólogos clínicos encontró en sus resultados que, si existe una correlación entre el neuroticismo y la dimensión de cansancio emocional, dicho aporte apoyaría los resultados de la hipótesis general 1.

Además en la investigación de Chieh-Heng, Shu-Rung (2016) quienes realizaron un estudio de rasgos de personalidad con el cansancio emocional de los trabajadores de un hotel, utilizando el modelo de los 5 factores, encontraron que a fin de contratar empleados adecuados para puestos del hotel, el personal de recursos humanos debe prestar atención a la conveniencia y a la extroversión que a menudo se considera más de la afectividad positiva influyente, aspectos que involucran una buena interacción con los huéspedes de siendo amables y encantadores.

Se recalca lo que Diaz (2007) comentó que el concepto de estar quemado (burnout) se ha identificado como un principal aspecto referente a los trabajos de servicios humanos, de profesiones que deben de establecer una relación continua de ayuda con el cliente como lo son los profesores, psiquiatras, enfermeras, psicólogos, meseros y otros. Por lo cual, una de las características propias del síndrome de Burnout es el cansancio emocional que dicha profesión va produciendo gradualmente en la persona. El trabajador está emocionalmente exhausto por el trabajo lo que llevaría a un menor aprendizaje y una menor satisfacción del progreso profesional, sintiéndose físicamente fatigado. De igual manera ocurre con los resultados hallados por Martínez (2017) quién estudió el síndrome de Burnout en enfermeras de un centro quirúrgico de Lima, y encontró un nivel medio a alto de burnout en ellas, dando manifestaciones como el hecho de sentirse cansadas, una despreocupación por lo que le ocurra al paciente y pensando que el trabajo las está endureciendo emocionalmente, volviéndolas distantes y frías. De igual forma esta investigación es reforzada por lo señalado por Tonon (2003) quién indicó, que el síndrome de Burnout, viendo el cansancio emocional unitariamente, se produce en el marco del ambiente laboral de profesiones que se centran en la prestación de servicios como ya mencionados anteriormente, meseros, profesores, enfermeras, doctores, entre otros.

En tanto a la hipótesis general 2, existen diferencias significativas entre Extroversión – Introversión con el síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima, según la tabla 5 se halló que no existen diferencias significativas entre la extroversión – introversión con el burnout de los trabajadores. Se asume que si el trabajador es extrovertido o introvertido no variaría el nivel de burnout que puntuase.

En cuanto a la hipótesis específica 3, existen diferencias estadísticamente significativas entre el cansancio emocional Burnout de los trabajadores según la condición de tiempo completo o medio tiempo, los resultados arrojados en la tabla 6 que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el cansancio emocional Burnout y su condición de horario, ya que, solo eran 2 trabajadores en la modalidad de medio tiempo y no varían mucho los resultados combinados con los de la modalidad de tiempo completo.

Ocurre lo contrario en la investigación de Chiang y Liu (2017) en la que una de las características de su población eran trabajadores a tiempo completo y presentaban estrés laboral, cansancio laboral y las intenciones de rotación dentro del hotel, puesto que las tareas que les otorgaban a los empleados eran grandes cargas de trabajo y tareas

repetitivas, comunes en los departamentos de limpieza, por lo que era más probable que los empleados a tiempo completo sufran de Burnout.

Referente a la hipótesis específica 4, existen diferencias estadísticamente significativas entre el Burnout cansancio emocional de los trabajadores y el tipo de atención directa o indirecta, se encontró que no hay diferencias según lo señalado en la tabla 7. Opuesto a la investigación de Kiseleva (2018) quién evaluó la intensidad del Cansancio Emocional en los empleados del banco que interactúan directamente con los clientes y encontró que la intensidad es principalmente por síntomas de resistencia, desencadenados por la excesiva carga emocional y el estrés constante de la atención directa con el cliente.

Cabe mencionar el trabajo de Makkai (2018) quién destacó que el trabajo de los profesionales de la salud está muy sobrecargado, es emocionalmente abrumador, escalando su vida privada, favoreciendo así el desarrollo del burnout. Para el profesional que trabaja continuamente con personas en tales circunstancias, el estrés es emocionalmente fuerte y se potencia el riesgo de cansancio emocional.

Continuando con la hipótesis específica 5 que señala si existen diferencias estadísticamente significativas entre el neuroticismo de los trabajadores según su tipo de atención directa o indirecta, se encuentra según la tabla 8, que no existen diferencias estadísticamente significativas, por lo que se aceptaría la hipótesis nula que rechaza la hipótesis 5, no habiendo una correlación. Lo que significa que en las áreas de atención directa o indirecta no se encontró mayor número de trabajadores estables o inestables emocionalmente.

