



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES
DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE
LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18, DISTRITO PILLARO”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General

Autor

Oña Gamboa Henry Mauricio

Tutor

Psi. Ind. Taruchaín Pozo Luis Fernando MSc.

AMBATO – ECUADOR

2018



**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

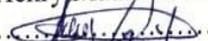
Yo, Henry Mauricio Oña Gamboa, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “El Síndrome de Burnout y su influencia en los niveles de Asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General” y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 24 días del mes de agosto de 2018, firmo conforme:

Autor: Henry Mauricio Oña Gamboa

Firma: .....

Número de Cédula: 4850297001

Dirección: Tungurahua, Pillaro, Ciudad Nueva.

Correo Electrónico: mauricio.whenry@gmail.com

Teléfono: 0987462808

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL SÍNDROME BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18, DISTRITO PILLARO” presentado por Henry Mauricio Oña Gamboa, para optar por el Título de Psicólogo General.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 24 de agosto de 2018



.....
Psi. Ind. Taruchaín Pozo Luis Fernando MSc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 24 de agosto de 2018



Oña Gamboa Henry Mauricio
C.C. 1850297001

APROBACIÓN TRIBUNAL

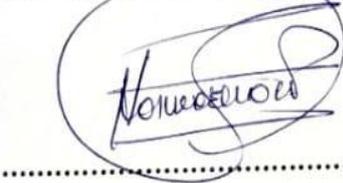
El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18, DISTRITO PILLARO”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 24 de agosto de 2018



.....

Psc. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....

Dra. Norma Dalinda Escobar Parra Mg.
VOCAL



.....

Ps. In. Paul Bladimir Acosta Pérez Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a mis padres, quienes a lo largo de mi vida me han apoyado tanto económicamente como emocionalmente, y la obtención del título de Psicólogo General será mi manera de agradecerles ante tanto sacrificio para que logre cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida para ir atravesando los obstáculos que se me han presentado a lo largo de mi vida e ir cumplir las metas que me he planteado.

Quiero agradecer a mi madre María Mercedes Haro Gamboa y a mi padre Jaime Rodrigo Oña Caguana quienes siempre han confiado en mí y me han apoyado incondicionalmente.

A mi tutor por la constancia y paciencia que ha tenido en cada revisión del proyecto de titulación y por impartirme nuevos conocimientos.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	2
Antecedentes	5
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica	7
Fundamentaciones.....	7
Fundamentación Epistemológica	7
Fundamentación Psicológica.....	8
Justificación.....	9
Objetivos	10
Objetivo general:.....	10
Objetivos específicos:	10
MARCO CONCEPTUAL.....	11
Burnout.....	11
Causas del síndrome de burnout	13
Teorías del Síndrome de Burnout	15
Medición del Síndrome de Burnout	18
Factores de riesgo de síndrome de burnout.....	20
Asertividad	24
Teorías de la asertividad.....	26
Características de la asertividad	28
Medición de la asertividad	32

Áreas de intervención de la asertividad.	34
---	----

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	36
Diseño del trabajo	36
Área de estudio.....	37
Población y muestra	37
Instrumentos de investigación.....	39
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	39
Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S).....	40
Procedimientos para obtención y análisis de datos	42
Actividades.....	43

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
Diagnóstico de la situación actual.....	44
Comprobación de las hipótesis	49
HI (Hipótesis Alternativa).....	49
HO (Hipótesis Nula)	49
Simbología:	50
Fórmula para determinar los grados de libertad.....	52
Distribución.....	52
Obtención de Chi cuadrado crítico de tabla de distribución	52
Decisión.....	52

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	55

DISCUSIÓN	56
-----------------	----

CAPÍTULO V

PROPUESTA.....	57
Tema:.....	57
JUSTIFICACIÓN	57
Objetivos	58
Objetivo general	58
Objetivos específicos	58
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	59
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	60
DESARROLLO	72
Taller 1	66
Taller II.....	78
Taller III	72
BIBLIOGRAFÍA	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Distribución de la población	38
Tabla No. 2 Interpretación del cuestionario de Burnout	40
Tabla No. 3 Interpretación de la escala de RATHUS (R.A.S).....	41
Tabla No. 4 Síndrome de Burnout	44
Tabla No. 5 Cansancio emocional	45
Tabla No. 6 Despersonalización	46
Tabla No. 7 Realización personal	47
Tabla No. 8 Niveles de asertividad	48
Tabla No. 9 Frecuencia esperada	50
Tabla No. 10 Frecuencia observada	50
Tabla No. 11 Chi Cuadrado	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Distribución de la población	38
Gráfico No. 2 Síndrome de Burnout	44
Gráfico No. 3 Cansancio emocional	45
Gráfico No. 4 Despersonalización	46
Gráfico No. 5 Realización personal	47
Gráfico No. 6 Niveles de asertividad	48
Gráfico No. 7 Chi Cuadrado	51

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1 Aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout.....	87
Imagen No. 2 Aplicación del test de Rathus (R.A.S).....	87
Imagen No. 3 Aplicación de los test	88

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18, DISTRITO PÍLLARO”.

AUTOR: Henry Mauricio Oña Gamboa

TUTOR: Psi. Ind. Luis Fernando Taruchaín MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene la finalidad de investigar la influencia del Síndrome de Burnout en los niveles de asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18, Distrito Píllaro, con la participación de 51 trabajadores que forman parte de la institución. Como metodología científica para la medición de las variables planteadas se consideró el enfoque mixto, y se recurrió a la aplicabilidad de reactivos psicológicos: el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S). Entre los resultados que se obtuvieron para la variable independiente se determina que menos de la cuarta parte de la población evidencia la presencia del Síndrome de Burnout caracterizado por un agotamiento físico y psicológico. Por otro lado, más de la mitad de los evaluados no presentan el síndrome, evidenciado en comportamientos y actitudes idóneas en el entorno laboral, mientras que, para la variable dependiente, más de la mitad de los trabajadores poseen asertividad de rango promedio manteniendo una comunicación clara al momento de expresar comentarios, criterios y opiniones. Además, menos de la cuarta parte mantiene un nivel inferior al promedio de asertividad manifestado en comportamientos agresivos y un manejo inadecuado de las emociones. Culminado el proceso de análisis y recolección de datos se acepta la Hipótesis Nula, determinando que el síndrome de Burnout no influye en los niveles de Asertividad, considerando así la oportuna estructuración de talleres de intervención, permitiendo el mejoramiento de la capacidad asertiva y las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral.

DESCRIPTORES: Asertividad, Burnout, relaciones interpersonales.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

THEME: "BURNOUT SYNDROME AND ITS INFLUENCE ON THE LEVELS OF ASSERTIVENESS OF THE MEMBERS OF NATIONAL POLICE ZONE 3; SUBZONE 'TUNGURAHUA' #18; PILLARO DISTRICT"

AUTHOR: Henry Mauricio Oña Gamboa

TUTOR: Psi. Ind. Luis Fernando Taruchain MSc.

ABSTRACT

The current study has the purpose of investigating the influence of Burnout Syndrome on the levels of assertiveness of the members of the National Police of zone 3; subzone Tungurahua N.18; 'Pillaro' District, with the participation of 51 workers who are part of the institution. As a scientific methodology for the measurement of the proposed variables, the mixed approach was considered, and the applicability of psychological tests: The Maslach Burnout Inventory questionnaire and the Rathus Assertiveness Scale (R.A.S). Among the results that were obtained for the independent variable, it was determined that less a quarter of the population evidences the presence of Burnout Syndrome characterized by a physical and psychological exhaustion. On the other hand, more than half of the evaluated subjects do not present the syndrome evidenced in behaviours and ideal attitudes in the working environment. Whilst for the dependent variable, more than half of the workers have assertiveness levels within average rank maintaining a clear communication when expressing comments, criteria and opinions. In addition, less than a quarter maintains a level below the average of assertiveness manifested in aggressive behaviours and inadequate handling of emotions, culminating the process of analysis and data collection, the Null Hypothesis is accepted. Determining that the Burnout syndrome does not influence the levels of assertiveness, thus considering the timely structuring of workshops intervention, allowing the improvement of Assertive capacity and interpersonal relationships within the workplace.

KEYWORDS: Assertiveness, Burnout, interpersonal relationship.



INTRODUCCIÓN

Con el auge de investigaciones psicológicas se ha desarrollado nuevas teorías, dotando de una visión amplia para comprender de manera más profunda los comportamientos y pensamientos de las personas, beneficiando así al óptimo desarrollo del individuo en el ámbito social y psicológico. En el entorno organizacional mantener un clima laboral adecuado es un objetivo primordial, para ello es necesario que los trabajadores desarrollen sus habilidades y destrezas al máximo, en muchas ocasiones dentro de las instituciones se presentan anomalías con el personal provocadas por una serie de factores, uno de ellos es el estrés caracterizado por un cansancio emocional provocando cambios comportamentales, posiblemente evidenciados en la capacidad asertiva del trabajador para relacionarse con sus compañeros y usuarios, por este motivo se hace énfasis la importancia de la investigación sobre Síndrome de Burnout y su influencia en los niveles de Asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Píllaro. el mismo que consta de información teórica sustentada bibliográficamente.

El trabajo investigativo abarca información bibliográfica y práctica la cual se encuentra distribuida por capítulos; El capítulo I, sustentado por la formulación del problema, los antecedentes, la contextualización, una sustentación teórica de cada variable, la justificación y por último los objetivos generales y específicos. Mientras, en el capítulo II, se describe la metodología, el enfoque aplicado, la población, la muestra y la modalidad de investigación. Por otro lado, en el capítulo III, se basa en el análisis e interpretación de los datos obtenidos tras la aplicación de los reactivos psicológicos, para comprobar las hipótesis planteadas. En tanto, en el capítulo IV, está conformado por las conclusiones y recomendaciones las cuales se obtiene del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el capítulo III, con lo cual se elabora una discusión sobre lo obtenido durante la recolección de recolección e interpretación de datos. Finalmente, en el capítulo V se estructurará una propuesta psicológica enfocada a dar una solución a problemática presentada durante la investigación, la cual está conformada por; tema, justificación, objetivos, sustento teórico y la estructuración de 3 talleres con técnicas psicológicas enfocadas a mejorar los niveles de asertividad dentro de la institución mencionada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

La Policía Nacional del Ecuador, representa una entidad estatal enfocada en brindar seguridad a todos los habitantes ecuatorianos, la institución se encuentra ubicada a nivel nacional, de tal manera la finalidad del presente proyecto investigativo se basa en indagar la presencia del síndrome de burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la Policía la zona 3, subzona Tungurahua #18, del Distrito Pillaro.

Vilá et al. (2015) menciona que “Los profesionales más vulnerables a padecer burnout son aquellos con interacciones humanas de carácter intenso y duradero” (p. 26). En general, los integrantes de la Policía Nacional son propensos a presentar el síndrome de burnout por estar inmersos constantemente con ciudadanos que en muchas ocasiones manifiestan conductas agresivas que desatan una serie de factores en los miembros de la institución mencionada, como estrés laboral, acompañado de agotamiento físico y psicológico.

Por otro lado, la asertividad constituye los lineamientos o comportamientos aceptables y oportunos frente a situaciones emocionalmente inestables que se suscitan en los trabajadores para mantener un clima laboral idóneo y una manejo adecuado de las relaciones interpersonales ayudando al desarrollo personal de los miembros de la institución.

Las variables planteadas son latentes e importantes en el ámbito organización, influyendo en el desarrollo óptimo de la institución; por este motivo se hace hincapié en la posible problemática, en donde la presencia del Síndrome de Burnout podría afectar en los niveles de asertividad que presentan los miembros policiales, al ofrecer su servicio de salvaguardar la integridad de la ciudadanía.

Contextualización

En un mundo laboral tan variante y con un marco competitivo creciente, se evidencia la presencia del síndrome de Burnout generado por un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, horarios laborales extensos entre otros, los cuales se constituyen como factores que podría ser un causal para acelerar el ritmo de vida de las personas y un desenlace que afectaría a la salud de las mismas. Uno de los problemas que posiblemente alteraría la salud del individuo es el burnout, un síndrome caracterizado por un deterioro físico y psicológico. Por otro lado, existen variables que permiten contrarrestar estos inconvenientes, tal es el caso de la asertividad, un tipo de habilidad social que permite comprender el entorno pernicioso de una persona y sobrepasar los obstáculos.

Acorde con los datos de la Organización Internacional del Trabajo (2016) “El burnout es una respuesta física y emocional, cuyas causas se deben a un desequilibrio entre los recursos y capacidades percibidos por un sujeto para hacer frente a las exigencias en el área laboral” (p.57). El Burnout es un posible problema latente en varias empresas a nivel mundial, que ocasiona en los trabajadores dificultad al realizar sus actividades laborales, exige la necesidad de determinar un ambiente laboral estable. Este es uno de los motivos por los cuales las exigencias a los trabajadores son más rígidas, desencadenando condicionantes perjudiciales para la salud. En países industrializados, el fenómeno del burnout, ya es una situación de debate convirtiéndose en un tema de interés general. De igual manera Díaz y Gómez (2013) señalan que “los estudios aseguran que el 12.5% de trabajadores en la España, manifestaban síntomas relacionados con el burnout” (p. 114). Es así que, en países desarrollados, se considera importante la solución de este fenómeno, por lo que la búsqueda de posibles alternativas está en manos de estudios investigativos que facilitan alternativas para contrarrestar los problemas que son causales del síndrome. En un estudio en Europa destacan, el estudio de las habilidades sociales y asertividad figura como un tema de interés, existen un sin número de investigaciones que permiten entender y comprender óptimamente el contexto de esta variable. Flores, Tejada, Calsina y Yapuuchura (2016) Una conducta asertiva

implica un conglomerado de pensamientos y emociones que coadyuvan a una persona al alcance de sus propósitos personales de manera socialmente admisible.

Por su parte Morales, Benitez y Agustín (2013) afirmando que en Europa y países desarrollados compone una situación sustancial, con el propósito de escudriñar los factores que impiden la evolución de las habilidades sociales y por ende limitan al ser humano a considerar un comportamiento que favorezca su desarrollo personal.

En tanto, el estudio de burnout en América Latina difiere mucho con los países industrializados, en otra investigación sobre el burnout afirma que:

“En Argentina un 27.7% de trabajadores sufren de cargas mentales por el exceso de trabajo; Brasil señala que el 14% de las prestaciones sanitarias anuales se relaciona con el trabajo y en Chile el 13.8% de trabajadores exponen que el estrés y la depresión están presentes en sus empresas” (OIT, 2016, P.91).

La evidencia expone explícitamente que elementos como la sobrecarga laboral, el estrés, la depresión, el escaso apoyo organizativo: componen factores inherentes al desarrollo del burnout; por tal motivo, es esencial la incorporación de políticas organizativas en todas las empresas que afiancen la salud física y mental del trabajador. Adicional a ello, en el tema de, Moran y Díaz (2014) determinan que:

De los 21 países que compone América Latina, solamente seis de ellos se limitan al estudio de las habilidades sociales. Entre ellos Brasil representando el 48.7% de los trabajos; seguido de Argentina que cuenta con 28.2% de estudios enfocados en las habilidades sociales, a continuación, México se ubica en tercer lugar estimando el 12.8%; Colombia en cuarto exponiendo el 5.1%; finalmente Costa Rica y Chile representan el 5.2% de estudios referentes a la importancia de las habilidades sociales en el entorno de una persona (p. 97).

Por consiguiente, es fundamente el impulso para dar lugar a investigaciones posteriores sobre la asertividad, en vista de que comprende un contexto de especial interés, dada su trascendencia favorece al desarrollo personal del individuo.

Flor (2015) argumenta que “En el Ecuador, el sector laboral ha experimentado profundos cambios, las exigencias de clientes y líderes de las empresas, sumando a las políticas que se sujetan a servicios de calidad han dado lugar al burnout” (p.9). A ello se ante la carencia de estudios o investigaciones con muestras representativas que permitan conocer las dimensiones del síndrome; no obstante, es necesario manifestar que en el país el burnout se ha convertido en un tema de estudio En Ecuador, como en muchos países de América Latina, no se cuenta con datos certeros acerca de la prevalencia de las habilidades sociales. Por tanto, desde la perspectiva clínica, en el país, es limitada la información sobre las habilidades sociales, en virtud a ello, constituye una temática muy poco estudiada y no aplicada en grupos poblacionales del país. Las estadísticas sobre las habilidades sociales en el país son escasas, por lo tanto, es importante otorgar cierto realce a este fenómeno; sin embargo, Villareal (2016) indica que “el Ministerio de Educación del país, ha tomado en consideración programas para el desarrollo de habilidades sociales desde la etapa escolar” (p.5). En tal sentido, debido a la trascendencia de las habilidades sociales en una persona y la limitada importancia que se le ha otorgado.

Adicionalmente en la provincia de Tungurahua, Naranjo (2017), estima que “los datos apuntan hacia la provincia de Tungurahua como la tercera ciudad con más estrés en el país” (p.5). El acrecentamiento del síndrome está vinculado con el ámbito laboral, condicionantes que causan el estrés por el trabajo, así como el estilo de vida que lleva el trabajador. A esto se suma el caso omiso por parte de las organizaciones acerca del fenómeno en cuestión. En el cantón Píllaro, provincia de Tungurahua en institución de la Policía Nacional Zona 3, Distrito 18, de acuerdo a los datos facilitados por la entidad, es inexistente las investigaciones vinculadas en torno a tal contexto, por consiguiente, se ha considerado el desarrollo de la investigación; con el propósito de detectar la incidencia del burnout en los niveles de asertividades de los trabajadores que laboran en la institución.

Antecedentes

La información recopilada tendrá sustento mediante los antecedentes referentes al tema, la producción científica concerniente a las variables es limitada por ende se realizará un avistamiento contributivo de cada una de las variables por separadas:

Ortiz (2016) en su investigación sobre el Estrés y Asertividad en estudiantes universitarios, concluye que: “los niveles de estrés tienen relación con la asertividad, pudiendo destacar que las variables presentan una estrecha relación, debido a que el nivel de estrés es moderado, repercutiendo por ende en la asertividad, evidenciándose dificultad al momento de expresar sus pensamientos, sentimientos y emociones” (p. 71). El aporte de la investigación se basa en la relación que existe entre las dos variables planteadas, evidencia que el estrés si influye en la asertividad.

Por otro lado, Buenaño (2015) en su investigación concluye:

Tras la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory a los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18 muestran signos de burnout en mayor prevalencia dentro de la variable Cansancio Emocional con un porcentaje de 66%, lo que hace referencia al sobreesfuerzo tanto físico como psíquico que realiza el individuo a consecuencia de las continuas interacciones diarias y permanentes que mantiene con su ambiente laboral entre compañeros y clientes que atienden como objetos de trabajo (p. 107).

