UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

"RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018"

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.

Autor

Verónica de las Mercedes Vásconez Carrillo

Tutor

Dr. Andrés Subía, M.Sc.

Quito

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Verónica de las Mercedes Vásconez Carrillo con cédula de ciudadanía N° 180371759-2 , en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de **"RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018",** desarrollado por Vásconez Carrillo Verónica de las Mercedes , estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Titulo de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

_____

Dr. Andrés Subía

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo fírmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, 05 de Junio del 2019

_____

Verónica de las Mercedes Vásconez Carrillo

180371759-2

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

Yo, **Vásconez Carrillo Verónica de las Mercedes**, declaro ser autor del Proyecto de Tesis, titulado (a) **"RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018",** como requisito para optar al grado de "Psicóloga General", 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 (días) del mes de (mes) de (año), firmo conforme:

Autor: Vásconez Carrillo Verónica de las Mercedes

Firma _____

Número de Cédula: 180371759-2

Dirección: Nicolás López y Prensa sector La Concepción

Correo Electrónico: verito-084@hotmail.com

Teléfono: 09841113972

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema"RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018", previo a la obtención del Título de Psicólogo, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

_____

Presidente

_____

Vocal 1

_____

Vocal 2

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada primero a Dios quien ha sido mi guía a lo largo de esta etapa fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente.

A mi madre, Zonnia, por su dedicación y paciencia, por apoyarme en todas mis decisiones brindándome consejos, amor y motivación para cumplir mis metas.

A mi padre, Marino, por inculcarme valores, por hacer de mí una mujer de bien, creer en mí y siempre brindarme su apoyo incondicional.

Pero principalmente esto va dedicado para mi tía querida, tú que eres mi motor, mi inspiración y mi fuerza para seguir adelante, por tu cariño que siempre me hace sentir completa, por ti y para ti Bachita.

Verónica

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a la Universidad Tecnológica Indoamérica por permitir mi formación profesional. A mi tutor de tesis, Msc. Andrés Subía, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó durante todo este proceso investigativo.

A las autoridades de las instituciones policiales GOE y GIR por abrirme las puertas y permitirme realizar toda la investigación dentro de su establecimiento.

A mis maestros, quienes han sido los que han contribuido en mi formación académica y profesional, por sus conocimientos brindados y enseñanzas de vida. En especial quiero expresar un enorme agradecimiento a la Msc. María Soledad Males quien ha sido a más de una profesora una amiga, por brindarme sus consejos y transmitirme sus conocimientos, pero principalmente por enseñarme a ser constante y responsable en lo que desempeñamos a diario, a no darse por vencido y saber que en el camino difícil es donde encontraremos el éxito, gracias profe.

A mis amigos, mi combo, gracias por haber formado parte de mi vida en todo este proceso, por su linda hermandad, por estar conmigo en los buenos y malos momentos, son los mejores cómplices de aventuras y siempre les llevare en mi corazón, gracias por tanto.

Titi, gracias por compartir esta etapa conmigo, por estar presente en este logro, solo quiero agradecerte por el apoyo, los momentos y las experiencias que me has brindado, recuerda que eres muy importante para mí.

A mi familia, gracias por creer en mí, por motivarme constantemente, por sus palabras de aliento y sus buenos deseos, por aportar grandes cosas a mi vida, les agradezco profundamente por todo, son la mejor familia.

Verónica

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA iii
APROBACIÓN TRIBUNAL iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTOS vi
ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xi
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA xii
RESUMEN EJECUTIVO xii
CAPÍTULO I 1
INTRODUCCIÓN 1
EL PROBLEMA 4
CONTEXTUALIZACIÓN 5
Macro 5
Meso 5
Micro 5
CONTRIBUCIÓN 6
ANTECEDENTES 7
CAPÍTULO II 9
MARCO TEÓRICO 9
Antecedentes investigativos 9
Rasgos de Personalidad (Definición) 10
Teoría de los rasgos de personalidad 11
Componentes de la Personalidad 11
Teorías de la Personalidad 12
La Teoría de Millon 13
Teoría De Edelwich Y Brodsky 15
Teoría de los Rasgos De Gordon Allport 17
Teoría de Raymond Cattell 18
Teoría de la Personalidad de Eysenck 18
Introversión / extraversión: 19