Finalmente, en lo referente a la hipótesis específica 6, que indica si existen diferencias significativas entre la extroversión – introversión según el tipo de atención directa o indirecta, se encontró según los resultados en la tabla 9 que no existen diferencias estadísticamente significativas, por lo que se aceptaría la hipótesis nula que rechaza la hipótesis 6 no encontrando correlación entre las variables.

Para hacerse saber, el área de atención directa significa el contacto directo con las personas, clientes, en caso de nuestra investigación es la que se muestra en la parte delantera dentro del restaurante, donde encuentran los mozos, los ayudantes de mozos, los barmans, los ayudantes de barmans, las cajeras, los administradores, las anfitrionas, el valet parking, mientras el área de atención indirecta no tiene contacto con los clientes y es la que se encuentra en la parte de atrás del interior del restaurante, en donde se

encuentran a los cocineros, los dish (lavaplatos), los almaceneros. Acorde los resultados de esta investigación y dentro de las hipótesis 5 y 6 no se encontraron diferencias en los trabajadores con respecto a su extroversión o introversión, así mismo con su estabilidad o inestabilidad acorde al área al que se encontraban ubicados.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Con respecto al nivel de cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima, se encontró que la media del cansancio emocional según la tabla 1, es de 18 siendo esta cifra un indicador de un nivel de cansancio emocional medio. Siendo este fenómeno más perceptible principalmente en las mañanas, debido a las declaraciones de los trabajadores que comentaron por ejemplo, que significa el inicio de un nuevo día, el pensar que al sonar el despertador tendrás que enfrentarte nuevamente con tus labores diarias, el pensamiento de todo lo que queda por delante para hacer, las deudas acumuladas, no haber descansado del todo, insomnio, la rutina, son manifestaciones que dan como consecuencia al nivel de cansancio emocional que reflejan los trabajadores del restaurante de Lima en un intervalo medio según los resultados.

En cuanto al nivel de neuroticismo de los trabajadores de un restaurante de Lima según la tabla 2 se determinó que es de 9.22 siendo un indicador de un nivel de neuroticismo medio/alto. Siendo el personal de un restaurante de Lima emocionalmente estable.

Con neuroticismo 9.22 siendo un nivel medio/alto y un nivel de extroversión con 13.10 siendo la mayoría introvertidos, los trabajadores de un restaurante de Lima se ubican en el temperamento flemático, lo que indica que el personal del restaurante se caracteriza por tener un temperamento calmado y tranquilo con capacidad de sobrellevar un intenso training de actividad, como es el de “la hora de Rush” que se caracteriza por ser la hora en la que hay mucha demanda de comensales, que es mayormente de 2pm a 4pm donde hay más cantidad de problemas a solucionar, el personal tiene aptitud de hacer frente a estimulaciones intensas, son personas cuidadosas, controladas y pasivas, un poco indecisas pero se fijan a una rutina y hábitos de vida bien estructurados, en cuanto a su conducta están bien programados, son de adaptación lenta pero firme, de ánimo estabilizado, muy productivos y reflexivos, de accionar pausado, formales, capaces de volver siempre a sus objetivos a pesar de las dificultades que se le presentan y sobrellevan los problemas de una manera pacífica.

En base a los resultados se concluye que en el restaurante donde se realizó la investigación, conformada por 50 trabajadores, existe relación entre el neuroticismo del personal con el síndrome de Burnout. Se puede inferir que los trabajadores del restaurante tienen una variación del nivel de Cansancio Emocional Burnout según su estabilidad o

inestabilidad emocional. Mientras más estable sea el trabajador tenderá a cansarse menos emocionalmente que el trabajador inestable, debido a que al enfrentarse a una situación estresora podrá sobrellevarla de manera asertiva y no será un estresor que acumulará y que lo conducirá a desarrollar un Burnout.

En tanto a las dimensiones investigadas como extroversión- introversión en relación al síndrome de Burnout se encontró que no hay una relación estadísticamente significativa. De igual manera, en relación del Burnout con el horario de trabajo a tiempo completo o medio tiempo se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas, así mismo, tampoco existe relación entre el Burnout con el tipo de atención directa o indirecta. Y, se encontró que no hay relación del neuroticismo con el tipo de atención directa o indirecta del personal, tampoco habría diferencias entre la extroversión-introversión según el tipo de atención directa o indirecta de los trabajadores.