El aporte de la investigación se basa en los cambios conductuales que le genera a las personas que padecen síndrome de burnout y como se ve alterado el comportamiento con los compañeros de trabajadores y los ciudadanos

Para finalizar, Ruiz (2018) en su investigación basada en el asertividad en funcionarios públicos concluye:

“Los hallazgos encontrados en este estudio muestran el uso de la asertividad indirecta y no asertividad como principales formas de comunicación que utilizan los funcionarios de atención al cliente, estos comportamientos evidencian la necesidad que existe de ir modificando el estilo de respuesta utilizado en la comunicación, permitiendo mayor calidad en las oficinas de atención al cliente, donde se encontró que la puntuación de asertividad está por debajo de la media.” (p. 50).

El aporte que presenta la investigación es que el uso de la asertividad en una forma idónea influye en desarrollo del clima laboral dentro de la institución y genera conductas idóneas al momento de dar una buena atención a los ciudadanos.

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

El presente trabajo investigativo ayudará a los miembros Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18, Distrito Pillaro en la prevención del síndrome de Burnout y mejorar los niveles de asertividad, estos factores podrían influir en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales, la oportuna intervención sería de vital importancia para enfrentar posibles afecciones en el campo del bienestar laboral del personal investigado. Adicional, la investigación brindará información oportuna para futuros profesionales, quienes se encuentren interesados por desarrollar nuevos estudios vinculados al ámbito organizacional.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El intelectualismo menciona que el conocimiento tiene su origen, en la razón y la experiencia, mediante el cual el ser humano logra ejecutar posibles soluciones a diferentes tipos de problemáticas: individuales, grupales, académicas, profesionales entre otras (García-Allen, 2015). En el ambiente laboral se realizan actividades como gestión de conocimiento, las cuales están involucradas en el campo del saber enfocadas a recolectar, codificar, almacenar y evocar el conocimiento los cuales se utilizan para el cumplimiento sus labores diarias precisando de un nivel de asertividad alto para transmitir información y comunicarse con los ciudadanos y compañeros que están en contacto.

Tomando este enfoque epistemológico como punto de referencia, se puede señalar que el personal de trabajo adquiere gran parte de sus conocimientos de sus experiencias y procesos de raciocinio, los cuales que se pueden ver alterados por la presencia del síndrome de burnout el cual afecta la parte cognitiva de las personas, causándoles una despersonalización, agotamiento emocional y afectando en el

cumplimiento de sus labores diarias y en la manera de comunicarse con sus compañeros y usuarios que esté relacionado.

Fundamentación Psicológica

La presente investigación está basada en la corriente cognitiva conductual que se desarrolla mediante los procesos cognitivos esenciales que se establecen en la percepción, atención, memoria, pensamiento, proceso racional y lengua, influyendo en la conducta y en las actitudes de los seres humanos (Ruíz, Díaz y Villalobos, 2012). En el ambiente laboral, la persona está sujeta a ser un individuo influenciado por los diferentes elementos de trabajo y sociales, promoviendo su desarrollo personal y profesional o viceversa, afectando de esta manera su rendimiento laboral dentro de la organización a la cual está vinculada.

La parte cognitiva y conductual puede verse alterada por muchos factores, uno de ellos es la presencia del Síndrome de Burnout mismo que posiblemente genera en el trabajador un desgaste físico y psicológico, reflejado en la capacidad asertiva del individuo provocando comportamientos inadecuados como: conductas agresivas, deterioro en las relaciones interpersonales, un inadecuado clima ,bajo rendimiento laboral entre otros malestares psicológicos, estas problemáticas generan conflictos en la institución policial afectando a los compañeros de trabajo y los usuarios de la institución.

Justificación

El síndrome de burnout cobra importancia cada día al ser un estrés crónico que se genera en el ámbito laboral, tomando en cuenta que dentro las instituciones se busca desarrollar un ambiente armonioso la presencia de esta afección podría generar inconvenientes significados en el desarrollo de los trabajadores, uno de los posibles problemas que se podrían presentar son un deterioro en las relaciones interpersonales y en la comunicación asertiva. Es por este motivo que el presente trabajo está basado en investigar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de asertividad en los miembros de Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18, Distrito Pillaro a nivel laboral y personal.

La investigación es de importancia para la psicología organización por el aporte practico y teórico que representa al analizar las variables planteada. Apoya al desarrollo laboral y personal, obteniendo datos para mejorar el crecimiento del trabajador dentro y fuera de la institución, permitiendo desarrollar estrategias para mejorar la posible problemática a evidenciar, previniendo daños psicólogos y físicos.

Entre los beneficiarios directos serán netamente los miembros de la Policía Nacional Distrito Pillaro. además, como indirectos serán los usuarios de la institución.

Además, es factible ya que se cuenta con la información teórica de las variables planteadas, instrumentos psicológicos, se realizará una evaluación científica de dicha problemática y, por último, pero no menos importante se cuenta con la aprobación por parte del centro de educación superior y de la institución hacer intervenida.

Finalmente, se considera original ya que existen limitados antecedentes investigativos que contemplen a las 2 variables en un mismo estudio, como es en la población de estudio. Por lo que la apreciación de relevancia es innegable, ya que representa una aportación científica al campo de la psicología del trabajo y por tanto a la población inmersa en dicha disciplina.

Objetivos

Objetivo general:

Investigar la influencia del Síndrome de Burnout en los niveles de Asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

Objetivos específicos:

1. Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.
2. Identificar los niveles de Asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.
3. Elaborar una propuesta de solución al problema identificado en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

MARCO CONCEPTUAL

Síndrome de Burnout

El estrés se presenta en la vida diaria de las personas en distintos ámbitos, generando aspectos positivos y negativos para la salud, dentro del área organizacional los trabajadores que estén expuestos a niveles elevados de estrés por diversos factores; evolucionan a un estrés crónico también conocido como síndrome de burnout o trabajador quemado causado por un agotamiento físico y psicológico , Castro et al. (2015) señalan que este fenómeno “fue descrito por Bradley en 1696, quien analizó el comportamiento de policías que estaban a cargo de delinquentes juveniles, al término lo acuñó Staff Burnout; no obstante, la persona que popularizó el término fue Freudenberger” (p.13).

Según, Freudenberge (citado en Ferraz et al, 2018) lo define como sentimiento de fracaso y emociones asociadas a presión laboral, producto de una sobrecarga en las demandas de la autoridad, determinó que aquellos sujetos que trabajan en un tiempo igual o superior a tres años manifestaban comportamientos carentes de motivación, desinterés en las labores, acompañado de ciertos síntomas físicos y emocionales como la depresión, fatiga crónica, ansiedad entre otros. Por consiguiente, tomando en referencia los aportes e investigaciones proporcionados por el autor, se ha dado lugar a estudios posteriores acerca de este fenómeno. En tanto, García-Allen (2015) señala que Freudenberger fue quien estableció fama al término, por tal motivo las investigaciones vinculadas a este entorno se hicieron presentes; tal es el caso de Cristina Maslach, una psicóloga estadounidense quien tomó en referencia estos aportes dio lugar a nuevos estudios. Según Maslach (Citado en García-Allen, 2015) el síndrome de burnout se genera principalmente en personas que están constantemente en contacto con usuarios que presentan conductas de riesgo, generando cansancio emocional despersonalización y dificultad para alcanzar la realización personal dentro del área de trabajo. Adicional a ello, el burnout emerge a partir del estrés crónico por ello Maslach, indica la importancia del conocimiento de este síndrome en las empresas, de manera especial en aquellas que dan una atención a terceros; pues quienes laboran en ellas tienen

más probabilidades de padecer este trastorno. En la actualidad, las investigaciones relacionadas con este contexto son variadas y aportan significativamente al estudio exhaustivo de dicha conducta, a fin de encontrar posibles e inmediatas soluciones de quienes lo padecen.

Por consiguiente, se cita a Moreno, Gonzales y Garrosa (2014) quienes en su estudio de burnout definen al constructo como “una disfunción personal y profesional en un contexto laboral básicamente de tipo asistencial” (p.59). Por lo general, se asocia como un problema presente en las profesiones que trabajan en áreas de la salud, docentes y en aquellos sujetos que prestan servicios a terceros. Sin embargo, el síndrome puede afectar a cualquier individuo; Por tal motivo, el burnout al considerarse un síndrome de riesgo en trabajadores, es imprescindible su conocimiento, atención y solución. Así también, Forbes (2014), conceptualiza al síndrome de burnout “como un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p.1).

Entonces, independientemente de la conceptualización de este constructo otorgada por varios autores inmiscuidos en la investigación asociada a esta afección, es importante señalar que el burnout constituye un estado en el que la persona que lo padece llega a agotarse totalmente al punto de sufrir daños en su salud física y mental; pues el síndrome se caracteriza por ser una condición desgastante de trabajadores, debido a las exigencias y múltiples factores psicosociales que se enfrentan en sus actividades diarias; es por ello que constituyen un grupo vulnerable de posible desarrollo de problemas relacionados con el estrés. Los trabajadores, en algunas ocasiones deben someterse no sólo a las demandas de su autoridad; también de las terceras personas a las que están a cargo, por tal motivo el trabajador se siente acorralado y origina conductas negativas relacionadas por la tensión en el trabajo, inestabilidad social y deterioro de relaciones interpersonales; pues, el síndrome de burnout es un cúmulo de situaciones exorbitantes, que a largo plazo resulta una circunstancia fatídica para quien lo padece. Por otro lado, Santiago (2015) señala que las consecuencias del burnout están presentes en las condiciones físicas y en la salud mental de una persona. La salud física de un sujeto con burnout se ve afectada, puesto que puede presentar cefaleas, problemas gastrointestinales,

desajustes en el ciclo del sueño y problemas dermatológicos; en tanto, la salud mental se deteriora por el desgaste emocional y psicológico del sujeto en cuestión, es evidente notar comportamientos agresivos, irritabilidad, cinismo y desconfianza. Dando lugar al deterioro de la calidad de desempeño en las funciones del trabajador, o a su vez el abandono del lugar de trabajo.

Causas del síndrome de burnout

Conocer cuáles son los detonantes que generan la aparición de esta afección es importante para prevenirla en el ambiente organizacional Forbes (2014) indica que “el síndrome del quemado constituye una connotación evidente y muy relacionada a la institución en la que labora una persona” (p.2). Su criterio se enfoca en que el factor trascendental para el desarrollo del burnout son las empresas, aunque evidentemente existe otras condiciones vinculadas a las cualidades psicológicas de una persona que hacen que evolucione la afección; sin embargo, las organizaciones no toman en consideración las desventajas que proporcionan a sus empleados cuando sus requerimientos son altamente exigentes, a más de ello no existe un progreso en el desempeño, en dónde la situación se torna un tanto hostil para el trabajador y a consecuencia de ello, las probabilidades del burnout son altas. Adicionalmente, García-Allen (2015) menciona que existe una serie de factores para dar lugar al Burnout, entre ellas, las expectativas de la empresa poco claras; la dinámica del trabajo disfuncional, cuando el entorno dentro de la empresa resulta hostil; mal ajuste de empleo, cuando el trabajo no está sujeto a las habilidades del empleado; la falta de apoyo social, aislamiento en el trabajo y la vida personal; por último el desequilibrio entre la vida laboral, social y familiar, sucede cuando el empleo ocupa gran parte del tiempo y es un impedimento para la convivencia familiar.

Es así que, en primera instancia, las causas del burnout se manifiestan por factores netamente relacionados con el ámbito organizacional, entonces el elevado nivel de responsabilidad del trabajador obliga a cumplir tareas que en ocasiones toman una perspectiva demasiado exigente. Así también, un segundo agente de riesgo del síndrome son las largas jornadas acompañadas con un salario inadecuado; y es ahí en donde la motivación juega un papel importante, por tal motivo Fernández (2014) manifiesta que “un atenuante intrínseco en el desempeño óptimo de un

sujeto dentro de la empresa es el incentivo económico que éste recibe por las buenas acciones efectuadas en su puesto de trabajo” (p.92). Por consiguiente, tomando en consideración el aporte del autor, es sustancial que las empresas concienticen sobre la importancia de mantener al trabajador en motivado para sus labores; dado que no simplemente la desventaja será para él, también la organización pierde cuando uno de sus empleados no desarrolla sus actividades idóneamente o por el contrario abandona su área de trabajo. Por último Forbes (2014) afirma que un tercer elemento ligado al burnout es el resultado de factores emocionales propios de una persona; dicho de otro modo, si la empresa cumple con un buen trato hacia su personal, en ocasiones la evolución del burnout está apartado de situaciones relacionadas con la salud mental del sujeto; un ejemplo claro de este tema, es expuesto por López, Sáez, García, López y Hernández (2014) quienes mencionan que un nivel bajo de autoestima en una persona y la presión constante que ejerce la autoridad de una organización para la realización de adecuadas actividades encomendadas hacia el trabajo, repercute en cierta medida al desarrollo de este síndrome; por lo tanto, también es importante que la salud mental y emocional de la persona esté estable, pues conforme con los aportes de los autores enumeran algunas causas que originan el síndrome de burnout; no obstante todos los aportes tienen algo en común, el burnout es una consecuencia negativa de la presión que exige las empresas a sus trabajadores, las largas jornadas laborales, remuneraciones inadecuadas, sobrecarga de responsabilidades en la ejecución de su trabajo.

A más de ello, es importante manifestar que no existe una determinación cien por ciento exacta para conocer cuál es la verdadera causal del burnout, sin embargo, las posibles causas del síndrome componen las sobrecargas de exigencias organizacionales, en dónde está ya inmiscuido el miedo de perder el trabajo, el carente ambiente laboral, estrés y el acoso laboral. Cabe destacar que Bianchi et al. (2017) señala que la combinación de estos elementos y el estado psicológico de la persona posibilitan la aparición del síndrome; además de que, una amplia gama de investigaciones enuncia que el Burnout está vinculado con empleados que están a servicio de otras personas; puesto que deben lidiar con cada situación de la gente que está a cargo. Este tipo de circunstancias lleva a cabo sentimientos de frustración

y estrés, la persona tiende a desarrollar comportamientos de displicencia; de manera que da lugar a la evolución progresiva del síndrome de burnout.

En general, un ambiente ideal para minimizar el impacto del síndrome de burnout en la organización es el conocimiento del síndrome por parte de los líderes, cuando la empresa conoce de esta problemática y sus posibles amenazas; así como, toma en consideración los agentes de riesgo a fin de evitar que sus empleados lo padezcan, configura en una ventaja organizacional. González (2015) afirma que “las primeras personas en notar el comportamiento del burnout son quienes acompañan a los trabajadores en sus actividades, es decir sus compañeros de labores” (p.5). Desafortunadamente, el desconocimiento impide que el personal que trabaja con la persona que padece de Burnout, identifique y tome las debidas precauciones a fin de apoyar a su compañero en su inmediato tratamiento, la mayoría de éstos no prestan atención a este síndrome. Es así que, la organización debería capacitar sobre dicho fenómeno, retribuir los esfuerzos provenientes del trabajador, de tal manera que genere un clima organizacional óptimo para el desarrollo idóneo de las actividades del trabajador.

Teorías del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout se desarrolla en el ambiente organización como reacción ante situaciones que provoquen estrés generando un deterioro en las esferas psicológicas tanto en el ámbito social, psicológico y biológico Según señala Domínguez, Velasco, Meneses, Gusman y Castro (2017) El burnout acarrea una vasta cantidad de situaciones negativas para la persona que lo padece; cuando un sujeto sufre del síndrome, por lo general, sus síntomas no sólo se manifiestan en el campo laboral, sino también en los temas personales cotidianos. La fatiga física es un síntoma del burnout, no obstante, es una condición a las que comúnmente las personas están sujetas, por lo que se convierte en un estado ordinario y no es tomado con seriedad dicha condición. Es ahí, en donde por lo general tiende a pasar desapercibido el burnout, dado que estas situaciones son subestimadas por la persona que padece y por quienes están en su medio. Cabe destacar que el burnout no configura como un cansancio habitual que puede ser restaurado con algunos días de descanso, es una fatiga crónica que impide la realización completa de las actividades, por lo que converge aflicciones de carácter emocional, psicológico,

físico y hasta social. El burnout compone dos teorías una con perspectiva psicosocial y otra con una perspectiva clínica, Gil-Monte y Peiró (Citado en Ferecín, 2014) señala que desde la perspectiva psicosocial es el resultado de la interrelación entre el ambiente laboral y el factor personal, atribuyéndose a una evolución de etapas en donde cada una presenta un síntoma diferente; por el contrario la perspectiva clínica manifiesta que el burnout es el producto del estrés laboral, a consecuencia del sobreesfuerzo del trabajador para la obtención de aspiraciones inalcanzables.

La Teoría Psicosocial del Burnout propuesta por Maslach Moreno-Jiménez, Gonzáles, & Garrosa (2014) menciona, a través de sus estudios permitió un análisis y mejor comprensión sobre el Burnout, exponiendo que el sujeto que padece del síndrome de quemado, tiende a aislarse y emitir un sentimiento de fracaso; es por ello que este sentimiento provoca que la persona que padece de burnout, evite a toda costa la interacción y el contacto humano. Adicionalmente, los factores que se ven afectados por el síndrome de burnout son la interacción entre entorno trabajo y trabajador, las percepciones y experiencias de la persona con burnout influye en la salud, en el rendimiento y satisfacción laboral. Además, las personas que padecen este síndrome, presentan un deterioro actitudinal; emociones como la indolencia, despersonalización, cinismo y un deterioro en las relaciones interpersonales. Enfatizando este punto, el síndrome lleva consigo un serio problema, las personas que lo padecen, por lo general, muestran emociones agresivas al entorno que los rodea y en este entorno también compone las terceras personas a quienes ofrecen sus servicios. Forbes (2014) manifiesta que el nivel psicosocial genera un distanciamiento hacia otras personas, además que los comportamientos pueden inmiscuirse en situaciones de alto riesgo, como por ejemplo daños intencionales a su salud y comportamientos asociados con el suicidio. Además de que, el cansancio no se vincula a la parte física, pues ese término se asocia con la fatiga; más bien el cansancio está ligado con la parte psico-emocional, dado que los sentimientos de sentido de pertenencia desaparecen e incluso el sentimiento de autorrealización carece totalmente en el individuo con burnout. Siendo así, desde la perspectiva psicológica y social del burnout, estos comportamientos están relacionados con el agotamiento emocional, desarrollando comportamientos conductuales y sociales

perniciosos; de acuerdo con Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz (2014) los síntomas emocionales tienden a desarrollar depresión, desesperanza, falta de tolerancia y desmotivación; los síntomas conductuales: absentismo profesional, evasión de responsabilidades, pésimo desempeño en el área de trabajo, desorganización y en algunos casos abuso de alcohol y de sustancias psicotrópicas; por último los síntomas sociales se presentan con aislamiento, sentimientos de fracaso, carencia de relaciones interpersonales, conflictos dentro de la organización. Es común describir la imagen de la persona con burnout, como alguien apático, evitando a toda costa el emprendimiento de tareas; por consiguiente, es sustancial la ayuda de un especialista en el tema, dado que es imperativo que la persona que presenta burnout, reciba el apoyo necesario a fin de evitar otro tipo de comportamientos que deterioren su condición mental.