Neuroticismo / Estabilidad emocional: 19
Psicoticismo: 19
Evaluación de la teoría de los rasgos de la personalidad 22
Características de la Personalidad 23
Tipos de Temperamentos 24
Temperamento Sanguíneo: 24
Temperamento Flemático: 24
Temperamento Melancólico: 24
Temperamento Colérico: 25
SÍNDROME DE BURNOUT 27
Definición 27
Sintomatología del Burnout 29
Síntomas Físicos: 29
Alteraciones Conductuales 29
Alteraciones Emocionales: 30
Consecuencias Del Burnout 30
Consecuencias físicas 30
Etapas en el Fenómeno Burnout 30
Entusiasmo 31
Estancamiento 31
Frustración 31
Apatía 31
Rasgos de personalidad relacionados con síndrome de Burnout 31
CAPÍTULO III 38
METODOLOGÍA 38
Diseño del trabajo 38
Área de estudio 38
Enfoque 39
Población y muestra 39
CAPÍTULO IV 43
ANÁLISIS DE RESULTADOS 43
Análisis Descriptivo: 43
Análisis Inferencial: 47

Comprobación de las hipótesis 48
CAPÍTULO V 49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 49
Conclusiones: 49
Recomendaciones: 50
Discusión: 50
CAPÍTULO VI 52
PROPUESTA 52
Tema de la Propuesta 52
Justificación 52
OBJETIVOS: 53
General 53
Específicos 53
Estructura técnica de la propuesta: 53
Argumentación Teórica 54
Diseño técnico de la propuesta 57
BIBLIOGRAFÍA 73
ANEXOS 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Información Instrumento Psicológico MBI 40
Tabla N°2: Información Instrumento Psicológico EPI 41
Tabla No 3. Análisis Inferencial..... 47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Análisis 1 43
Figura 2. Análisis 2 44
Figura 3. Análisis 3 45
Figura 4. Análisis 4 46

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

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: "RASGOS DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE GRUPOS ÉLITE DE LA POLICÍA NACIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018"

AUTOR: Vásconez Carrillo Verónica de las Mercedes
TUTOR: Dr. Andrés Subía

RESUMEN:

La presente investigación está enfocada en rasgos de personalidad y su influencia en el burnout en los miembros de grupos élite de la policía nacional de la ciudad de quito, en el año 2018. Se determinaron objetivos específicos como identificar los niveles de burnout en miembros de fuerzas especiales de la policía y a su vez analizar que rasgos de personalidad tiende a presentar más índice de burnout. Se seleccionó una muestra de 189 policías en servicio activo pertenecientes a dos instituciones policiales de la ciudad de Quito como son el "GOE" (Grupo de Operaciones Especiales) & el "GIR" (Grupo de Intervención y Rescate). Para la recolección de información se utilizaron los instrumentos psicológicos: El Inventario Eysenck De Personalidad (EPI) que sirve para la medición de dos dimensiones importantes de la personalidad, y El MBI (Inventario de Burnout de Maslach), para identificar el síndrome de burnout. Los resultados obtenidos en esta investigación fueron que los miembros de las fuerzas especiales de la policía se encuentran con un nivel medio lo que significa que presentan una tendencia a desarrollar el síndrome de burnout, siendo el rasgo de personalidad predominante el tipo sanguíneo.

Palabras clave: Bornout, Carácter, Estrés Rasgos de personalidad, Temperamento.

INDOAMERICA TECHNOLOGICAL INDOAMERICA

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND HEALTH

CAREER OF PSYCHOLOGY
EXECUTIVE SUMMARY

THOPIC: PERSONALITY TRAITS AND ITS INFLUENCE IN THE BURNOUT IN THE MEMBERS OF ELITE GROUPS OF THE NACIONAL POLICE OF QUITO IN THE YEAR 2018.