## 6.2. Recomendaciones

Se sugiere realizar más investigaciones de Burnout en relación a la Personalidad enfocada en el área de restaurantes en la ciudad de Lima, Perú. Y se pueden adicionar otras y diversas categorías como el sexo, el distrito de proveniencia, el estado civil de los trabajadores, si tienen hijos o no, la edad de los trabajadores, el grado de instrucción de los trabajadores, el tiempo de experiencia laboral y el cargo que tengan en la empresa.

Para la industria de los restaurantes es importante contratar el personal adecuado que pueda interactuar de excelente manera con los clientes, ser amables, serviciales y colaboradores, el estar de acuerdo en todo momento es primordial, además de sonreír y ser atento con los clientes. En el área de selección de personal sería útil enfocarse en contratar un personal que tengan estas características, asegurando el éxito y progreso de la empresa, ya que, al tratarse del rubro de restaurantes 5 tenedores, los clientes tienen expectativas más altas con sus servicios personalizados. Y, a fin de encontrar candidatos adecuados para la prestación de servicios en el restaurante, el área de recursos humanos debe prestar atención a las características de neuroticismo de la persona que se le entreviste.

Otras recomendaciones incluyen elaborar estrategias que ayuden a los trabajadores a permitir una intervención temprana, mejorar el cambio social, mantenerlos potencialmente más sanos, satisfechos, disponibles y motivados para servir al público.

Este estudio servirá de mucha ayuda y apoyo para las generaciones futuras en sus investigaciones, ya que encontrarán base teórica comprobada y real en la ciudad de Lima Metropolitana. Así mismo, esta tesis contribuirá en el campo del desarrollo psicológico del Perú para conocer la personalidad de los ambientes laborales profesionales.

El burnout es predecible y se puede afrontar si se mejoran las habilidades de afrontamiento de cada trabajador lo que implicaría ayudarlo y posibilitarle la generación de estrategias útiles tales como: distanciamiento del problema, intento de regular y controlar las propias respuestas emocionales, re evaluación positiva de los efectos estresantes que presenta el problema, aceptar la responsabilidad, confrontar la situación y crear una estrategia de afrontamiento personal. De igual forma, el apoyo social, es muy importante y es obtenido de los vínculos más cercanos como la pareja, la familia y los amigos. El apoyo emocional es muy importante de igual forma, el sentimiento de ser escuchado, de saber que cuentas con alguien que te motive a mejorar y de sentirse amado por alguien. Otra forma de apoyo es el instrumental que se basa en la prestación de algún servicio de ayuda. Finalmente, el apoyo informacional, que se basa en brindar consejos, guías e información para la solución de los problemas.

### 6.3. Resumen.

Se utilizó una ficha de datos sociodemográficos, el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Eysenck y Eysenck forma B. Se correlacionó el cansancio emocional del síndrome de Burnout con el neuroticismo de 50 trabajadores de un restaurante de Lima, encontrando una correlación de Spearman significativa al 0.05 de probabilidad. Los resultados muestran que existe relación significativa entre el neuroticismo de los trabajadores con el cansancio emocional del Burnout. Con respecto al nivel de cansancio emocional de los trabajadores, se encontró un nivel medio. No se halló una correlación significativa entre la introversión – extroversión y el cansancio emocional del Burnout. Al comparar con el estadístico U de Mann Whitney, se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas.

Palabras claves: Burnout – Neuroticismo – Introversión-Extroversión – Personalidad - Cansancio Emocional



#### 6.4. Abstract.

A socio-demographic data sheet, the Maslach Burnout Inventory and the Eysenck and Eysenck form B Inventory were used. The emotional fatigue of Burnout syndrome was correlated with the neuroticism of 50 workers in a restaurant in Lima, finding a significant Spearman correlation at 0.05 probability. The results found show that there is a significant relationship between the neuroticism of the workers with the emotional fatigue of Burnout. With respect to the level of emotional fatigue of the Burnout syndrome of the workers of a restaurant in Lima, a medium level of emotional fatigue was found. No significant correlation was found between introversion - extroversion and Burnout emotional fatigue. When compared with Mann Whitney's statistic U. No statistically significant differences were found.