No obstante, asimismo, es imprescindible no dejar de lado la perspectiva clínica del síndrome de Burnout, es decir esta toma una perspectiva cognitiva del yo interior; así un argumento basado en los aportes de Bittar (2014) señala que “el punto de vista clínico indica que el Burnout es una respuesta a los síntomas físicos que padece una persona a causa del estrés en el área laboral” (p.40). Conforme con la teoría clínica, el burnout es consecuencia del agotamiento físico dado que el trabajador labora intensamente y deja de lado sus necesidades básicas. Existen un sinnúmero de síntomas que la persona con burnout padece según la teoría clínica; estos síntomas van desde la parte cognitiva hasta los factores psicosomáticos. Dentro de los síntomas cognitivos la persona puede presentar pérdida de autoestima, carencia de expectativas para su desarrollo personal, distracción, carencia de creatividad, desorientación, entre otras. En tanto, Berdejo (2014) destaca que los síntomas psicosomáticos están relacionados con cefaleas, dolores osteomusculares, enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares, problemas de sueño, fatiga crónica, etc. Uno de los primeros síntomas leves del burnout, asociados desde la perspectiva clínica, es la dificultad para levantarse por las mañanas y un cansancio patológico creciente acompañado de conductas de irritabilidad, desmotivación y baja autoestima.

Enfatizando las teorías psicosociales y clínicas del burnout, es sustancial mencionar que estos dos puntos de vista se enfocan al llevar a la persona a un

deterioro físico y mental, el burnout es un proceso más que un estado; por tal motivo, es trascendente tomar en cuenta los síntomas apáticos de una persona y considerar si éstos evolucionan y el nivel de evolución; de modo que permita tomar un tratamiento adecuado.

Medición del Síndrome de Burnout

Si bien es cierto el primer investigador del Burnout fue Freudenberger, cabe destacar que Maslach es quien le da un enfoque analítico al fenómeno, permitiendo el conocimiento del síndrome a nivel mundial; sus aportes para la medición del burnout constituyen una herramienta viable para la detección del problema. Desde la acuñación del término, son varias definiciones del síndrome, no obstante, la definición que es generalmente presentado en el contexto psicológico es la de Maslach y Jackson (Citado en Olivares, 2016) quienes describen al síndrome como “una caracterización del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas” (p.1). Partiendo de este contexto, Maslach sitúa a este trascendental fenómeno, como una temática totalmente real; las investigaciones en estas tres últimas décadas desarrolladas por la autora acerca del síndrome, han permitido obtener una trascendencia científica y social. En sus destacados estudios acerca de esta afección, formula un instrumento de investigación que posibilita la medición del síndrome y que así también, facilita un diagnóstico asertivo de aquellos que se someten a la evaluación; de modo que los resultados expuestos del modelo tridimensional otorgado por la psicóloga contribuyan al reajuste psicológico, social y físico de quien lo padece. Por tal motivo, la importancia de medir cualquier esquema es esencial, puesto que manifiesta de forma cuantitativa el comportamiento de una persona; además que las mediciones permiten obtener información trascendente para la toma de decisiones. Es evidente que hoy en día, el burnout es un tema amplio, por consiguiente, las investigaciones enfocadas en el síndrome permiten dar cabida a posibles soluciones. Entre las sub escalas para la medición del burnout están el agotamiento personal, la despersonalización y la realización personal.

Apiquian (como se citó en Muñoz, Rodríguez, Niebles, 2016) argumenta que en el agotamiento personal “las conductas del sujeto que padece del síndrome

de burnout, tienden a propiciar una sensación de no poder dar más de sí mismo” (p.1). Se caracteriza por un deterioro en el desarrollo de las actividades de la persona, lo que origina un agotamiento psicológico y físico; por lo general, se da lugar cuando el individuo desempeña tareas diarias y permanentemente en atención a terceras personas. Para Máñez et al. (2017) el sujeto tiene sensación de desánimo, una pérdida de energía física y mental, por consiguiente, el desempeño de sus actividades será nula o casi nula. Por lo general la persona lleva sentimientos consigo de desesperanza e impotencia, esta dimensión es una de las más importantes y se podría decir que es el elemento clave, puesto que es evidente notar cuando la persona manifiesta sentimientos de un extremo cansancio tanto físico como psicológico.

En cuanto a la despersonalización Apiquian (como se citó en Muñoz, Rodríguez, Niebles, 2016) explica que “el individuo desarrolla actitudes, sentimientos y comportamientos negativos; y un incremento de irritabilidad y desmotivación” (p.1). Es la segunda dimensión del burnout, en donde el trato hacia los compañeros de trabajo, clientes y usuarios de la organización es intransigente; consecuentemente, el sujeto se aísla no solamente de las personas que forman parte de la empresa, también la interacción con otras personas es carente. Del mismo modo, hace referencia a actitudes distantes en relación a las metas y a las funciones laborales que desempeña el afectado, aquello implica que no existe un compromiso positivo en el desarrollo de las actividades; repercutiendo en el equipo laboral. Para Máñez et al. (2017) en la despersonalización el trabajador percibe a las personas a quienes prestan sus servicios como culpables de los problemas que se suscitan en el ámbito laboral, incidiendo significativamente en la calidad de trabajo. Por otro lado, en la tercera dimensión del burnout, realización personal Apiquian (como se citó en Muñoz, Rodríguez, Niebles, 2016) afirma que “emerge cuando la persona no siente la capacidad para desarrollar las altas exigencias de su trabajo, por ello la persona tiene un sentimiento de negatividad constante y el bajo rendimiento se hace presente” (p.1). En tanto, es notable que este aspecto la persona presente una exagerada frustración por las expectativas y el estrés se manifieste a nivel cognitivo, emocional acompañado de un comportamiento negativo. Además de que, el

individuo muestra una tendencia negativa sobre la valoración de su trabajo, es así que el desempeño laboral se ve afectado significativamente.

En definitiva, un diagnóstico idóneo es importante a fin de dar solución a este síndrome; en la actualidad existen varios test psicométricos que proporcionan una valoración idónea para la determinación del síndrome de burnout. Sin embargo, uno de los instrumentos con mayor credibilidad es el MBI, permitiendo la correlación sobre las características del ámbito laboral, evaluación de conducta, personalidad, entre otros; con el afán de proporcionar una información afirmativa, que permita, que el sujeto que padece de burnout tome el tratamiento adecuado para su rehabilitación.

Cabe destacar que también existen otras baterías psicológicas para medir el nivel de burnout, es test de Staff Burnout Scale de Jones; según Arquero y Donoso (2013) esta escala pretende medir aspectos cognitivos, afectivos y conductuales que dan origen al síndrome de Burnout; para ello, se toma en consideración cuatro aspectos como son la insatisfacción en el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedades físicas y relaciones negativas con los pacientes. Otro instrumento que permite la medición del síndrome es el Teacher Burnout Scale de Seidman y Zager; Colino y Pérez (2015) deducen que este instrumento es utilizado para obtener resultados acerca de la afección en profesores, permite evaluar posibles predictores de agotamiento del maestro, es decir, escuela y ambiente del aula, presión laboral, sobrecarga de roles, conflicto de roles, ambigüedad de roles, eficacia docente y autoestima.

Factores de riesgo de síndrome de burnout

La presencia del síndrome de burnout no simplemente afecta en el contexto profesional; como se ha explicado con anterioridad el Burnout es una variable que se deriva de las condiciones laborales y del aspecto psicosocial de la personal, es una respuesta física y emocional que emerge del estrés crónico. Según Bianchi, Laurent, Schonfeld, Verkuilen, y Berna (2017) los factores de riesgo pueden alterar de forma negativa el aspecto personal del sujeto, así como las características cognitivas y posiblemente afectaría su puesto de trabajo; además de que los factores de riesgo de no ser eliminados tendrán efectos negativos para la persona y la

organización, Por esta razón, es imprescindible que los factores deban ser analizados y minimizados a fin de mantener la salud para los trabajadores. Los factores de riesgo principalmente se caracterizan por la exposición a una persona a padecer de una enfermedad o una lesión; en el caso del área de trabajo, es importante el estudio de los factores de riesgo que evocan en cierta medida el daño a la persona de una organización e intentar eliminar esos mecanismos que impiden el desarrollo óptimo de las actividades laborales.

Ahora, enfatizando el síndrome de burnout y los factores de riesgo como tal, Gómez, Monsalve, San Luis, Fernández & Cañadas (2017) señalan que “la importancia del desarrollo de perfiles de riesgos de burnout y la información de los factores que inciden en su desarrollo como la experiencia profesional, posibilitan al conocimiento del fenómeno (p.168). Es necesario que las organizaciones, tomen en consideración el diseño de los perfiles de riesgos inherentes al síndrome de burnout, si bien es cierto, los factores personales, el rol que cumple el trabajador en la organización y las características personales del individuo son condicionantes, que, de alguna u otra forma, puedan dar lugar a la evolución del burnout en una persona. Díaz y Gómez (2016) explican que el Burnout puede denominarse como una experiencia subjetiva que enmarca sentimientos y actitudes con desenlaces perniciosos para el trabajador y la organización; es por eso que los factores de riesgo de esta afección influyen en la salud y bienestar del individuo. Las condiciones intralaborales y extralaborales, también constituyen un causal para el desarrollo del síndrome, si se hace referencia al primer término, éste compete las características del área laboral que repercuten en el desarrollo profesional y mental de la persona; ahora bien, las condiciones extralaborales, se relacionan con el factor familiar, social y económico que rodea al trabajador. De acuerdo con Jiménez, Caicedo, Joven & Pulido (2015) “los factores de riesgo del burnout se derivan de cuatro elementos que deben ser considerados importantes por la empresa: Demandas del trabajador, control sobre el trabajador, liderazgo y relaciones sociales y recompensa” (p. 43). La organización debe tomar en cuenta aquellos elementos que facilitan el buen desempeño en el trabajador, al existir demandas que involucren sobreesfuerzos por parte del empleado, figura como un aspecto negativo, en vista de que el trabajador percibirá que su contribución no considerada útil para la

organización. Es por ello que, las exigencias hacia el trabajador son muchas y en reiteradas ocasiones se omite la parte de retribución hacia el buen desempeño que el empleado proporciona para la organización, y aquello genera desmotivación a las actividades que acciona el mismo.

Un primer elemento tiene que ver con las demandas de trabajo, para Marrero y Jalbar (2015) se vinculan con los requerimientos que el trabajo establece al sujeto, este tipo de demandas pueden ser de diversa naturaleza, como, por ejemplo, mentales, emocionales, de responsabilidad, así como el ambiente físico de trabajo. En cuanto al control sobre el trabajador, González (2013) explica que hace alusión a todo el elemento organizacional que permite a la persona su aprendizaje, desarrollo y realización profesional; en este factor, se debe tomar en consideración el empleo de habilidades y conocimientos, la participación y el aporte que proporciona el trabajador para con la empresa. Además de la capacitación, el rol que va a desempeñar y la toma decisiones, constituyen enfoques trascendentales que otorgan al sujeto la facultad de influir sobre su trabajo y ejercer un óptimo desempeño, se lo concediera por esta razón un factor de riesgo cuando no se cumplen con las características antes mencionadas presentando un ambiente laboral inadecuado para que el trabajador logre desarrollar sus habilidades y conocimientos de forma idónea provocando en el trabajador un desgaste físico y psicológico al no lograr desarrollarse de forma correcta.

Refiriéndose al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Jiménez et al (2015) señalan que está vinculado con la interacción que ejerce el trabajador con sus colaboradores de área; dicho de otro modo, las relaciones intrapersonales del trabajador con sus colegas puede tomar una perspectiva positiva a la hora de desarrollar sus actividades, puesto que en el entorno organizacional, es importante crear un ambiente de trabajo confortable, y ello empieza desde las buenas relaciones entre compañeros; es así que, cuando existe problemas en las áreas mencionadas anteriormente los trabajadores son más propensos a desarrollar dificultades en el entorno laboral como es el caso del estrés laboral el cual puede desarrollar en un estrés laboral crónico es por ello que la organización debe asegurar un entorno armónico, impidiendo la hostilidad que puede ser un atenuante para el individualismo y el impedimento del trabajo en equipo y apoyo social.

Y por último, el elemento recompensas, Marrero y Jalbar (2015) acotan que se relaciona con la retribución que debe imperativamente recibir el trabajador a causa de los esfuerzos laborales y las contribuciones que realiza por y para el bien de la organización; esta esfera compromete varios tipos de retribución: la retribución financiera, es un resarcimiento económico por el buen desempeño laboral accionado por el trabajador; la retribución de estima, comprende una compensación psicológica, en donde el reconocimiento por parte de la empresa y el trato justo en el trabajo, son componentes que propician seguridad y confianza al empleado. Así también, existen otras formas de recompensa que la organización puede beneficiar al trabajador, tal es el caso de la educación, satisfacción e identificación del buen desempeño del trabajador. Cuando el trabajador no recibe una recompensa adecuada esto genera dificultades al momento de realizar sus actividades laborales y en su autoestima al sentir que su trabajo no está siendo recompensado correctamente, generando estrés el cual se podría desarrollar en un problema más grande como es el síndrome de Burnout.

Por consiguiente, la organización debe tomar en consideración un ambiente propicio y favorable que permita el adecuado desarrollo de las actividades del trabajador, a más de ello considerar las contribuciones que el trabajador aporta a la empresa y remitirlas con retribuciones que facilitarán en gran medida un apoyo para el proceso de motivación laboral; en suma, el riesgo de burnout prevalece en aquellos ambientes de trabajo que impiden el estímulo de las habilidades y capacidades del trabajador, así también de aquellas empresas que se limitan al beneficio organizacional, dejando de lado los requerimientos de su personal.

ASERTIVIDAD

El ser humano por naturaleza es un ser social, es así que la comunicación juega un papel importante permitiendo manifestar y expresar las necesidades; por tanto, ésta constituye un elemento idóneo para la interacción con otros. En el diario vivir, todos los individuos se relacionan entre sí, con ello se puede manifestar que el factor social en una persona figura como un elemento trascendental en su vida; siendo así, el saber relacionarse constituye una instancia importante, en donde las habilidades sociales componen un elemento fundamental para dar lugar a estrategias de conducta permitiendo la solvencia de situaciones sociales de una forma afectiva. Ahora bien, para definir con exactitud el constructo habilidad social, se cita a Sánchez (2014) quien indica que las habilidades sociales pertenecen a un conjunto de conductas que permiten a una persona interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Para ello, es necesario aprender estas habilidades y desarrollarlas a través de la práctica, pese a que no es sencillo y que su complejidad constituye un factor para que ciertas personas abandonen la práctica de habilidades sociales, tampoco es imposible conseguirlo. Por tanto, las habilidades sociales facilitan la interacción con otras personas y con el mundo que lo rodea, son comportamientos y conductas idóneas que facilitan el alcance de objetivos ante ciertas instancias sociales específicas; posibilitan que el ser humano sea capaz de desempeñarse adecuadamente con otros, por lo que constituye formas de comunicación verbal y no verbal.

La asertividad, consiste en manifestar los deseos de una forma pertinente, es la capacidad humana para escoger aquellos comportamientos apropiados, de tal manera que otorgue el valor de la libertad de elección. Según señala Moraga (2014) “la asertividad parte también de la capacidad humana para elegir conductas, es decir, el valor de la libertad de elección (...) cada persona elige las conductas que consideran más adecuadas para lograr su bienestar” (p. 1). Son varios los beneficios que se obtienen al desarrollar prácticas asertivas, permitiendo el alcance de objetivos, además de que posibilita en gran medida el saber expresarse conforme a los intereses que cada ser humano considere necesario. Del mismo modo, permite obtener lo que cada persona anhela, posibilita la comunicación eficaz satisfactoria con los demás y por último mejora la buena autoestima. Siendo así, básicamente la

asertividad figura como la capacidad de un sujeto, para emitir sus opiniones, puntos de vista, perspectivas, juicios de una manera idónea, evitando situaciones incómodas con dichas expresiones.

Caballo (Citado en Villagrán, 2014) señala que “en varias instancias la asertividad ha sido catalogada como un constructo que expone un cierto grado de agresividad con el propósito de alcanzar algo, pero es necesario considerar que, más bien es un elemento importante en la competencia conductual” (p. 23). No obstante, también se debe destacar que la falta de asertividad en aquellas personas que no poseen la capacidad apropiada para relacionarse con otros, lleva consigo conductas agresivas que en varias instancias se han dicho que componen elementos de la asertividad. Para Rodríguez, Alvares y Gimeno (2016) es la manifestación directa de los sentimientos, deseos y anhelos propios, permitiendo expresar opiniones dejando de lado cierto tipo de amenazas para ser escuchados. Sin embargo, en el comportamiento asertivo hay ocasiones de conflicto entre las dos partes, por ello el principio base de la aserción es el saber manejar la situación, para que evite otro tipo de instancias que puedan afectar a las dos partes.

Por otro lado, de acuerdo con los aportes de Coromac (2014) indica que la asertividad es “un estilo de comunicación que se utiliza con las personas con quien se tenga determinado grado de relación, por lo que es sumamente importante considerar esta parte como uno de los pilares para que las relaciones sean satisfactorias” (p. 27). Por tanto, a través de la asertividad es posible el establecimiento de estrategias como mecanismo para la transformación de conflictos en los diferentes escenarios por los que una persona atraviese. Es así que, el ser humano debe ser capaz de dirigir sus esfuerzos a fin de adquirir y mantener unas buenas habilidades sociales, de tal manera que dichas relaciones aporten en su formación personal. Es fundamental una comunicación asertiva que permita la valía de los derechos de cada persona, con el propósito de ser tratados de manera justa, para ello es esencial la exposición de criterios de manera clara y específica sobre lo que en realidad se quiere, piensa y siente. Por último, a través de las respuestas asertivas, las habilidades de comunicación se optimizan en un contexto interpersonal y social, por medio de la asertividad una persona es capaz de transmitir

opiniones, aunque es necesario mencionar la existencia de una base trascendental en la asertividad y éste es el impedimento de agresiones.