AUTHOR: Vásconez Carrillo Verónica de las Mercedes

TUTOR: Msc. Andrés Subía

ABSTRACT

The following research is focused on personality traits and its influence in the burnout in the members of elite groups of the nacional police of quito in the year 2018.Its determined specific target to identify different levels of the burnout syndrome in this group members and help to analyze which type of personality traits tend to present higher levels of burnout. 189 active-duty policemen were selected as a sample from two different police institutes of Quito, one was the "GOE" (Grupo de Operaciones Especiales) & "GIR" (Grupo de intervención y Rescate). For data collection, psychological instruments were used like: (EPI) El Inventario Eysenck De Personalidad and (MBI) (Inventario de Burnout de Maslach) which helped to identify burnout syndrome. The results in this research were that the staff members of the special force are in a medium level which means they could develop of burnout syndrome considering the blood type in their personality trait.

Key Words: Burnout, Behavior ,Stress ,Personality traits, Temperament.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como fin investigar si existe una relación entre los rasgos de personalidad y el Burnout en los miembros de grupos élite de la Policía Nacional, considerando que estos se encuentran expuestos a un trabajo con altos niveles de presión y riesgo los cuales afectan a su bienestar psicológico y físico.

El interés de esta investigación se fomenta ya que las principales actividades que realiza estas instituciones son:

El Grupo de Operaciones Especiales (GOE) está encargado de brindar seguridad a la ciudadanía enfocándose en: reducción de los integrantes de bandas terroristas, delincuentes peligrosos, custodia de importantes políticos, reconocimiento subacuático de víctimas que se encuentran desaparecidas, búsqueda de artefactos explosivos, custodiar pabellones de máxima seguridad, entre otros.

Por otro lado, el Grupo de Intervención y Rescate (GIR) se encarga del control de la delincuencia, patrullaje y control público enfocándose en: el rescate de personas secuestradas, almacenamiento de sustancias estupefacientes, rescate de personas que se pierden en la montaña, desactivación de explosivos y cuidados de personalidades importantes, entre otros.

Por las razones expuestas anteriormente sobre su trabajo surge la necesidad de determinar la relación que existe entre los rasgos de personalidad y el Burnout es por eso que, en el año 460 A.C Hipócrates empieza con la idea de poder clasificar a las personas proponiendo cuatro humores los cuales fueron identificados como bilis negra, bilis amarilla, flema y sangre. En el año 150 D.C Galeno propone la existencia de 4 tipos de temperamentos que son coléricos, melancólicos, sanguíneos y flemáticos.

Eysenck (1985) citado por Bustos (2015) define que: los rasgos son "factores disposiciones que determinan nuestra conducta regular y persistentemente en muchos tipos de situaciones diferentes" (p. 18).

En relación al Burnout la primera vez que se menciona el término es una investigación en el año 1969 por Bradly, que trataba sobre el *tipo de estrés que generaban los oficiales de policía a cargo de jóvenes infractores.* A continuación, en en el año 1974 H. Fraudenberger definía como "un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo".

La presente investigación está conformada por cinco capítulos, que son:

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN: Se establece el problema de investigación, la contextualización en donde se hablará acerca de macro, meso y micro; los antecedentes de ambas variables y la contribución en el ámbito teórico, social y económico de la presente investigación.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO: Se efectúa una revisión bibliográfica, que permita definir las variables de rasgos de personalidas y burnout, la justificación y los objetivos de este estudio.

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA: Se especifica el diseño del trabajo, el enfoque, población y muestra del objeto del estudio. Se añade los reactivos psicológicos que son Maslach Burnout Inventory (MBI) y El Inventario Eysenck De Personalidad (EPI) los cuales permitieron evaluar las variables de estudio, también incluye el procedimiento del análisis de datos y las actividades realizadas dentro de la misma.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS: En este capítulo se realiza el análisis e interpretación de los datos recopilados y la comprobación de la hipótesis planteada previamente en la investigación, se realiza un análisis descriptivo e inferencial a través de gráficos y tablas que son redactadas con el objetivo que sean claras al leer.

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: En este capítulo se redacta las conclusiones que son obtenidas gracias al análisis de datos y resultados que se obtuvo de las mismas, las conclusiones responden a los objetivos tanto generales como específicos que fueron planteados al inicio de la investigación, simultáneamente se escriben las recomendaciones donde se enfoca en las alternativas de mejora hacia la

población de estudio, adicionalmente se redacta la discusión, en donde se tomará en cuenta investigaciones anteriores que puedan tener alguna relación con el presente estudio y con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO VI.- PROPUESTA: En este capítulo se estructura un plan de intervención con el objetivo de prevenir y disminuir el Síndrome de Burnout en los miembros policiales, dentro de esta propuesta se desarrolla varios temas como es la justificación, los objetivos tanto generales como específicos, estructura técnica de la propuesta, argumentación teórica y el diseño técnico.