Key words: Burnout – Neuroticism - Introversion – Extroversion – Personality - Emotional Fatigue

## Referencias

- Abdulrahman, M., Farooq, M., Al Kharmiri, A., Al Marzooqi, F., & Carrick, F. (2018). Burnout and depression among medical residents in the United Arab Emirates: A Multicenter study. *Journal of Family Medicine & Primary Care*, 7(2), 435–441. [https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe\\_199\\_17](https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_199_17)
- Anker, M., Batta K. (1992). *Manejo básico de restaurantes. Teoría y práctica (5 estrellas)*. México: Compañía Editorial Continental. Editorial Cecsá.
- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial / Organizacional*. México: Editorial Cengage Learning Editores.
- Arrivillaga, M., Correa, D. y Salazar, I. (2007). *Psicología de la salud. Abordaje integral de la enfermedad crónica*. México: Editorial Moderno.
- Arpita, A. M. (2016). *Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario “Maslach Burnout Inventory” en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”* (Tesis para Licenciado en Obstetricia). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5441>
- Castellano, E., Muñoz-Navarro, R., Toledo, M. S., Spontón, C., y Medrano, L. A. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), 73–80. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.228>

Carver, C. y Sheier M. (2014). *Teorías de la personalidad*. México: Editorial Pearson Educación.

Cervone, D. y Pervin L. (2009). *Personalidad. Teoría e Investigación- Segunda Edición*. México D.F. – México: Editorial El Manual Moderno S.A.

Chanduvi, G. y Vega L. (2015). *Síndrome de burnout entre el personal técnico de enfermería de dos centros hospitalarios estatales de las entidades Minsa y Essalud en Chiclayo*. (Tesis para Licenciado en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Consultado en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/351/1/TL\\_ChanduviPenaGenesis\\_VegaFalconLisbeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/351/1/TL_ChanduviPenaGenesis_VegaFalconLisbeth.pdf)

Chamberlain, L. J. (2009). *The effects of emotion work on burnout components and burnout's effects on Workgroups* (Order No. 3340393). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304971441?accountid=45097>

Chiang, C.F., y Liu, B.Z. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(4), 367–383. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1266869>

Chieh-Heng Ko, y Shu-Rung Lin. (2016). Exploring the Effects of Personality Traits on Hotel Employee Job Burnout. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(2), 52–59. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=118454286&lang=es&site=ehost-live>

Crespo, M. y Labrador, F. (2003). *Estrés. Guías de Intervención*. Madrid: Editorial Síntesis

Dhaliwal, H. S. (2008). Managing customer-contact service employees by implementing transformational leadership. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/193488780?accountid=45097>

Dawn, S. y Mikorski R. (2016). Sexually Objectifying Restaurants and Waitresses' Burnout and Intentions to Leave: The Roles of Power and Support. *Sex Roles*, 75(7–8), 328–338. <https://doi.org/10.1007/s11199-016-0621-2>

De Loeff, P. C., Cornet, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Nijman, H. L. I., y Didden, H. C. M. (2018). Associations of sympathetic and parasympathetic activity in job stress and burnout: A systematic review. *PLoS ONE*, 13(10), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0205741>

Díaz, M. (2007). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Editorial Delta Publicaciones.

Dorado, J. A., Sánchez Feito, J. M., De Leiva López, J. M., Soler Sánchez, J. M. (1998). *Manual de Hostelería*. Madrid: Editorial Blanguser, S. L.

- Durand, J. (2008). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco Herrera* (Tesis Licenciada en Enfermería). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/495>
- Eysenck, H. y Eysenck, S. (1964). *Inventario de personalidad (EPI)* - Universidad de Londres, Inglaterra
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (Tesis Magister en Psicología con Mención en Psicología Educativa). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614>
- Fragar, R. y Fragar J. (2010). *Teorías de la Personalidad*. México: Editorial Alfaomega
- Gonzales, L. P. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. México: Editorial Manual Moderno.
- Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martines Roca S.A.C.
- Lyle, P. L. (2015). Moonlighting police: Policies that regulate secondary employment – possible stress and job burnout issues (Order No. 3712634). *ProQuest* (1709243672). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1709243672?accountid=45097>

- Kiseleva, M. V. (2018). An investigation of emotional burnout in bank employees working in «person-to-person» system. *Russian Open Medical Journal*, 7(3), 1–8. <https://doi.org/10.15275/rusomj.2018.0307>
- Makkai, K. (2018). Evaluating the Level of Burnout among Healthcare Professionals. *Acta Universitatis Sapientiae - Social Analysis*, 8(1), 23–39. <https://doi.org/10.2478/ausoc-2018-0002>
- McKenzie, K. E. (2009). Teacher burnout: A laughing matter (Order No. 3379726). *ProQuest*. (305162617). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/305162617?accountid=45097>
- Martínez, G.W. (2017). *Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana*. (Tesis para Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7059>
- Ñahui, J. L. (2017). *Asociación entre el síndrome de Burnout y la Empatía en internos de ciencias de la salud del hospital de Vitarte durante el mes de noviembre del año 2016*. (Tesis de Médico Cirujano). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Consultado en [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/889/1/%C3%91ahui%20Melgar%20Jonathan%20Luis\\_2017.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/889/1/%C3%91ahui%20Melgar%20Jonathan%20Luis_2017.pdf)
- Orlandini, A. (1996). *El Estrés: qué es y cómo evitarlo* - México: Editorial Fondo de Cultura Económica