Teorías de la asertividad

Las teorías de asertividad son necesarias para personas con problemas interpersonales, por tanto, Caballos (Citado en Villagrán, 2014) indica que “en cuanto a las teorías asertivas, se podría decir que vendrían bien, pero no resulta fundamental, sobre todo a nivel práctico. Por consiguiente, el entrenamiento asertivo no funciona sin una teoría asertiva” (p. 25). Es por ello que el autor asevera que las teorías asertivas no están del todo desarrolladas y por lo tanto, no existe efectividad alguna para desarrollarlas; sin embargo, el entrenamiento de habilidades asertivas, debe continuar conforme a los efectos que se produce en quienes los ponen en práctica, de tal manera que posibilite ayudar a las personas a funcionar mejor socialmente. Siendo así, Caballos (Citado en Villagrán, 2014) ha llegado a una serie de conclusiones sobre las teorías de asertividad; en primera instancia señala que las acciones interpersonales están sujetos a parámetros verbales y no verbales, además de que las conductas asertivas dependen del contexto de la persona, es decir las habilidades asertivas varían en situaciones diferentes, el manejo de dichas situaciones a través de la asertividad figuran como habilidades aprendidas por un sujeto, y al aplicarlos, el desarrollo de las mismas facilita la solvencia de problemas sociales y hacia sí mismo; así también, permite el manejo de las conductas o comportamientos direccionados hacia déficit sociales, es por ello que, éstos pueden ser remediados mediante el entrenamiento asertivo. En tanto, Borgatti, Everett y Freeman (Citado en Rodríguez y Romero, 2013) argumentan que “las teorías de asertividad conjugan enfoques de la psicología social con las teorías conductuales de aprendizaje planteando que las habilidades sociales se aprende a través de las experiencias interpersonales” (p. 21). Por lo tanto, se puede decir que la teoría de asertividad está sujeta a las respuestas sociales de cierto tipo de comportamiento, por lo que el entrenamiento de una persona constituye una herramienta idónea para facilitar su competencia social. Es así que en la psicología, la practica de habilidades sociales, propone que un sujeto posea la capacidad necesaria para entender y descifrar los estímulos sociales, tomando en consideración el rol que éste cumple y con quien interactúa. En suma, la asertividad

no posee una teoría propia, pues ésta se desarrolla a partir de las conductas sociales que cada sujeto expone; sin embargo, existe algo en común en el entrenamiento asertivo, y es la posibilidad para adquirir conductas y un comportamiento apropiado a las situaciones que se presentan en un individuo de manera que al poner en prácticas las habilidades adquiridas, la persona sea capaz de desarrollarse óptimamente en su entorno social.

Por otro lado, según indica Collen (2014) existen cinco elementos que forman parte de los aspectos esenciales de la teoría de la asertividad; el primero es la filosofía de la asertividad, el segundo es los tres estilos de respuesta posible en una situación asertiva, en tercer lugar está algunos medios para reconocer exteriormente estos estilos de respuesta, el cuarto elemento comprende las distinciones funcionales entre los tres estilos y por último los seis componentes de una situación asertiva. Estos elementos juegan un papel importante en las interacciones grupales, debido a que compone una destreza al momento de expresar puntos de vista o perspectivas en los procesos de influencia grupal, es por ello que, en la comunicación idónea, la asertividad figura como un factor inherente a la misma. Es importante mencionar que a partir de la filosofía de la asertividad se desencadena los demás elementos que componen los aspectos esenciales de la teoría de la asertividad; dicho de otro modo, imperativamente los elementos deben estar concatenados unos con otros de manera que sea posible la comprensión de la teoría propuesta por Collen.

Siendo así, el primer elemento de la autora Collen (2014) denominado filosofía de la asertividad, indica que “se fundamenta en la hipótesis de que cada persona está sujeto a derechos humanos básicos” (p. 1). Es decir, este elemento se apoya en las facultades que toda persona tiene sobre la importancia de sus necesidades y la de los demás, el derecho a cometer errores y la facultad para emitir opiniones, dejando de lado los juicios críticos negativos de hacia otras personas. Adicionalmente, el segundo elemento que argumenta Collen (2014) son los tres estilos de respuesta de la teoría de la asertividad, dispone de los factores asertividad, no asertividad y agresividad; en donde la asertividad se dispone como la destreza para defender los derechos de una persona, pero determinado por el respeto de los derechos de otras personas; en tanto, la no asertividad comprende la incapacidad

para sostener idóneamente los límites entre los derechos del propio sujeto y los del otro. Y la agresión, constituyéndose como un causal para invadir los derechos de la otra persona.

A más de ello, el tercer elemento que estima Collen (2014) es el llamado reconocimiento de los estilos de respuesta, indica que el mismo se forma a partir del segundo elemento, por ello, para identificarlos se hace uso de las emociones, porque permite reconocer e interiorizar los sentimientos existentes en una determinada situación, por lo que a través del reconocimiento una persona es capaz de controlarlos, o por el contrario sus habilidades no asertivas impiden su manejo. Así mismo, está la conducta no verbal, haciendo uso del lenguaje corporal para expresar las emociones, en muchas instancias es posible analizar la conducta de una persona a través de su lenguaje corporal. Y por último el lenguaje verbal, incluyendo palabras amenazantes o tenues, que permitan persuadir o disuadir la situación. En los cuatro elementos figuran las distinciones disfuncionales, implicando las respuestas para solventar las situaciones a las que se enfrenta una persona, de modo que sea capaz de respetar los derechos humanos y para que impida conductas no asertivas y agresivas, buscando equilibrio en las situaciones. Finalmente Collen (2014) destaca los componentes de una situación asertiva, en el cual converge las reacciones, sentimientos y conductas que una persona asertiva expone hacia otra, por consiguiente, los efectos permitirán sobrellevar la situación. Una vez que se determinado los elementos de la asertividad, estos otorgan un medio de fórmula para el desarrollo de respuestas asertivas, no obstante su entrenamiento es intrínseco, puesto que la adquisición de esta habilidad tiene como primer componente principal su debida práctica.

Características de la asertividad

Conforme con las descripciones anteriores sobre la asertividad, ésta figura como una guía que permite optimizar la comunicación y las relaciones interpersonales, así también facilita manejar las situaciones a través de una clara introspección acerca de las emociones que una persona emite y la manera para manejar dichas emociones. Por lo tanto, a través de la asertividad un individuo es capaz de expresarse correctamente, defender sus opiniones, pero siempre y cuando no se violenten los derechos de otros. Es así que, es importante que la comunicación

hacia otros sujetos se desarrolle de manera oportuna, puesto que, de cierta manera, también aporta en el propio bienestar emocional.

Para Moraga (2014) “las características de una persona asertiva, permiten la mejora de la autoestima, ganarse el respeto de los demás, y también previene situaciones de estrés” (p. 25). Las características de la persona con asertividad facilitan reconocer si el sujeto es capaz de manejar destrezas que posibiliten el respeto de los derechos suyos y de otra persona. Si bien es cierto, la asertividad se aprende, y por ende compete un conjunto de características de modo que el sujeto sea capaz de desarrollarse óptimamente en su entorno social; puesto que no todas las personas poseen la habilidad para comunicarse asertivamente, y ello acarrea conflictos interpersonales, por ende si un sujeto es capaz de desarrollar características asertivas, dichos conflictos pueden ser evadidos. Según indica Corrales, Quijano y Góngora (2017) existe algunas características que posibilitan el manejo de la asertividad, entre ellas puede encontrarse a “la confianza en sí mismo, respeto a la opinión de los demás, validan las emociones de los demás, saben escuchar, se conocen a sí mismos, saben regular sus emociones y afrontan los conflictos de manera serena” (p. 60). Es decir que la actitud que se expresa en la forma en que una persona se autoafirma y la forma en que defiende sus derechos, en otras palabras, comprende la manifestación de los sentimientos, necesidades, preferencias y opiniones propias, siempre y cuando se considera la importancia de la opinión de la otra persona, demostrando respeto y valor.

La primera característica hace referencia a la confianza en sí mismos, según Agüero, Calderon, Mesa y Suárez (2016) la confianza es sinónimo de seguridad en sí mismo, permitiendo que las personas sean capaces de recrear un punto de vista o perspectiva positiva de ellos mismos, pues las personas con confianza en sí mismas, creen en sus habilidades y capacidades, están conscientes de lo que pueden llegar a ser y a hacer a través de su seguridad, tienen una gran firmeza sobre el control de sus vidas y estiman que son competentes a la hora de ejecutar sus planes. Para Emerson (2017) “la confianza en uno mismo, es el resultado del respeto hacia los actos y palabras de otras personas, la aceptación de las virtudes y nuestros defectos” (p. 17). Sin embargo, el tener confianza en sí mismo, no significa que un individuo puede realizar todo lo que tienen en mente, es necesario destacar que la confianza

personal implica la comprensión de expectativas realistas, puesto que cuando los propósitos de una persona no se llegan a materializar, estas personas continúan siendo optimistas, aceptando la manera en que las circunstancias sucedieron. Por el contrario, las personas con baja confianza en sí mismas, están plenamente sujetas a la aprobación de las otras personas a fin de sentirse bien con ellos mismos, además estos individuos, por lo general, evaden los desafíos debido al gran temor que sienten al fracaso y por lo regular, no poseen expectativas sobre su éxito. Para Bravo (2013) a diferencia de las personas con inseguras sobre sí mismas, los sujetos que presentan un elevado nivel de confianza, consideran que no puede ser aprobada por todas las personas, debido a que creen fielmente en sus propias capacidades, dado a su creencia en sí mismo, su alta autoestima y su valor propio, generando desapegos hacia la complacencia a otras personas. Pese a ello, es importante mencionar que la confianza en sí mismo, no necesariamente figura como un aspecto en el que se inmiscuya todas las áreas de vida de una persona, es decir, ocasionalmente, un sujeto puede sentirse confiado en algunos ámbitos de su vida, por ejemplo, en su profesión, relaciones sociales, entre otros; por otro lado, también puede haber áreas en las que su confianza decrezca como por ejemplo en el campo académico.

En tanto, una segunda característica de la asertividad es el respeto a la opinión de los demás. De acuerdo con el argumento de Corrales et al. (2017) significa que, al tener seguridad sobre su personalidad, poseen la cualidad para aceptar las opiniones y perspectivas de otras personas, aquello no quiere decir que también consideren parte de sí mismas esas opiniones, simplemente reconocen que cada ser humano posee su propia opinión. Así también, Pereria et al. (2013) destacan que el tener opiniones, refleja la manera de pensar y la percepción sobre el entorno que rodea al ser humano, en el diario vivir, una persona se encuentra con situaciones agradables y con otras que resultan ser todo lo contrario; y ello involucra el entendimiento de que la otra parte, de cierta manera, no comparte un mismo ideal y por ende mostrará desacuerdos conforme los puntos de vista; sin embargo, allí no radica el problema, la situación viene, cuando un sujeto es incapaz de manifestar sus requerimientos, por lo que inconscientemente se da lugar a ofensas, es por ello que, en lo posible se debe buscar la habilidad para manifestar un criterio, de tal

forma que la otra persona no se siente ofendida, aunque esto no quiere decir que se trata de abandonar la posición sobre un tema, más bien, el saber llegar a la otra persona defendiendo su propios derechos, ideales o pensamientos. Conforme con los aportes de Uranga, Rentería y González (2016) “el respeto hacia las opiniones de los demás permite fortificar el desarrollo humano, logrando una formación que conduce al éxito y al surgimiento de un ser extraordinario” (p. 188). En la sociedad actual, sin importar en el lugar en que una persona se desarrolle, las opiniones suelen ser distintas a la de los demás. Algo que se considera normal, pues es bien sabido que cada ser humano es diferente, y tomando el término diferente en este contexto, quiere decir que las ideas y pensamientos que cada uno proyecta es el resultado de la cultura, del lugar en donde creció, de las ideas concebidas de su generación y de las ideas con las que ha sido inculcado y así como su educación. Es por ello, que los criterios son variados, unos cumplen con la disposición del entorno, entre tanto otros se convierten en un contraste de lo que el medio espera; no obstante en esta brecha está el saber respetar las opiniones de las demás y para alcanzar este respeto, primero el individuo debe ser capaz de sentirse libre para expresar las ideas y opiniones, y considerar que todas las personas poseen puntos de vistas y perspectivas diferentes, por ello existen situaciones que pueden ser percibidas de distante formas; sin embargo, no hay que olvidar que todas las opiniones son importantes pero sobretodo respetables, y pueden aportar al enriquecimiento personal. De acuerdo con Arango (2015) el respeto a la opinión de los demás, determina la libertad para emitir criterios, respeto para escuchar las ideas de otros, de manera que no cause molestia, sin tener que ser manipulados con dichas ideas, puesto que el debate y la exposición con un colectivo implican un conjunto de matices y aspectos que permiten dar lugar a opiniones ajenas a las de una persona en particular, pero que sin embargo, contribuye con la formación personal.

Por tal motivo otra de las características de la asertividad es la validación de las emociones de los demás. Uranga, Rentería y González (2016) argumentan que la comunicación y el entendimiento sobre las respuestas emociones de una persona, dejándolo saber que tienen sentido y por tanto son comprensibles. Compete como un proceso de aprendizaje y aceptación sobre la experiencia emocional de otra persona, este es un punto básico, en vista de que optimiza las relaciones

interpersonales, pues la empatía posibilita el entendimiento y comprensión respecto a lo que la otra persona siente y permite que la comunicación fluya adecuadamente; es por ello que cuando las personas asertivas validan las emociones de los demás, genera un acrecentamiento de confianza entre dos personas o un grupo. Para Medrano y Trógo (2013) a través de la validación de emociones es posible que se optimice las relaciones interpersonales, puesto que el otro sujeto, de cierta manera, presenta una sensación de comprensión, favoreciendo en gran medida el acrecentamiento de la verbalización, en vista de que la persona se siente escuchando; es así que emerge un sentimiento de confianza entre las dos personas, constituyéndose como el fundamento para el origen y desarrollo de una óptima relación. Por el contrario, conforme con Aldort (2016) señala que la invalidación de emociones “implica acabar con las emociones de los demás, es el rechazo, la ignorancia o la opinión negativa sobre la experiencia emocional de la otra persona” (p. 1). Siendo así, en la validación de emociones convergen algunos aspectos como el saber escuchar, está determinado por la atención que una persona ejerce sobre la otra, considerando sus sensaciones y emociones, aquello es posible con el contacto visual correcto, evitando interrupciones, transmitiendo una adecuada información verbal y no verbal. El saber conocerse a sí mismos, significa que la persona asertiva comprende sus emociones y no teme que estas fluyan en la comunicación.

Medición de la asertividad

Una carencia de habilidades sociales induce al desarrollo, implantación y a la prolongación de conductas inapropiadas en las personas, influyendo en el bienestar mental. Por lo tanto, en la actualidad existe un sin número de instrumentos investigativos, que permiten abordar el tema de las habilidades sociales de mejor manera en los individuos. Estos instrumentos, constituyen herramientas de medición psicométrica. A través de la psicometría, es posible dar lugar a una teoría y metodología de la medida sobre un fenómeno o variable, convergen sus condiciones, limitaciones y finalidades. Hace alusión, al entorno de la teoría y la práctica sobre el diseño, aplicación y evaluación de una medida psicológica, fundamentándose como una doctrina metodológica, que permite medir y validar los diferentes ámbitos de la psicología con el propósito de estudio propio, natural o

cultural. Es ahí, en donde la aplicación psicométrica compone uno de sus niveles de contenido..

La evaluación de las habilidades sociales, tuvo su apogeo en las décadas de los setenta y ochenta, en donde los términos de evaluación se denominaban asertividad y aserción; sin embargo, en la actualidad, aun aquellas investigaciones en este ámbito siguen en pie. Es por ello que Caballo et al. (2014) asegura que “la evaluación de las habilidades sociales sigue constituyendo hoy día, al igual que en aquel tiempo un asunto conflictivo y pendiente de un consenso global entre los estudiosos del tema” (p. 376). Por lo tanto, los estudios sobre estas habilidades sociales siguen latentes, puesto que compone una parte intrínseca para la comprensión psicológica y comunicativa de una persona. Durante los últimos años se han desarrollado y efectuado varios estudios e investigaciones relacionadas a la asertividad, con el propósito de conseguir el diseño de un óptimo método y técnica para su idónea evaluación, intervención, así como su conceptualización. Según señala Castaños, Reyes, Rivera y Díaz (2013) “conforme a las evaluaciones sobre asertividad, componen un elemento esencial para estimar el nivel de la habilidad social de la persona, además, cada evaluación tiene su diferencia, pese a que todos buscan el mismo objetivo” (p. 27). Por cuanto, los resultados de los análisis psicométricos, permiten de cierta manera, identificar las dificultades de una persona para comunicarse asertivamente, el impacto que una habilidad social genera en las interrelaciones y en la efectividad comunicativa. Para dar lugar a la medición de las habilidades asertivas, existe un instrumento de evaluación óptimo denominado Inventario de Asertividad de Rathus, mismo que facilita una clara comprensión sobre este constructo. Es importante destacar que según escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (Citado en León, 2014) se manifiesta seis sub dimensiones de la escala como; demostrar disconformidad, manifestación de sentimientos y creencias, eficacia, interacción con organizaciones, expresión de opiniones y por último decir no. Escalas que permitirán al instrumento la correcta evaluación del nivel asertivo de un individuo.

León (2014) quien expone que la primera sub dimensión denominada demostración de disconformidad, constituye la capacidad para manifestar cierto tipo de molestia o desagrado en instancias de índole público, en donde se pretende

satisfacer una necesidad propuesta por el individuo y que supone que sea considerada de una forma puntualizada. La segunda sub dimensión constituye según León (2014) es la manifestación de sentimientos y creencias, figurándose como la manera para exponer de un modo objetivo y conciso, así también, aquí converge las respuestas impulsivas y la capacidad de manejarlas. La tercera sub dimensión es la eficacia, que se trata de la autoevaluación e introspección sobre la eficacia para manejar situaciones en las que se ve envuelta una persona, comprende un juicio individual sobre la habilidad para manejar y controlar instancias habituales de interacción social. Mientras que la cuarta sub dimensión implica la interacción con organizaciones que consiste en una manifestación competente para interactuar en el entorno empresarial, en circunstancias cuyas actividades o desarrollo se centra en la respuesta a requerimientos particulares. En la quinta sub dimensión se halla la expresión de opiniones, teniendo como objetivo la evaluación sobre la manera de expresarse ante un público, de la misma manera, se analiza el temor que una persona tiene a expresarse y la determinación de los causales que provocan este miedo, pudiendo ser el temor a la burla o a los juicios sociales perniciosos. Y por último, para el mismo autor León (2014) explica que se ubica como un sub dimensión el saber decir no, comprende la capacidad para manifestar negación u opiniones diferentes y opuestas hacia los intereses de la otra persona, así como la declaración de la palabra no frente a requerimientos que el individuo considera inapropiados, importunos e incluso insensatos.

Áreas de intervención de la asertividad.

Las habilidades asertivas componen una herramienta óptima de interacción social, favoreciendo en gran medida en la eficaz comunicación entre interlocutores. Por lo tanto, al ponerlo en práctica, se está dando lugar al respeto hacia sí mismo y hacia los demás, pudiendo ser aplicado en el área persona y profesional. Según indica García (2015) “la asertividad interviene en algunos ámbitos de la vida. El ponerlos en práctica asume la responsabilidad sobre uno mismo, evitando los criterios negativos hacia los demás” (p. 1). En tal sentido, mediante la asertividad una persona es capaz de afrontar una situación de forma constructiva, de manera que permita encontrar una solvencia mutua y satisfactoria, impidiendo los conflictos. En consecuencia, la asertividad permitirá solventar problemas con la

personalidad de un individuo, tal es el caso de la obsesividad, puesto que la tenacidad para defender su postura puede conducir a un comportamiento inapropiado, en tal instancia, la asertividad permite que la persona sea capaz de reconocer sus derechos y los defiende, pero al mismo tiempo comprende la importancia de respetar los juicios emitidos por los demás, es así que no se obsesiona con la idea de defender su pensamiento.

Por otro lado, según García (2015) el área afectiva es la capacidad de reacción que la persona manifiesta ante aquellos estímulos que provienen del entorno endógeno o exógeno, en donde las emociones y sentimientos juegan un papel importante ante dichas reacciones; es por ello que en el entrenamiento y práctica asertiva, la persona puede analizarse a sí misma y tener la habilidad para controlar sus impulsos, considerando que la comunicación y las perspectivas de otra persona constituyen puntos de vista en contraste al suyo. En suma, el desarrollo de las habilidades sociales asertivas, constituyen la manera más idónea para dirigirse hacia una persona, debido a que figura como una forma óptima de manifestar lo que se quiere evitando que el interlocutor se sienta ofendido o agredido. A más de ello, la comunicación asertiva coadyuva significativamente a que el mensaje sea admitido con mayor facilidad, de forma objetiva, clara y concisa, impidiendo que los interlocutores presenten sentimientos de amenaza.

En conclusión, las habilidades sociales se encuentran presentes en los ambientes familiares, laborales, sociales entre otros, de la vida diaria de una persona; es por ello que el aprendizaje y desarrollo compone un elemento intrínseco para conseguir una relación óptima y satisfactoria con los demás, una de las habilidades sociales fundamentales en el desarrollo persona del ser humano es la asertividad, se trata de la capacidad para expresar o manifestar los requerimientos de un sujeto de manera amable y adecuada.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presente investigación se basó en el enfoque mixto orientado a recabar información de la población investigada y efectuar un análisis psicométrico entre las dos variables, constituyendo de esta manera un proceso investigativo de carácter cualitativo y cuantitativo. La relación entre la variable dependiente y la variable independiente tubo como inicio la recopilación e integración de un bagaje de sustentos teóricos pertinentes para el marco conceptual, desarrollado desde una metodología descriptiva. Mientras tanto los resultados recabados mediante la aplicabilidad de instrumentos valorativos, se basarán en la metodología estadística. Finalmente, como carácter de la investigación fue correlacional, abordando así, la sustentación argumentativa y justificativa del estudio científico de la influencia e impacto del Burnout en los niveles de asertividad.

Por otro lado, como modalidad de investigación para el presente trabajo, se consideró el tipo de campo ya que se efectuará directamente en la población donde se presenta esta problemática manteniendo un contacto directo con las áreas de trabajo de la Policía Nacional, zona 3, subzona de Tungurahua No. 18, Distrito Pillaro. Permitiendo de esta manera la aplicación de los instrumentos psicológicos a utilizar.

Adicionalmente, se aplicó el tipo de modalidad bibliográfica misma que toma tanto las fuentes bibliográficas como son; libros, proyectos de titulación (Tesis), artículos científicos, revistas científicas, repositorios digitales los cuales serán vitales para la elaboración del sustento teórico de la investigación.

Mientras, el nivel de la investigación es fue exploratorio porque se analiza las características principales del burnout sobre el asertividad de los colaboradores, se pretende medir el efecto de la variable dependiente sobre la independiente que permite recoger información con el método científico, el método descriptivo se enfocó en la descripción de la causa y efecto de la correlación de las variables

planteadas en el proceso investigativo. El burnout es un síndrome que a lo largo de los últimos años se ha vuelto más común dentro del campo laboral afectando al desempeño de los trabajadores provocando afecciones físicas y psicológicas entre ellos, las dificultades latentes en los niveles de asertividad.

Por consiguiente, para la correlación de las variables se utilizó el *método estadístico* ya que en la investigación para obtener datos de las 2 variables se utiliza reactivos psicológicos con lo cual nos permitirá medir la presencia del burnout y los niveles de asertividad.

Finalmente, se consideró pertinente el tipo de *investigación correlacional*, ya que la consecución y relación de las dos variables permitió dar un avistamiento de la realidad emergente de la problemática investigada, de acuerdo a la necesidad científica e hipotética planteada.

Área de estudio

Campo: Psicología.

Área: Industrial.

Aspecto: Burnout y Asertividad.

Delimitación espacial: Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Pillaro

Delimitación Temporal: 2017-2018

Población y muestra

Se ha considerado la totalidad de los trabajadores de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro, no se procede a realizar cálculo de la muestra ya que el número total de trabajadores es de 51 incluido hombres y mujeres.

Tabla N° 1: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

Institución		Hombres	Mujeres	Total
Sargento (SGOP)	Primero	5	0	5
Sargento (SGOS)	segundo	3	0	3
Cabo (CBOP)	Primero	22	5	27
Cabo (CBOS)	segundo	3	2	5
Policías tropa		9	2	11
Total		42	9	51

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: El Investigador

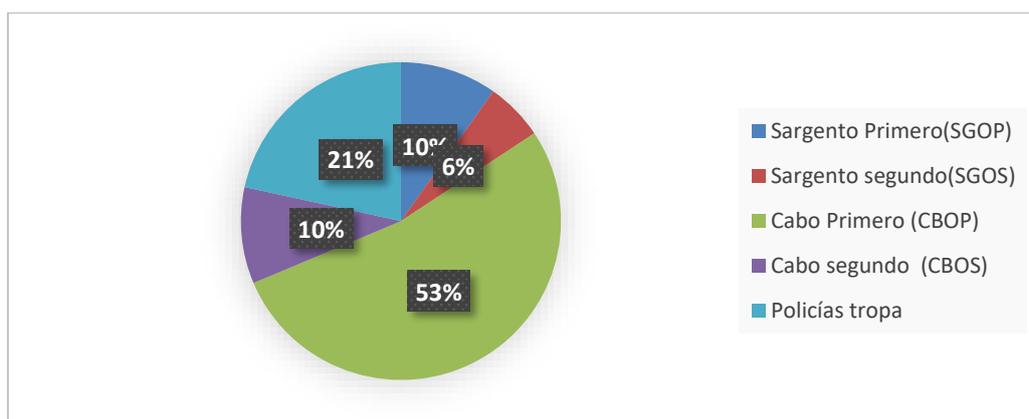


Gráfico N° 1: Población

Fuente: Estudio de campo.

Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

Para la presente investigación se utilizó las siguientes baterías psicológicas. El cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir la variable independiente y la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S) para medir la variable dependiente, para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

El test de Maslach Burnout Inventory es un cuestionario que busca medir la presencia del síndrome de Burnout en el ambiente laboral de las personas, Christina Maslach fue quien elaboro esta batería psicológica, está conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones tipo Likert, el cuestionario se aplica en un rango de 10 a 15 minutos de forma individual o también puede ser auto aplicable.

Este cuestionario se encarga de medir 3 escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El cansancio emoción es descrito como un agotamiento psicológico, físico, sensación de desánimo, fatiga y perdida de energía, por otro lado la despersonalización, es conocida por poseer una serie de conductas negativas, cambios de personalidad, irritabilidad y problemas para relacionarse en el área de trabajo, y por último la realización personal se manifiesta con frustración por no cumplir las expectativas laborales, estrés, comportamientos negativos.

Para la calificación del Cuestionario se suma las respuestas de cada escala, se determina si existe puntajes altos en Cansancio emociona, despersonalización y un puntaje bajo en realización personal tras cumplir con este parámetro se puede determinar la presencia de este síndrome en un trabajador.

La escala presenta una consistencia interna y una fiabilidad cerca del 90% con una confiabilidad de 0.92 % en el alfa de Combrach, fue comprobado en varios investigación en países evidenciando niveles altos del síndrome Burnout como son México, Cuba y Venezuela.

Tabla N° 2: Interpretación del cuestionario de Maslach Burnout

Maslach Burnout	
Cansancio emocional	Son individuos presentan una sobrecarga laboral generándoles un

	desgaste físico, emocional, sensación de desánimo, fatiga y pérdida de energía influyendo en el desarrollo óptimo de las actividades laborales
Despersonalización	Son personas que desarrollan actitudes, sentimientos y comportamientos negativos; y un incremento de irritabilidad y desmotivación en el área de trabajo
Realización personal	Se manifiesta con frustración por no cumplir las expectativas laborales, estrés comportamientos negativos
Presencia del Síndrome Burnout	Genera inconvenientes, como son una sensación de desánimo una pérdida de energía física , mental y deterioro en las relaciones interpersonales, por consiguiente, el desempeño de sus actividades será deficiente

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Elaborado por: El Investigador

Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S)

Para la investigación se utilizó la Escala de asertividad de Rathus (R.A.S) desarrollada por Spencer A. Rathus, validada y estandarizada por Marcela León y Tomas Vagas en el 2008, la escala cuenta de 22 ítems y consta de 5 opciones de respuesta (0 muy poco característico de mi)(1 Bastante no característico de mi) (2 algo no característico de mi) (3 característico de mi) (4 Bastante característico de mi)(5 característico de mi), R.A.S es auto aplicable y evalúa el nivel de asertividad presente en el individuo la aplicación varía desde los 10 a 15 minutos y se lo puede aplicar desde los 15 años en adelante.

La calificación del test se lo realiza invirtiendo el número de los literales se deben convertir lo puntajes de los ítems con redacción inversa (1, 2,4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 22) y se realiza un sumatorio total para sacar el resultado final.

La validación del instrumento se realizó en una población de adultos costarricenses adaptando a 22 preguntas dando una validación de .84 en caso de la correlación de Pearson, el coeficiente de valides se ajustaría a .74 por otra parte como base en el coeficiente de Spearman se corregiría a .71. La confiabilidad y valides total fue aceptable.

Tabla N° 3: Interpretación de la escala de RATHUS (R.A.S)

Muy superior al promedio	Ante diferentes situaciones siempre mantienen una comunicación y conducta asertiva.
Superior al promedio	Resuelven armoniosamente las relaciones interpersonales , defiende sus derechos sin agredir a otras personas y busca la solución más adecuada ante momento negativos.
Rango promedio	Resuelven algunas situaciones positivamente, , es importante establecer estrategias idóneas para resolver las relaciones con las personas que le rodean, poseen una comunicación clara, directa y precisa sin dificultades al momento de expresar sus comentarios, criterios, opiniones, interacción con los compañeros de trabajo que forman parte de su entorno lo cual les favorece en el entorno que se desenvuelven para generar una comunicación coherente y mesurada favoreciendo las relaciones humanas y el clima laboral
Inferior al promedio	Rara vez maneja armoniosamente sus relaciones interpersonales, sería

	recomendable desarrollar más habilidades asertivas, dentro del entorno laboral son aquellas personas que no manejan sus emociones, tienden a tener conductas agresivas
Muy inferior al promedio	La mayoría de veces reaccionan de una manera agresiva irrespetado los derechos de las demás personas, manteniendo una comunicación y un comportamiento negativo la mayor parte del tiempo.

Fuente: Escala de RATHUS (R.A.S)

Elaborado por: El Investigador

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En base a un seguimiento previo a la institución se evidencio problemáticas relevantes, del cual se planteó el tema de investigación “El Burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18, Distrito Pillaro”; luego de la formulación del tema de investigación se efectuó un acercamiento con la institución con el Mayor Roberto Zurita encargado del distrito Pillaro, mediante un oficio de autorización se solicita la ejecución de la investigación dentro de la institución; una vez que se habilito el respectivo permiso se procedió a elegir las baterías psicológicas más óptima para la recolección de datos (El cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Asertividad de Rathus (R.A.S), se coordinó la aplicación de los instrumentos psicológicos plateados mediante un cronograma, una vez concluido con el proceso de recolección de datos aplicó el Chi cuadrado como estadístico para la comprobación de hipótesis y por último se concluyen los resultados obtenidos para finalmente proceder a la elaboración de un propuesta a la problemática evidenciada en la situación.

Actividades

Previo a solicitar una cita con el Mayor Roberto Zurita encargado del Distrito Pillaro se expone el tema de investigación que se desea ejecutar dentro de la institución con el respectivo oficio solicitando así la autorización para la aplicación y recolección de información mediante test psicológicos, una vez autorizada aplicación de las baterías psicológicas se procede a realizar el análisis e interpretación de los datos recolectados , una vez recogida la información se aplica el Chi cuadrado como método estadístico para comprobar las hipótesis plateadas y elaborar las conclusiones de la investigación y así poder elaborar una propuesta enfocada en dar solución a las anomalías evidenciadas.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Tabla N°4 Síndrome de Burnout

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	10%
No	46	90%
Total	51	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

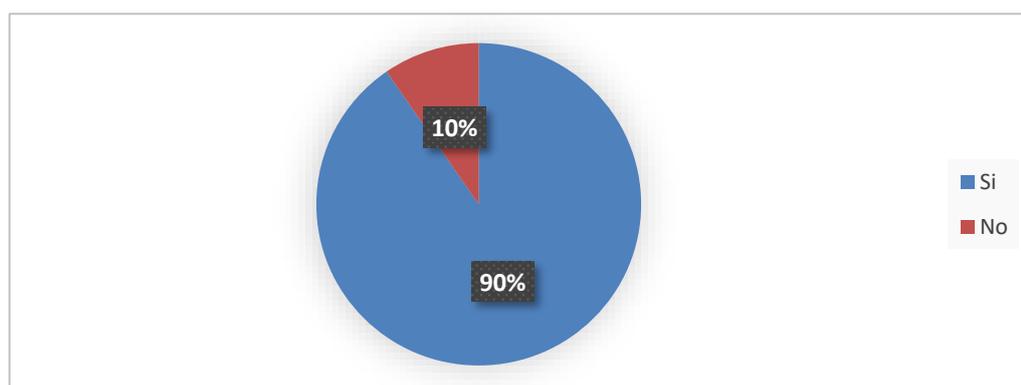


Gráfico N°2 El síndrome del Burnout

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Posteriormente a la obtención de los datos, se evidenció que casi la totalidad de la población evaluada no presenta el síndrome de Burnout, es decir que no genera dificultades en las personas en el ámbito organizacional, reflejado en su comportamiento y actitudes, permitiendo desarrollar su potencial en sus áreas de trabajo y en las relaciones interpersonales de tal manera que se crea un ambiente laboral agradable dentro de la organización, mientras que la décima parte de la población refleja una consideración de poseer la afección generando inconvenientes, como son una sensación de desánimo una pérdida de energía física y mental, por consiguiente, el desempeño de sus actividades será deficiente.

Tabla N°5 Cansancio Emocional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	10%
Medio	0	0%
Bajo	46	90%
Total	51	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

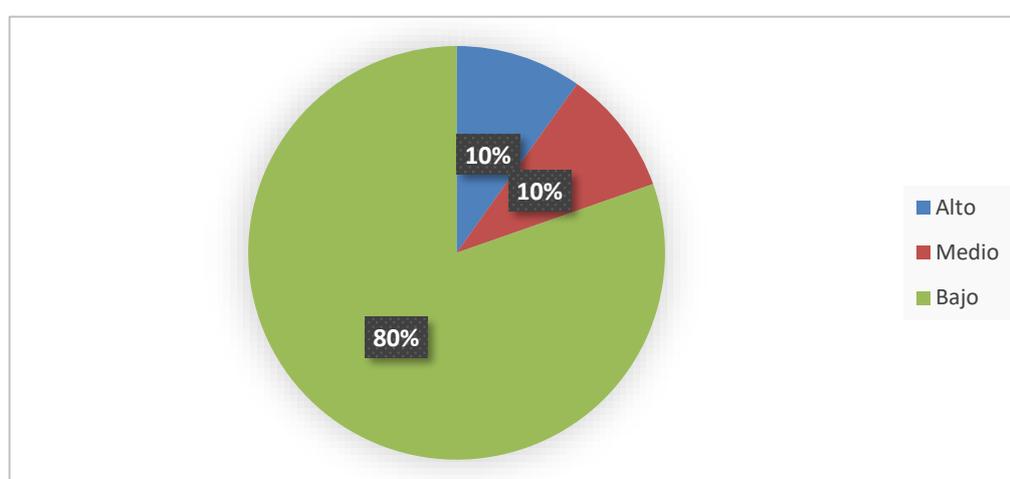


Gráfico N°3 Cansancio emocional

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

De la población encuestada, se evidenció que la décima parte presenta cansancio emocional en un nivel alto, lo significa que son personas que presentan una sobrecarga laboral generándoles un desgaste físico y emocional, influyendo en el desarrollo óptimo de las actividades laborales y siendo trabajadores propensos a padecer del Síndrome de Burnout, por otro lado más de la mitad de los encuestados evidencian un nivel bajo en la subescala de cansancio emocional determinando que son individuos quienes no presentan pérdida de energía, irritabilidad, comportamiento agresivos en el desarrollo de sus funciones en el área de trabajo.