- Piñuel, I. (2008). *La dimensión interior. Del Síndrome Posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Ríos, L. K. (2014). *Factores estresores académicos asociados a estrés en estudiantes de enfermería de la escuela Padre Luis Tezza* (Tesis de Licenciada en Enfermería). Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza Afiliada a la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Consultado en [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/385/1/Rios\\_lk.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/385/1/Rios_lk.pdf)
- Rivera, L. (1989). *Los síndromes del estrés*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Rodríguez, A. (2012). *Factores de la personalidad y síndrome de burnout en una muestra de microempresarios y vendedores del centro comercial e industrial Gamarra*. (Tesis de Licenciado en Psicología). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Salcedo, K. (2007). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro* (Tesis de Licenciado en Enfermería). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1007>
- Sánchez - Nieto, J.M., (2012). Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México. *Redalyc*, 18, 1, 69-74. Consultado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931009>

- Sarma, P. (2018). Burnout in Indian Psychiatrists. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 40(2), 156–160.  
[https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM\\_265\\_17](https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_265_17)
- Schmidt, V., Firpo, L., Vion, D., De Costa Oliván, M.E., Casella, L., Cuenya, L., Blum G.D., y Pedrón, V. (2010). Modelo Psicobiológico de Personalidad de Eysenck: una historia proyectada al futuro. *Revista Internacional de Psicología*. Consultado en  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6161336.pdf>
- Schimpf, T. (2009). Personality traits and burnout in clinical psychologists (Order No. 3355056). *ProQuest*. (305075113). Retrieved from  
<https://search.proquest.com/docview/305075113?accountid=45097>
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*. (Tesis de Maestro en Educación Mención en Psicopedagogía de la Infancia). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Consultado en  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1330>
- Tarcan, G. Y., Tarcan, M., & Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. Total. *Quality Management & Business Excellence*, 28(11/12), 1339–1356. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1141659>



- Toledo, E. D. (2016). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maisón de Sante de Lima*. (Tesis de Médico Cirujano). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4649>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Yslado, M. R, Atoche B. R, Cermeño D., B., Rodríguez A., D., y Sánchez B., J. (2014). Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos organizativos en profesionales de salud. Hospitales del callejón de Conchucos, Ancash, Perú - 2012. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 191-209. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3927>

Anexos

## **ANEXO A**

### **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por la presente, declaro la participación voluntaria para completar las pruebas correspondientes al Test EYSENCK Y EYSENCK FORMA (B) y el Inventario de Personalidad y el Inventario Burnout de Maslach, en la investigación conducida por el equipo de la Bachiller en Psicología DANIELA FERNANDA CASTILLO LUNG, como parte de su investigación de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de esta prueba, y en caso que requiera información sobre los resultados, se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlos.

Del mismo modo, se me asegura la privacidad de la información proporcionada, que mi participación está libre de todo perjuicio a mi persona y que puedo dejar de participar o completar la prueba cuando así lo estime conveniente.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de mi aceptación.

Surco, 15 julio de 2018.

Firma o seudónimo (Opcional).

Acepto: \_\_\_\_\_ (Marcar)

## ANEXO B

### INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos, su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted experimenta ese sentimiento:

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

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo como se sienten las personas.							
5. Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo							
7. Trato eficazmente los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. No me preocupa lo que le ocurra a las personas.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Siento que ya no puedo más.							
21. En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma.							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **ANEXO C**

### **FORMATO FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

#### **FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

**POR FAVOR MARCAR LO QUE CORRESPONDE:**

#### **SEXO:**

FEMENINO ( )

MASCULINO ( )

#### **OCUPACION EN EL RESTAURANTE:**

MOZO ( ) AYUDANTE DE MOZO ( ) COCINERO/A ( ) ADMINISTRADOR ( )

BARTENDER ( ) AYUDANTE DE BARTENDER ( ) ALMACENERO ( )

VALET PARKING ( ) LAVANDERO ( )

#### **HORARIO DE TRABAJO:**

TIEMPO COMPLETO ( )

MEDIO TIEMPO ( )

#### **TIPO DE ATENCIÓN:**

DIRECTA ( )

INDIRECTA ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**