Tabla N°6 Despersonalización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	10%
Medio	10	20%
Bajo	36	70%
Total	51	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

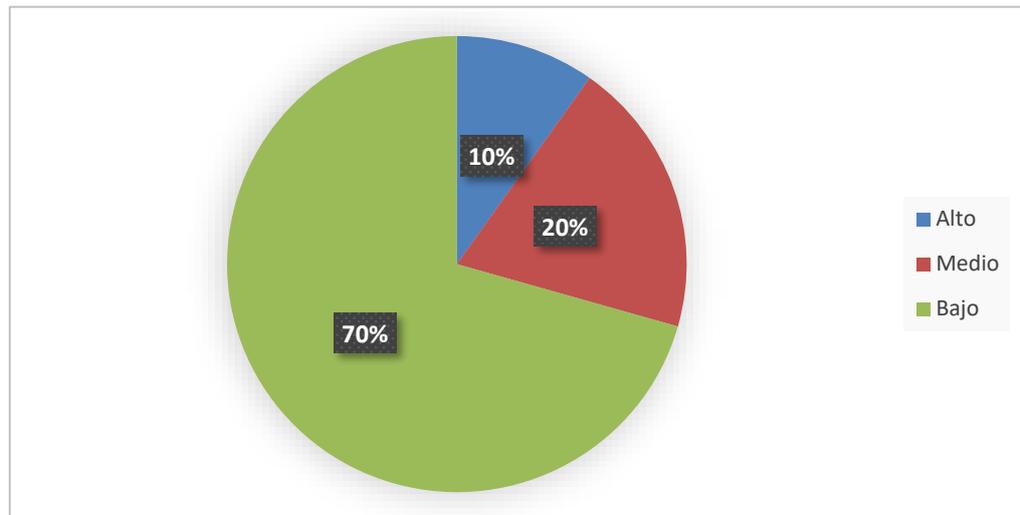


Gráfico N°4 Despersonalización
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

De los datos estadísticos obtenidos, se observa que la décima parte de la población se encuentra en un nivel alto de despersonalización, son personas que desarrollan actitudes, sentimientos, comportamientos negativos; y un incremento de irritabilidad y desmotivación en el área de trabajo, por otro lado menos de la mitad de la población presentan un nivel medio de despersonalización manifestando en ocasiones conductas negativas con los compañeros de trabajo y con los cuidadosos que están involucrados en el cumplimiento de sus labores, además más de la mitad de la población presenta un nivel bajo en la subescala mencionada, lo que significa son individuos que mantienen un comportamiento idóneo en la institución desarrollando sus actividades de una manera óptima.

Tabla N°7 Realización personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	37	72%
Medio	9	18%
Bajo	5	10%
Total	51	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

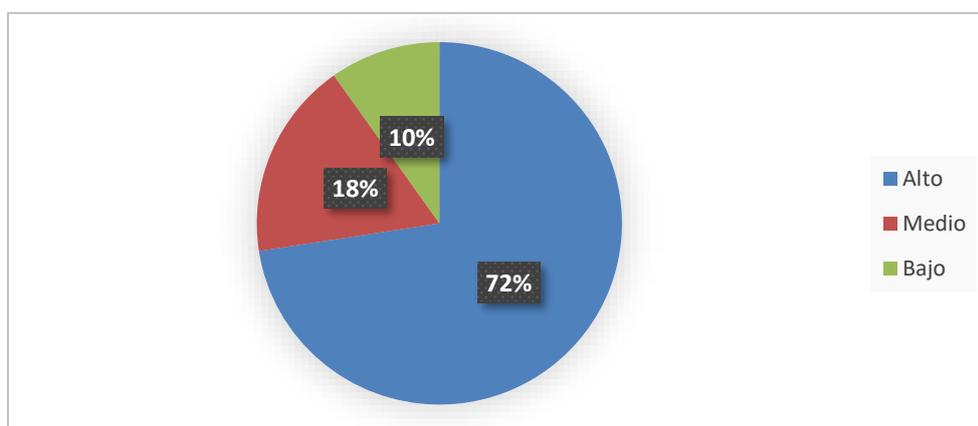


Gráfico N°5 Realización personal
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

Tras la obtención de los datos, se puede determinar que más de la mitad de los trabajadores evaluados presentan un nivel alto en la sub escala de realización personal, lo que determina que son personas que dentro del ámbito laboral cumplen las expectativas planteadas. Sin presentar dificultades al momento desarrollar las actividades en la institución, por otro lado, menos de la mitad de la población presenta un nivel medio manifestando que son personas que cumplen sus expectativas laborales pero presentan un desgaste físico y emocional, para finalizar, de la décima presenta un nivel bajo de realización personal manifestado por frustración por no cumplir las metas laborales planteadas, acompañado de estrés y comportamientos negativos con los compañeros de trabajo

Tabla N°8 Niveles de asertividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy superior al promedio	0	0%
Superior al promedio	16	31%
Rango promedio	28	55%
Inferior al promedio	7	14%
Muy inferior al promedio	0	0%
Total	51	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

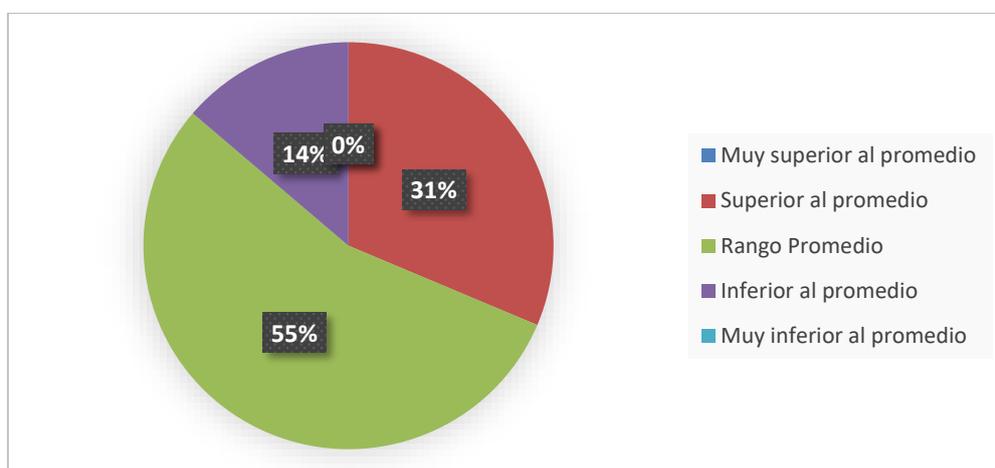


Gráfico N°6 Niveles de Asertividad

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación

En la población estudiada se ha evidenciado que un porcentaje nulo presenta un nivel de asertividad muy superior al promedio, determinando que son personas quienes siempre mantienen una comunicación y una conducta asertiva, por otro lado, menos de la mitad de los evaluados presentan asertividad superior al promedio indicando que resuelven armoniosamente las relaciones interpersonales, defiende sus derechos sin agredir a otras personas y buscan la solución más adecuada ante momento negativos, además, más de la mitad de la población presentan una asertividad promedio, estableciendo que resuelven algunas

situaciones positivamente, es considerable establecer estrategias idóneas para resolver las relaciones con las personas que le rodean, poseen una comunicación clara, directa y precisa sin dificultades al momento de expresar sus comentarios, criterios, opiniones, interacción con los compañeros de trabajo generando una comunicación coherente y mesurada favoreciendo las relaciones humanas y el clima laboral, por el contrario, menos de la cuarta parte posee una asertividad inferior al promedio generando dificultades en su confianza, seguridad y autoestima. Dentro del entorno laboral son aquellos que no manejan sus emociones, tienden a tener conductas agresivas y por ultimo un porcentaje nulo de la población presenta un asertividad muy inferior al promedio indicando que son individuos que la mayoría de veces reaccionan de una manera agresiva irrespetado los derechos de las demás personas, manteniendo una comunicación y un comportamiento negativo la mayor parte del tiempo, se considera desde una perspectiva psicológica que pese a no existir porcentajes altos de trabajadores con asertividad inferior al promedio esta problemática podría aumentar con el trascurso del tiempo, por esta razón es recomendable la intervención oportuna apoyándose en técnicas e información concerniente a la asertividad con la finalidad de mantener un equilibrio emocional y conductual.

Comprobación de las hipótesis

HI (Hipótesis Alterna)

El Síndrome Burnout SI influye en los niveles de asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

HO (Hipótesis Nula)

El Síndrome Burnout NO influye en los niveles de asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó el chi cuadrado con la siguiente formula:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

E

Simbología:

O = Datos observados (Frecuencia Observada).

E = Datos esperados (Frecuencia Esperada).

Tabla N°9: Frecuencias Observadas

BURNOUT/ ASETIVIDAD	MUY INFERIOR AL PROMEDIO	INFERIOR AL PROMEDIO	RANGO PROMEDIO	SUPERIOR AL PROMEDIO	MUY SUPERIOR AL PROMEDIO	TOTAL
SI	0	2	3	0	0	5
NO	0	5	25	16	0	46
TOTAL	0	7	28	16	0	51

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°10: Frecuencias esperada

BURNOUT /ASETIVIDAD	MUY INFERIOR AL PROMEDIO	INFERIOR AL PROMEDIO	RANGO PROMEDIO	SUPERIOR AL PROMEDIO	MUY SUPERIOR AL PROMEDIO	TOTAL
SI	0	0.69	2.75	1.57	0.0	5
NO	0	6.31	25.25	14.43	0.0	46
TOTAL	0	7	28	16	0	51

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Cálculo de Frecuencias Esperadas

Ejemplo:

$$Fe = \frac{7 \times 5}{51}$$

$$Fe = 0,69$$

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

E

Tabla N°11 Chi cuadrado

Columna 1	frecuencia observada	frecuencia esperada	fo-fe	(F0-FE)^2	(FO-FE)*2/FE
Si	0	0,00	0	0	0
burnout/muy inferior					
no	0	0,00	0	0	0
burnout/muy inferior					
si	2	0,69	1,314	1,726	2,515
burnout/inferior					
no	5	6,31	1,314	1,726	0,273
burnout/inferior					
si	3	2,75	0,255	0,065	0,0237
burnout/rango promedio					
no	25	25,25	0,255	0,065	0,00257
burnout/rango promedio					
si	0	1,57	1,569	2,461	1,569
burnout/superior					
no	16	14,43	1,569	2,461	0,170
burnout/superior					
si	0	0,00	0	0	0
burnout/muy superior					
no	0	0,00	0	0	0
burnout/muy superior					

4,5535
Chi calculado

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de Campo

Chi calculado= 9,4877

Chi de la tabla = 4.55

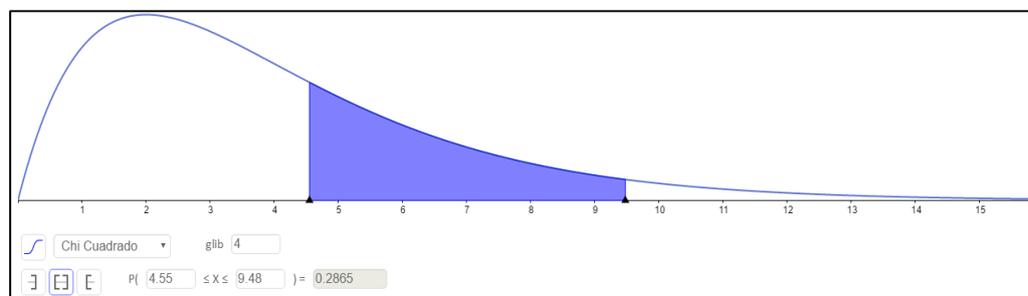


Gráfico N°4 Chi Cuadrado

Fuente: Correlación de variables

Elaborado por: El investigador

Fórmula para determinar los grados de libertad

$Gl = (f - 1) (c - 1)$, donde:

Gl= grados de libertad

f= número de filas

c= número de columnas

Distribución

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (5-1) (2-1)$$

$$Gl = (4) (1)$$

$$Gl = 4$$

Obtención de Chi cuadrado crítico de tabla de distribución

Nivel de significancia = 0,05

Grado de libertad = 4

Decisión

Si el valor calculado es mayor que el valor a tabular, se acepta la Hipótesis Nula y no se acepta la Hipótesis Alternativa. $X_c^2 < X_t^2$. Por ende, una vez obtenidos los resultados del estudio de las dos variables consideradas en el proyecto de investigación, se evidenció que el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: 4.55 menor que 9,4877, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula (H_0), esto quiere decir, que el Burnout NO influye en los niveles de asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua No.18, Distrito Pillaro.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Mediante la investigación realizada, luego de aplicado el estadístico de prueba Chi Cuadrado, se evidencia que el valor calculado 4.56 es menor al valor esperado estadísticamente que es de 9,4877 lo que permitió la comprobación de la Hipótesis Nula, donde se menciona que el síndrome de Burnout NO influye en la Asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro, lo que hace comprender que no necesariamente el síndrome de Burnout afecta directamente a la asertividad en los sujetos, ya que se puede considerar el efecto adverso de otras variables que generen inestabilidad en la salud física y mental del trabajador al momento de desempeñar las actividades laborales asignadas en la institución. (Tabla N 11)
2. En los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, distrito Pillaro, se evidenció que la mayoría de los trabajadores no presenta el síndrome de Burnout como resultado de un nivel bajo en la escala de cansancio emocional, despersonalización y nivel alto de realización personal, es decir que en la población investigada los trabajadores mantienen relaciones interpersonales armónicas entre los compañeros de trabajo, reflejado en su comportamiento, permitiéndole desarrollar su potencial laboral, de tal manera que se crea un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización cumpliendo con los objetivos individuales de cada persona, por otro lado, la décima parte de las personas evaluada evidencian la presencia de este síndrome provocado por un nivel bajo en la escala de agotamiento emocional producido por estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, también presentan nivel alto en la escala de despersonalización generando actitudes, sentimientos y comportamientos negativos, además presenta un nivel alto en la escala de

realización personal provocado por sentimientos de no cumplir con sus metas laborales, estas características se desarrollaran las personas que padecen del síndrome Burnout.(Grafico 2)

3. En relación con los niveles de asertividad analizados en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, distrito Pillaro la mayoría de la población presenta una asertividad adecuada al cumplir las actividades laborales de una manera idónea, esto se ve reflejado en la capacidad que tienen para comunicarse asertivamente, son personas que defienden sus derechos sin agredir a otras personas y buscan la solución más adecuada ante momento negativos, por otro lado, menos de la cuarta parte de los evaluados presentan una asertividad inferior al promedio dentro del entorno organizacional son aquellas personas que no manejan sus emociones, tienden a tener conductas agresivas irrespetado los derechos de las demás personas, manteniendo una comunicación y un comportamiento negativo la mayoría del tiempo influyendo de manera negativa en el clima laboral de la institución y el desarrollo óptimo de la institución (grafico 6)
4. Concerniente a los resultados obtenidos en el proceso investigativo se ratifica la factibilidad de la elaboración de una propuesta de intervención al encontrar un porcentaje más elevado de trabajadores con un nivel de asertividad inferior al promedio, orientada a fortalecer la comunicación y por ende los niveles de asertividad, además posibilitará el mejoramiento de las relaciones interpersonales en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

Recomendaciones

1. En base a los resultados obtenidos es aconsejable tomar en consideración el estudio de las dos variables seleccionada con nuevas y/o posibles problemáticas organizacionales relevantes, que se presentan en el entorno laboral, ya que podrían correlacionarse con diferentes dificultades de una organización. Esto posibilitaría la prevención primaria y diagnóstico del síndrome de Burnout y/o emergentes afecciones en la institución Policial.
2. Es significativo desarrollar intervenciones oportunas y precisas con la finalidad de prevenir la aparición del síndrome de Burnout en más miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro, ya que es posible que los porcentajes con esta afección aumente con el transcurso del tiempo o esté presente en otro grupo de colaboradores de esta institución, existiendo el riesgo de que se produzca un deterioro en el rendimiento laboral de los trabajadores provocando efectos negativos para la institución policial.
3. Es prioritario que dentro de la institución de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua No.18, Distrito Pillaro, se mantengan y mejoren los niveles de asertividad mediante programas o talleres enfocados a mejorar comunicación asertiva y relaciones interpersonales, permitiendo de esta manera fomentar y fortalecer un adecuado clima laboral en la organización ayudando al desarrollo óptimo de la institución y de sus trabajadores en las metas individuales y grupales en la institución
4. Es aconsejable la aplicación y ejecución de la propuesta desarrollada por el investigador con el tema “Programa de desarrollo y manejo de la capacidad asertiva en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18 del Distrito Pillaro” ya que consta de diferentes técnicas enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y la comunicación asertiva para que exista un ambiente armonioso dentro de la institución promoviendo el desarrollo individual y colectivo, ayudando a prevenir y a reducir la problemática estudiada generando un beneficio para la institución y para sus trabajadores.

DISCUSIÓN

Mediante la ejecución de la presente investigación se obtuvo resultados, los cuales afirma que en el Síndrome de Burnout no influye en los niveles de asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18 del Distrito Pillaro.

Como objetivo general planteado fue investigar la influencia del síndrome de burnout en los niveles de asertividad en Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18, Distrito Pillaro, para la obtención de datos y comprobación de los objetivos planteados se empleó el test de Maslach Burnout, el cual se utiliza para medir la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de dicha institución, tras la aplicación de este test se obtuvo que más de la mitad de la población no presenta el síndrome, además, menos de la cuarta parte de la población evidencia la presencia de esta afección, mientras que para medir los niveles de asertividad se empleó el test de Rathus en el cual más de la mitad de la población presenta un nivel muy superior al promedio de asertividad, por otro lado, más de la mitad de la población se encuentran en el rango promedio y finalmente menos de la cuarta parte de la población evidencia una asertividad muy inferior al promedio.

Al realizar el estadístico correspondiente a la investigación se evidenció que el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: 4.55 menor que 9,4877, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula (H_0), esto quiere decir, que el Burnout NO influye en los niveles de asertividad de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua No.18, Distrito Pillaro. Corroborando la información con la investigación de Ortiz (2016) en la que concluye que: “el nivel de estrés tiene relación con la asertividad, logrando destacar que las variables presentan una estrecha relación, debido a que el nivel de estrés es moderado, repercutiendo por ende en la asertividad, evidenciándose dificultad al momento de expresar sus pensamientos, sentimientos y emociones” (p. 71). Se puede determinar que los datos obtenidos son diferentes a los de Ortiz, esto se debe a que el contexto y la población a la que se realizó la investigación son completamente diferentes obteniendo que el Burnout o estrés laboral no influye significativamente en los niveles de asertividad, se evidencia que no existe índices elevados de Burnout y la mayoría de los evaluados presenta un nivel idóneo de asertividad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:

“Talleres para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18 del Distrito Pillaro”

JUSTIFICACIÓN

Mediante la ejecución de la investigación y el análisis de datos se determinó, que es oportuna y relevante la elaboración de una propuesta la cual tiene como objetivo Estructurar talleres enfocados al mejoramiento de los niveles de asertividad los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18 del Distrito Pillaro, enfocándose en la mejora de la comunicación y en las relaciones interpersonales para que lo realicen de un modo asertivo .

Por otro lado, al ser un tema de importancia dentro de la institución pública de seguridad ciudadana, una oportuna intervención significaría una mejora trascendental en la capacidad asertiva de los colaboradores, mediante técnicas y estrategias implementadas en los talleres diseñados, mismos que tendrán como finalidad la mejora de la comunicación y mejoramiento de las relaciones interpersonales de los miembros de la policía, apoyando el desarrollo y mejora de su calidad de vida y adaptabilidad laboral.

Resulta original la elaboración de la propuesta ya que no se ha realizado intervenciones con la temática propuesta en los miembros en la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua N.18 del Distrito Pillaro, adicional resulta factible ya que se cuenta con una sustentación teórica, tiempo, técnicas, material tecnológico y un espacio idóneo.

Finalmente, los beneficiarios directos serían los miembros policiales de la institución de servicio público anteriormente mencionada.

Objetivos

Objetivo general

Estructurar talleres enfocados al mejoramiento de los niveles de asertividad en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

Objetivos específicos

1. Planificar talleres con técnicas apropiadas para fortalecer las relaciones interpersonales de los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

2. Proponer estrategias para el mejoramiento de la capacidad de comunicación asertiva en los miembros de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18, Distrito Pillaro.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta está enfocada en mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación que manejan dentro de la Policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua #18 del Distrito Pillaro, al estructurar talleres con estas temáticas se lograra mejorar el clima laboral de la institución mejorando el rendimiento laboral y la conducta de forma asertiva tanto con los compañeros de trabajo como con las personas las cuales brinda su servicio. Para fortalecer, prevenir y controlar la problemática evidenciada se ha estructurado talleres, enfocados mejorar los niveles de asertividad de los empleados mediante exposiciones teóricas con información relevante sobre el tema a tratar, dinámicas, técnicas cognitivo-conductual, juegos lúdicos en otros, los cuales ayudan a mejorar la comunicación asertiva y a su vez las relaciones interpersonales.

Para una intervención idónea, se ha estructura tres talleres los cuales estarán constituidos por un tema y un objetivo, con lo cual se podrá realizar el taller de una manera óptima comenzando por dinámicas las cuales ayudarán a mejorar la empatía y el rapport de los participantes, también ayudará a generar un ambiente idóneo para que se pueda pasar a la fase explicativa con sustentación teórica para que los participantes del taller tengan información y puedan poner en práctica las técnicas que se aplicaran de forma grupal e individual todas con el objetivo de mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales que a su vez influirán en los niveles de asertividad de cada individuo.

Para finalizar cada taller se realizará una socialización sobre lo aprendido y sobre las experiencias adquiridas, también se formará un espacio de preguntas sobre el tema y una retroalimentación de las técnicas y conocimientos adquiridos.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

La Asertividad

El ser humano a diferencia de otros seres vivos ha desarrollado la comunicación de manera más compleja, esto ha permitido mejorar las habilidades sociales y lograr desarrollo óptimo, para esto es fundamental mantener un nivel idóneo de asertividad permitiéndonos de esta manera expresar emociones de forma idónea respetando los derechos de las personas, es así que Barcia (citado por Núñez, 2018) afirma que “La asertividad en una habilidad social importante, por esta razón es necesario desarrollarla dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje, ya que las personas necesitan ciertas habilidades para llegar a una integración plena de vida, con ellos mismos y con los otros” (p. 21). Mantener una asertividad adecuada mejorara la comunicación y las relaciones interpersonales el desarrollo del individuo. Además, la comunicación al ser una parte fundamental en las relaciones interpersonales del ser humano debe tener características que permitan transmitir un mensaje de forma adecuada para ello se debe mantener una comunicación asertiva.

Por otro lado, la comunicación se puede manifestar de manera pasiva generando dificultades en la comunicación al hacer caso a todo lo que el oyente le dice sin hacer respetar sus opiniones, pensamientos irrespetando sus derechos evitando conflictos al realizar una queja o critica, Cando (2016) manifiesta que “es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea” (p. 51). Son personas que no expresan de forma directas sus emociones y pensamientos, la mayor parte del tiempo no consiguen resolver conflictos de manera idónea ya que permiten que otras personas violen sus derechos por miedo a expresar sus deseos.

Además, entre los estilos de comunicación se encuentra el estilo agresivo caracterizado por mantener una comunicación y conductas agresivas, irrespetando las opiniones y los sentimientos de las personas con las que mantiene la comunicación, desea cumplir sus deseos utilizando la agresividad como medio, según Núñez (2018) refiere que “Son manifestaciones de actitudes agresivas en la comunicación la voz alta, los gestos de amenaza, las descalificaciones, los insultos

y las desconsideraciones. Sobre las características predominantes de personas con un estilo de comunicación agresiva” (p. 31). Buscan mediante conductas agresivas intimidar a otras personas con el objetivo de hacer cumplir sus deseos sin importar las opinión, pensamientos y sentimientos de los interlocutores.

Cuadro N° 1: Plan Operativo

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	Preparación del espacio donde se ejecutará los talleres y los materiales que se emplearán.	Identificar el espacio más adecuado y el horario más oportuno para realizar los talleres.	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Bibliográficos - Tecnológicos - Materiales 	30 minutos	El investigador
II Socialización	Exposición de los resultados recolectados durante la presente investigación.	Exponer los resultados obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Bibliográficos - Tecnológicos 	1 hora	El investigador
Taller I	Comunicación asertiva	Dar a conocer los elementos de la comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Bibliográficos - Tecnológicos 	2 Hora con 25 minutos	El investigador

<p>Taller II</p>	<p>Desarrollo de las relaciones interpersonales.</p>	<p>Mejorar el manejo de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Bibliográficos - Tecnológicos 	<p>2 Horas</p>	<p>El investigador</p>
<p>Taller III</p>	<p>Control de las emociones y la conducta asertiva</p>	<p>Establecer técnicas en las cuales se ponga en práctica el control de las emociones y la conducta asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Bibliográficos - Tecnológicos 	<p>1 Hora con 5 minutos</p>	<p>El investigador</p>



Planificación del Taller I

Tema: Desarrollando la comunicación asertiva.

Objetivo: Mejorar la escucha activa y la comunicación asertiva.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo de Bienvenida Presentación ante el grupo.	Dinámica de conocimiento “Mensaje con interferencia. Dinámica de estilo pasivo, asertivo y agresivo.	Desarrollar el autoconocimiento de cada integrante del taller.	40 minutos	El investigador
Fase II Introducción	Marco teórico Relaciones interpersonales y comunicación asertiva.	Expositivas	Socializar el contenido a trabajar. Crear confianza e identificación con la técnica.	30 minutos	El investigador

Fase III Procedimiento	Técnicas para mejorar la comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la escucha activa y asertividad empática. • Ensayo conductual 	Desarrollar estrategias para mejorar la comunión asertiva en el trabajador.	1 hora	El investigador
Fase VI Cierre	Retroalimentación	Conversatorio	Intercambio de experiencias y compromiso psicológico.	15 minutos	El investigador

Taller I

Fase I – Rapport

El investigador inicia con la cordial bienvenida a los asistentes al taller, como primer punto se busca generar un ambiente idóneo en el cual se logre establecer la empatía y el rapport con la ayuda de la dinámica “Mensaje con interferencia”

Tema: Mensaje con interferencia

Objetivo: Identificar los problemas de comunicación presentes en el grupo.

Tiempo de duración: 20 minutos

Desarrollo:

Como punto inicial para la realización de la dinámica se procede a separar a los integrantes en 3 grupos parejos, después cada grupo debe ubicarse en filas, separadas por un espacio de 1 metro, luego de que cada fila ocupe la ubicación correspondiente se procede a dar las instrucciones en las cuales: a la primera fila se dará un mensaje de un tema en especial, el objetivo es que se transmita este mensaje a la tercera fila lo más exacto posible pero para interrumpir esto la fila del medio hará el mayor ruido posible para que el mensaje no se transmita con éxito.

Al indicar el comienzo del juego todos comenzaran a gritar los de la primera fila con la intención de transmitir el mensaje a los de la 3 fila, los del centro gritaran lo más fuerte que posible con el objetivo de que el mensaje no sea transmitido, luego de un tiempo corto se detiene el juego y se pregunta a los de la tercera fila el mensaje que recibieron.

Al final se realiza una retroalimentación de cuál fue el mensaje inicial y cuál fue el resultado final de este, para realizar una socialización con los miembros del grupo sobre las dificultades que existen al momento de transmitir un mensaje de forma idónea.

Dinámica 2

Tema: estilo pasivo, agresivo y asertivo

Objetivo: Identificar los tipos de comunicación.

Tiempo de duración: 20 minutos

1. El investigador elegirá a los participantes para una dramatización.
2. Después se expondrá un tema común dentro de la institución policial. Se presentará como situación un “Operativo a conductores” participaran 5 participantes del grupo, 2 policías a cargo del operativo, 1 policía actuando de manera agresiva y el otro de manera asertiva, 3 personas que se encuentran en el vehículo y sin la documentación correspondiente
3. Tras finalizar la dramatización se recoge las experiencias y emociones sentidas.
4. Luego de recolectar las experiencias y emociones se procede a realizar una lluvia de ideas sobre las emociones negativas, positivas y actuara cada persona para resolver el conflicto.
5. El objetivo es identificar las emociones tanto de los civiles como de los policías.

Para concluir de manera individual cada participante en una hoja de papel escribirán cuáles son sus características y determinaran el estilo de comunicación que ha presentado tanto en el área laboral, social y familiar una vez realizada esta actividad escribirán los que creen que deben cambiar.

Fase II Introducción

Tras realizar las dinámicas de inicio se ha forjado en el grupo un ambiente de participación y de cohesión para proseguir con el taller de una manera más apta. Mediante una presentación con diapositivas el investigador expondrá conceptualizaciones teóricas sobre la escucha activa y la comunicación asertividad en un tiempo de 30 minutos, después se realizará una técnica “De la escucha activa y asertividad empático “que ayudará a mejorar la comunicación en el grupo de trabajo y al final se realizará una retroalimentación.

Fase III procedimiento

Para la ejecución del taller se procederá a realizar una exposición sobre la técnica que se utilizará, con el objetivo de que los participantes aprendan a comprender los sentimientos y el mensaje que es, retener y escuchar empelando la

asertividad empática y mediante el ensayo conductual enfocado a poner en práctica las conductas asertivas para desarrollar la comunicación de forma idónea:

Técnica de la escucha activa, asertividad empática y ensayo conductual

El investigador explicará a los participantes del taller el objetivo de la técnica y los pasos para desarrollarla correctamente.

- Primero, se escogerá un participante del grupo para que realice una dramatización con el investigador.
- Luego de definir los roles de la dramatización se le pedirá al participante del grupo que se imagine un conflicto dentro de la institución policial que sea común y les genere malestar; posteriormente se le pedirá que cuente el conflicto a todos los participantes del grupo.
- A los miembros del grupo restante se les solicitará que presten atención al problema del compañero, identificando emociones y estilos de comunicación vistos anteriormente.
- El investigador juega un papel muy importante, es el encargado de dar solución al conflicto que relata la persona encargada de la dramatización generando empatía ante el problema presentado y buscando soluciones idóneas para llegar a una solución.
- Una vez detectado el conflicto y empatizado con el colaborador de la dinámica, el investigador expondrá las posibles soluciones al problema sin herir los sentimientos de los participantes del grupo.
- Al azar el investigador escoge 10 personas del grupo, los participantes seleccionados deberán dar una solución a la problemática del compañero desde su punto de vista. Se aplicará en este punto la asertividad empática, que se basa en ponerse en el lugar de su compañero, respetando sentimientos, pensamientos y comportamiento adoptados ante el conflicto.
- Cada participación de las 10 personas ayudará al colaborador de la dramatización a identificar soluciones óptimas para la resolución del conflicto.

- Una vez terminada la participación de los compañeros el colaborador escogerá la más adecuada y dramatizará la resolución del conflicto con el investigador.
- Para comprobar la escucha activa que haya realizado los participantes se verificara los 3 pasos que es comprender, retener y responder. Para ello se seleccionará 10 personas diferentes a las que participaron del grupo de forma aleatoria y se les realizará una serie de preguntas con referencia a la problemática que se está desarrollando las soluciones (Anexo 1)
El investigador debe anotar las opiniones de los participantes del grupo al resolver las preguntas, para realizar una lluvia de ideas con las opiniones de los miembros del taller para realizar una socialización con todos los participantes y escoger la forma más óptima para resolver el conflicto.
- Para finalizar el investigador reforzará la técnica sobre lo importante que es escuchar y mantener empatía con otras personas.

Fase IV Cierre

Para la finalización del taller se ejecutará una retroalimentación con los integrantes del grupo, realizando preguntas aleatoriamente sobre lo que han aprendido y las experiencias que les ha generado el taller. Tras realizar la actividad el investigador se enfocará en responder preguntas y realizar un resumen corto con la finalidad de clarificar las dudas para su desarrollo personal



Planificación del Taller II

Tema: El Manejo efectivo de las relaciones interpersonales.

Objetivo: Optimizar la resolución de conflictos.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo de Bienvenida Presentación ante el grupo.	Dinámica de conocimiento “ Quien soy”.	Desarrollar el autoconocimiento de cada integrante del taller.	15 minutos	El investigador
Fase II Introducción	Marco teórico Relaciones interpersonales y resolución de conflictos.	Expositivas	Socializar el contenido a trabajar. Crear confianza e identificación con la técnica.	30 minutos	El investigador

Fase III Procedimiento	Técnicas para mejorar las relaciones interpersonales la resolución de conflictos.	Técnica de Resolución de problemas Técnica de Modelado	Desarrollar estrategias para resolver conflictos institucionales.	1 hora	El investigador
Fase VI Cierre	Retroalimentación	Conversatorio	Intercambio de experiencias y compromiso psicológico.	15 minutos	El investigador

DESARROLLO

Taller III

Fase I- Rapport

Para el inicio del taller se procede a brindar un cordial saludo a los asistentes, después se realiza una retroalimentación del taller 2, luego se ejecuta la dinámica de comunicación “Quién soy”.

Inicio

Procedimiento:

Tema: ¿Quién soy?

Tiempo de duración: 15 minutos

Materiales: Esfero y hojas de papel

Esta dinámica tiene como objetivo potenciar el autoconocimiento de cada persona y mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo, consiste en que cada individuo en una hoja de papel responda cuatro preguntas que formulará el investigador:

- Para la correcta ejecución del taller expondrá las instrucciones sobre cómo realizar la dinámica:
 1. Se entregará a cada participante del taller una hoja en blanco y un esfero color azul.
 2. En la hoja se pedirá que anoten y respondan 3 preguntas (anexo 2)
- Después de que todos los participantes terminen de responder las preguntas, la información debe compartirse con todos los integrantes del grupo una socialización.
- Esto generará que las personas puedan tener un concepto de ellos y las metas a futuro que desean alcanzar, compartiendo con los demás integrantes del grupo, mejorando así la relación que existe en el grupo y evitar un concepto erróneo de cada persona.

Fase II– Introducción

Una vez aplicada la dinámica mencionada con anterioridad se procede a realizar una retroalimentación de las experiencias y conocimientos adquiridos, además se procede dar la parte expositiva de materia bibliográfico sobre las relaciones interpersonales y resolución de conflictos con una duración de 30 minutos.

Fase III procedimiento

La técnica se enfoca a la solución de conflictos como medio para resolver problemas que se producen en diferentes áreas de la persona como son en el entorno social, familiar y organizacional, el objetivo es que los participantes del taller adquieran estrategias para solucionar un conflicto de manera idónea y para reforzar las conductas adquiridas de los miembros del taller se aplicara mediante un Rol Playing la técnica del modelado.

Para la correcta ejecución de la técnica propuesta es relevante conocer los pasos que se debe seguir para aplicarla correctamente:

- 1. Identificar el problema**
- 2. Definir el problema**
- 3. Generar posibles soluciones ante el problema presentado**
- 4. Análisis de las soluciones generadas**
- 5. Implementación y verificación de la solución**

Técnica de resolución de conflictos y técnica del modelado

Para la correcta ejecución de la técnica planteada es importante realizar lo siguiente:

1. El investigador formara grupos de 5 personas dividas por circuitos de trabajo.
2. Se solicita a las personas que conforman los grupos formar un circulo con el objetivo de que puedan compartir sus opiniones de una forma más óptima.

3. Una vez establecidos los grupos y el lugar de trabajo se les entregara un modelo de un análisis FODA (anexo 3) un lápiz y una hoja de papel bond para que realicen la actividad según su institución.
4. Para la elaboración del análisis FODA, se establecerá primero los objetivos y metas, segundo se realizará un análisis externo centrado en cómo aprovechar las oportunidades y defender las amenazas, tercero se efectuará un análisis interno centrado en cómo aprovechar las fortalezas y como frenar las debilidades, en el punto cuarto se realizará la matriz con el modelo entregado, cada participante del grupo colaborara con una oportunidad, una amenaza, una fortaleza y una debilidad para elaborar el análisis FODA.
5. El investigador luego de cerciorarse de que todas las personas hayan completado el análisis FODA, se solicitará identifique los problemas que se dan en la institución y ante cada uno de ellos se responderá las preguntas que el investigador le entregara. (Anexo 4). Una vez que el grupo ha socializado y respondido las se les pedirá que escojan el problema más importante.
6. Una vez detectada la problemática, los participantes de cada grupo se enfocarán en el análisis FODA estructurado anteriormente y de resolución de conflictos del (anexo 3) para elaborar posibles soluciones ante el conflicto seleccionado mínimo 3.
7. Luego de haber seleccionado las posibles soluciones ante el problema, el investigador entregara un formato (anexo 5) en el cual mediante una escala podrán valorar cada una de las soluciones para identificar la más idónea.
8. Al escoger la solución con un puntaje más alto el grupo se encargará de realizar un Rol Playing exponiendo tanto el problema como la solución al grupo de trabajo con el objetivo de aplicar la técnica del modelado para que los participantes del taller adopten las conductas y pensamientos adecuados para solucionar problemas.
9. Para finalizar el investigador enviara como tarea que pongan en práctica lo aprendido en el taller con un conflicto que le genere malestar y sea muy común con los pasos anteriormente aprendidos.

IV- Cierre

Al finalizar los talleres se realizará una retroalimentación sobre los conocimientos y experiencias adquiridos. A continuación, cada participante del taller expresará que tan útiles fueron las técnicas aprendidas y en una hoja en blanco cada persona describirá los aspectos positivos evidenciado en su comportamiento y lo que desea cambiar, cada participante realizará un compromiso oral aceptando sus errores y aceptando el cambio de los comportamientos negativos evidenciados.



Planificación del Taller III

Tema: Escucha para comprender y responder asertivamente,
Objetivo: Desarrollar estrategias para el manejo de la empatía.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo de Bienvenida Presentación ante el grupo.	Dinámica de Grupo “no escuchar ”	Desarrollar un espacio de armonía en el grupo.	20 minutos	El investigador
Fase II Introducción	Marco teórico Comunicación asertiva	Expositivas	Socializar el contenido a trabajar. Crear confianza e identificación con la técnica.	30 minutos	El investigador

Fase III Procedimiento	Técnica de empatía	Técnica de reflejo empático Técnica de respiración	Adquirir estrategias para mostrar empatía ante otras personas.	1 hora	El investigador
Fase VI Cierre	Retroalimentación	Conversatorio	Intercambio de experiencias y conocimientos.	15 minutos	El investigador

DESARROLLO.

Taller II

Fase I – Rapport

Como punto inicial se comienza brindando un cordial saludo de bienvenida a los asistentes, posteriormente se realiza una socialización y una retroalimentación de lo tratado en el taller anterior. Se procede con la ejecución de la técnica del Sándwich para rechazar peticiones:

Procedimiento:

Tema: “No escuchar”.

Tiempo de duración: 20 minutos

Materiales: Ninguno

- El investigador dividirá al grupo en 2 subgrupos.
- A cada subgrupo el investigador dará una serie de indicaciones. Uno de los subgrupos va a desempeñar el papel de no escuchar. Intentarán cambiar de tema, sin escuchar al compañero e incluso sin acompañar la conversación. El otro subgrupo intentará contar su problema “muy personal”, sin saber la reacción de sus propios compañeros.
- Una vez entendido todos sus roles a desempeñar, se formarán parejas de distintos grupos. Intentarán actuar según el papel que les ha sido asignado “el que cuenta el problema” o “el de no ser escuchado”
- Al terminar se recogerá las emociones y sentimientos sentidas durante el desarrollo de la actividad.

Fase II Introducción

Tras realizar la dinámica de inicio se ha forjado en el grupo un ambiente de participación y de cohesión para proseguir con el taller de una manera más apta. Mediante una presentación con diapositivas el investigador expondrá conceptualizaciones teóricas sobre el control de las emociones en un tiempo de 30 minutos, después se realizará una técnica la cual ayudará a mejorar la comunicación asertiva y al final se realizará una retroalimentación.

Fase III Procedimiento

Para la ejecución del taller se procederá a realizar una exposición sobre la técnica que se utilizará, con el objetivo de que los participantes tengan un mejor manejo de sus emociones y logren actuar de forma asertiva ante problemas que se presente en el entorno laboral adquiriendo estrategias para solucionarlos de forma óptima beneficiando tanto al trabajador como a sus compañeros.

Técnica del reflejo empático y Técnica de respiración

1. Para la correcta ejecución de la técnica se entregará un lápiz un papel.
2. El investigador realizará un refuerzo breve sobre el taller 1 y cada participante deberá identificar nuevamente un problema personal que le genere sentimientos negativos,
3. Una vez identificado el problema, cada participante deberá identificar y escribir en la hoja de papel las emociones negativas que se generan en ese instante. Es importante mencionar a los participantes del taller los problemas que se generan es por dejarse llevar por las emociones negativas.
4. Luego de haber identificado las emociones, es importante controlar las reacciones fisiológicas que se presentan cuando se atraviesa por situaciones emocionalmente intensas, para ello se puede aplicar la técnica de respiración para la aplicación cada persona debe mantener la espalda recta y realizar una serie de respiraciones, el primer paso es inspirar profundamente mientras cada persona cuenta mentalmente hasta 4 segundos, el segundo paso es mantener la respiración por 4 segundos contando mentalmente , el tercer paso es soltar el aire retenido mientras se cuenta 8 segundos, estos 3 pasos se los repite hasta que logren realizar la técnica de forma idónea y logren mantener una estabilidad emocional.
5. Se pedirá a los participantes que se dividan en grupos de dos personas y se ubiquen en un lugar específico donde puedan mantener contacto visual.

6. Cada participante adoptara roles diferentes el primero será la persona que cuente el problema que ha identificado el segundo quien se encargue de aplicar el reflejo empático que consiste en poner en práctica lo aprendido en el taller 1 que es la escucha activa y la empatía.
7. La persona que se encargue se encargue de aplicar el ensayo conductual deberá anotar en una hoja de papel las emociones expresados por su compañero.
8. Luego de haber identificado las emociones que su compañero atraviesa en el transcurso del problema, se solicitará completar un modelo de matriz que ayudará a realizar el reflejo empático con mayor facilidad (Anexo 6). Una vez finalizado mediante una conversación se emplearán las preguntas planteadas tratando de generar empatía con su compañero he intentado interpretar las emociones que atraviesa su compañero intentado que se sienta comprendido.
9. Para finalizar se aplicará la técnica de cierre “Balance del día”, para ello el investigador pedirá a los participantes que formen un circulo en el centro de la sala para verbalizar las experiencias y los conocimientos que han adquirido en el trascurso del taller y como lo pondrán en práctica en la vida diaria.

Fase IV Cierre

Para la finalización del taller se ejecutará una retroalimentación con los integrantes del grupo, realizando preguntas aleatoriamente sobre lo que han aprendido y las experiencias que les ha generado el taller. Tras realizar la actividad el investigador se enfocará en responder preguntas y realizar un resumen corto de los 3 taller.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, E., Calderón, M., Meza, G., & Suárez, Z. (2016). Relación entre autoestima y autoconfianza matemática en estudiantes de educación media costarricense. *Revista Comunicación*, 4-13.
- Aldort, N. (2016). *¡Qué importante es validar las emociones!* Psikopedagogia.
- Aldrete, M. G., Navarro, C., González, R., Contreras, M., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y Trabajo*, 32-36.
- Apiquian, A. (2016). *El síndrome de burnout en las empresas*. Yucatán: Universidad Anáhuac México Norte.
- Arango, P. (2015). *Diversidad, tolerancia, respeto y convivencia*. San Juan: Conference: X Congreso Latino americano y del Caribe de Bioética.
- Arquero, j., & Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 94-105.
- Berdejo, H. (2014). *Síndrome de desgaste laboral (Burnout) en los médicos residentes de especialidades médico quirúrgicas de la Universidad Nacional de Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Bianchi, R., Laurent, E., Schonfeld, I., Verkuilen, J., & Berna, C. (2017). Sesgo de interpretación hacia la información ambigua en el burnout y la depresión. *Personalidad y diferencias individuales*, 216-221.
- Bittar, M. C. (2014). *Investigación sobre burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios*. Mendoza: Universidad de las Islas Baleares.
- Bravo, R. (2013). Dos perspectivas de la confianza: Resiliencia y valor moral. *Revista Educación en Valores*, 84-92.
- Buenaño, A. (2015). *Estilos de personalidad y su incidencia en el Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub zona de Policía Tungurahua N° 18* (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato.

- Caballo, V., Olivares, P., Salazar, I., Irurtia, M., Olivares, J., & Toledo, R. (2014). Evaluación de las Habilidades Sociales: Estructura factorial y otras propiedades psicométricas de cuatro medidas de autoinforme. *Behavioral Psychology*, 375-399.
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2014). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Canales de Psicología*, 169-180.
- Cando Lara, M. A. (2017). Personalidad y asertividad en pacientes del centro integral de tratamiento en adicciones Benito Menni, de Quito, periodo mayo- octubre 2016. Universidad Nacional de Chimborazo, 2017.
- Castaños, S., Reyes, I., Rivera, S., & Díaz, R. (2013). Estandarización del Inventario de Asertividad. *RIDEP*, 27-50.
- Colino, N., & Pérez, P. (2015). El síndrome de Burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 27-41.
- Collen, K. (2014). *Teoría de la Asertividad*. México: Pearson Education.
- Coromac, M. (2014). *Estrategias de la asertividad como herramienta para la transformación del conflicto en el aula*. Guatemala: Universidad rafael Landívar.
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas: Un programa para desarrollar habilidades de la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 58-65.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*, 113-131.
- Domínguez, A., Velasco, M., Meneses, D., Guzmán, G., & Castro, M. (2017). Síndrome de burnout en aspirantes a la carrera de medicina. *Investigación en Educación Médica*, 242-247.
- Emerson, R. (2017). *La confianza en uno mismo*. Madrid: INSTITUTO JUAN ANDRES de Comparatística y Globalización.

- El Universo. (19 de Febrero de 2014). El síndrome de burnout, 'nuevo mal del siglo'. *El Universo*.
- Ferecín, C. (2014). *Nuevas consideraciones sobre burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Fernández, E. (2014). *Los equipos asistenciales en las Instituciones: Guía teórico-práctica de técnicas de Análisis Transaccional*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Flor, P. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout*. Guayaquil: ESPOL.
- Flores, E., Tejada, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonales de los estudiantes de la Universidad Nacional del Antiplano. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5-14.
- Forbes, R. (2014). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 1-4.
- García, M. C. (2015). *Los beneficios de la comunicación asertiva*. Madrid: II Conferencia Internacional de Comunicación en Salud.
- García-Allen, J. (27 de Enero de 2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas: <https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Gil-Monte, P. (12-14 de Octubre de 2016). Riesgos psicosociales y síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Valencia, España.
- Gómez, J., Monsalve, C., San Luis, C., Fernández, R., & Cañadas, G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención primaria*, 65-126.
- González, L. F. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno.
- González, M. (2013). *Factores de bienestar laboral*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Hoyos, D. (2016). *Instrumentos de medición de burnout*. Sonora: Universidad de Sonora.
- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R., & Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud Vol.47 No.1* , 47-60.
- León, M. (2014). Revisión de la escala de asertividad de Rathus adaptada por León y Vargas (2009). *Revista Reflexiones*, 157-171.
- López, A., Sáez, D., García, M., López, A., & Hernández, L. (2014). Estudio sobre las relaciones del síndrome de burnout con algunos factores psicosociales. *ReiDoCrea*, 94-99.
- Marrero, R., & Jalbar, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español. *Papers*, 173-193.
- Máynez, A., Cavazos, J., & Reyes, G. (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. *Estudios Gerenciales*, 124-131.
- Medrano, L., & Trógolo, M. (2013). Validación de la Escala de Dificultades en la Regulación Emocional en la población universitaria de Córdoba. *Universitas Psychologica*, 1345-1356.
- Morales, M., Benítez, M., & Agustín, D. (2013). 2013. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 98-113.
- Morán, V., & Díaz, F. (2014). Instrumentos de evaluación de habilidades sociales en América Latina: un análisis bibliométrico . *Revista de Psicología*, 93-105.
- Moraga, M. (2014). *Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Moreno-Jiménez, B., Gonzáles, J., & Garrosa, E. (2014). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. *Empleo, estrés y salud*, 59-83.

- Muñoz, D., Rodríguez, J., Niebles, W. (2016). El autocuidado del síndrome de Burnout (una reflexión teórica.)7-103.
- Núñez, C. (2018). *El bienestar Psicológico y su influencia en la asertividad en los trabajadores del área administrativa del GAD municipal del cantón Píllaro* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Indoamerica.
- Olivares-Faúndez, V. (2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. Valparaíso: Univerisidad de Valparaíso.
- Onmeda. (26 de Agosto de 2016). *Onmeda.es*. Obtenido de Síndrome de burnout (desgaste profesional): https://www.onmeda.es/enfermedades/sindrome_burnout-causas-1528-3.html
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un trabajo colectivo*. Suiza: OIT.
- Ortiz, D. (2016). *Niveles de estrés y asertividad en los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato.
- Pereria, Z., Domeniconi, C., Amaro, L., Benítez, P., Laurenti, A., & Del Prette, A. (2013). La tolerancia y el respeto a las diferencias: efectos de una actividad educativa en la escuela. *Apuntes de Psicología*, 59-66.
- Rodríguez, J., Álvarez, F., & Gimeno, E. (2016). La asertividad. *FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 352-357.
- Rodríguez, V., & Romero, D. (2013). *La asertividad como factor asociado las habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales en estudiantes de 12 años*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ruiz Arias, V., & Nobles Montoya, D., & Ruiz Otero, C. (2015). Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia. *Encuentros*, 13 (2), 13-24
- Sánchez, G. (22 de Diciembre de 2014). *La mente es maravillosa*. Obtenido de ¿Qué son las habilidades sociales?: <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

- Santiago, M., Castro, C., Pardiñas, M. d., Mirón, L., & Ponte, D. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Uranga, M., Rentería, D., & González, G. (2016). La práctica del valor respeto en un grupo de quinto grado de educación primaria. *Ra Ximhai*, 187-204.
- Villagrán, W. (2014). *Bienestar psicológico y asertividad en el adolescente*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Vilá Falgueras, M. Cruzate Munoz, C. Orfila Pernas, F. Creixell Suredá, J. Gonzales López, M. A, Davins Miralles, J. (2015). Burnout y trabajo en equipo en profesionales de atención primaria. *Atencio Primeria*, (47), pp. 25-31.
- Villareal, M. (2016). *Las habilidades sociales en el rendimiento académico*. Quito: UCE.

ANEXOS

Imagen 1

Aplicación de los instrumentos psicológicos



Imagen 2

Aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout



Imagen 3
Aplicación del Test de Rathus (R.A.S)



Anexo 1



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

Preguntas

¿Cómo resolvería el conflicto de su compañero?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cómo se sentiría si estuviera atravesando el mismo problema?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cómo ayudaría a su compañero a resolver el problema?

.....
.....
.....
.....
.....

Anexo 2



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

Preguntas

¿Quién soy?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Quién quiero ser?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cómo actué para llegar a ser lo que quiero?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cómo me ven los demás?

.....
.....
.....
.....
.....

Anexo 3

Análisis FODA



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

Amenazas	Fortalezas
Debilidades	Oportunidades

Anexo 4

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

Matriz de relación de preguntas

Problema	¿Por qué se genera el problema?	¿Por qué quiere solucionar el problema?	¿Dónde se origina el problema?	¿Con qué personas se presenta el problema?	¿Cuándo ocurre?

Anexo 5

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL



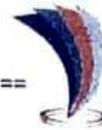
El problema	La solución al problema	¿La idea es practica?	¿tiene algún valor económico?	¿se la puede aplicar de manera propia o requiere de ayuda externa?	? ¿Las consecuencias que se pueden generar al implementar esta idea para solucionar el conflicto?	Total
		Si 2 punto No 0 puntos	Si 2 punto No 0 puntos	Propia 2 punto Ayuda externa 1 punto	Altas 0 Medias 2 Bajas 4	
						10

Anexo 6

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
CARRERA DE PSICOLOGÍA GENERAL

Guía de preguntas del reflejo empático

Emoción	Cuando/ porque/ por	Hechos o ideas
Te molesta	Por	El comentario que te hicieron
Te enojona	cuando	Te ordenan realizar un actividad



OFIC 0002/ FCHS/2018
Ambato 10 de enero de 2018

Señor
Henry Mauricio Oña Gamboa
ESTUDIANTE FCHS
Presente.-

De mi consideración.-

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, por el presente me permito comunicar que su trabajo de titulación con el tema "**EL SINDROME BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICIA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18 DISTRITO PILLARO**", de acuerdo a la resolución N°.UTI-CA-SO-10-11-2017, ha sido autorizado para su ejecución, que deberá ser presentado para su disertación, siendo asignado como tutor Ps. Fernando Taruchain.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar

COORDINADORA FCHS



OPIC 00031/ FCHS/2018
Ambato, 22 de enero de 2018

Mayor
Luis Roberto Zurita Carpio
JEFE DEL DISTRITO POLICIA NACIONAL - PILLARO
Presente.-

De mi consideración:

Permitame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **"EL SINDROME BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ASERTIVIDAD EN LOS MIEMBROS DE LA POLICIA NACIONAL DE LA ZONA 3, SUBZONA TUNGURAHUA #18 DISTRITO PILLARO "**, autorizado para su ejecución por el señor **Henry Mauricio Oña Gamboa**, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
TUNGURAHUA N° 9 COMANDO SECTORIAL PILLARO
Fecha: 24-01-2018 Hora: 09:00
Recibido por: Pall. Custos. Pajal.
Trámite:.....
Firma:.....



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de asertividad de los miembros de la policía Nacional de la zona 3, subzona 11618, Distrito Pillaro.

INSTRUMENTO A VALIDAR

Escala de asertividad de Rathus (R.A.S.)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en los policías del Distrito Pillaro
- 2 Identificar los niveles de asertividad de los policías del Distrito Pillaro
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE María Vasquez

PROFESION Psicóloga

OCCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 18/01/2019



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de asertividad de los miembros de la policía nacional de la zona 3 subzona Tungurahua U.18, Distrito Pillaro

INSTRUMENTO A VALIDAR

Escala de asertividad de Rathus (R.A.S)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en los policías del Distrito Pillaro
- 2 Identificar los niveles de asertividad de los policías del Distrito Pillaro
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Elvira Ramirez
 PROFESION Psicólogo
 OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]
 FECHA 17-01-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de actividad de los miembros de la policía Nacional de la zona 3, subzona N°18, Distrito Pillaro

INSTRUMENTO A VALIDAR

Escala de actividad de Rathus (R.A.S.)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en los policías del Distrito Pillaro
- 2 Identificar los niveles de actividad de los policías del Distrito Pillaro
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Paul Acosta
 PROFESION Psicólogo Industrial
 OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 18.01.2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de asertividad de los miembros de la policía Nacional de la zona 3, subzona Tinguachic, U. 28 Distrito Pitalo

INSTRUMENTO A VALIDAR

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en las policías del distrito Pitalo
- 2 Identificar los niveles de asertividad de los policías del Distrito Pitalo
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento
 SI NO

DATOS DEL EVALUADOR
 NOMBRE Yolanda Vasquez Alvarado
 PROFESION Psicóloga
 OCUPACION Docente
 FIRMA DEL EVALUADOR 
 FECHA 19/01/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de asertividad de los miembros de la policía Nacional de la zona 3, subzona Junguahuá N.º Distrito Pillaro

INSTRUMENTO A VALIDAR

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en los policías del Distrito Pillaro
- 2 Identificar los niveles de asertividad de los policías del Distrito Pillaro
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Elvira Ramirez

PROFESION Psicóloga

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

El burnout y su influencia en los niveles de actividad de los miembros de la policía Nacional de la zona 3, subzona Tungurahua, N.18 Distrito Pillaro.

INSTRUMENTO A VALIDAR

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar la presencia del burnout en los policías del Distrito Pillaro
- 2 Identificar los niveles de actividad de los policías del Distrito Pillaro
- 3 Elaborar una propuesta de solución al problema identificado

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Paul Acosta
 PROFESION Psicólogo Industrial
 OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 18-01-2018