Al finalizar se adjunto material bibiográfico y anexos correspondientes para la presente investigación.

EL PROBLEMA

En la actualidad el burnout es una respuesta al estrés avanzado originado en el ámbito laboral, que obviamente es más frecuente en trabajos que exijan gran responsabilidad laboral y que interaccionen de manera frecuente con varias personas.

Diversas investigaciones arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables psíquicas, sociales y personales.

En la presente investigación se analizará la relación que existe entre los rasgos de personalidad y su influencia en el burnout, en este caso los tipos de personalidad son rasgos o cualidades que permiten que cada persona sea diferente de otra, pues son características psíquicas que influyen y determinan el comportamiento de cada individuo.

Al relacionar estos dos factores podremos conocer en qué tipo de personalidad es más alto el índice de burnout, tomando en cuenta que los grupo de fuerzas especiales de la policía por sus funciones conllevan una gran responsabilidad y tienen una gran carga laboral.

CONTEXTUALIZACIÓN

Macro

Según la OMS (2018) expone que el 'burnout' o 'síndrome de estar quemado' "Se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida". En este sentido, describe tres síntomas reconocibles: agotamiento o falta de energía, "distanciamiento mental" del puesto de trabajo y disminución de la eficacia laboral.

El burnout se asocia como un problema relacionado al empleo, según se decidió el pasado 25 de mayo en la última asamblea realizada por expertos sanitarios. Ya estaba incluido en el catálogo de 1990, que recoge más de 55.000 trastornos y causas de muerte, pero hasta ahora correspondía a una categoría más genérica que hacía referencia a "problemas relacionados con dificultad en el control de la vida".

Meso

Según el Ministerio de Salud Pública de Ecuador (2018) en el mes enero realizan un proceso a nivel nacional en los centros médicos públicos y determinan que durante el año 2017 - 2018 se atendieron 42.823 casos, en su mayoría con problemas: afectivos, neuróticos y de estrés.

Exponen que el síndrome de borrnout causa síntomas significativos: el deterioro del rendimiento profesional, por lo tanto en este sentido también se presenta un deteriro significativo en la calidad asistencial o del servicio, ausentismo laboral, rotaciones excesivas, incluso al abandono del puesto de trabajo.

Micro

Guzmán (2013) realiza una investigación sobre el estrés y el burnout en el personal de la policía de tránsito de la ciudad de Cuenca, y se determinó que el personal

policial en la ciudad de Cuenca el 96% por ciento de los miembros presenta no presenta estrés, sin embargo, el 4 % presenta el síndrome de burnout haciendo referencia que la principal problemática que incide es la sobrecarga de trabajo, el castigo que pueden recibir por sus errores y el conflicto de valores que presentan.

Sin embargo, expone que la media de los agentes a presentar burnout es de 49 años de edad, lo que se atribuye a sus años de servicio dentro de la institución, esto lleva a que presenten sintomatología como desgaste emocional y cansancio debido a que están expuestos a largas horas de trabajo, falta de respeto de la ciudadanía, agresividad etc.

CONTRIBUCIÓN

Con la siguiente investigación se contribuirá en el aspecto teórico debido que, al obtener los resultados con porcentajes, que reflejan la importancia de los rasgos de personalidad y su influencia en el Burnout, en el grupo de fuerzas especiales de la policía, puesto que no se han encontrado estudios con las variables de rasgos de personalidad y su influencia en el burnout, sin embargo, se encuentran estudios de las variables de forma independiente.

El aspecto social va orientado a los miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR de la ciudad de Quito, puesto que se brindará una propuesta de talleres con el afán de disminuir y prevenir el Síndrome de Burnout dentro de las instituciones policiales. El siguiente estudio no tendrá una contribución económica, ya que las instituciones cuentan con el material necesario para la realización de los talleres.

ANTECEDENTES

En ambas instituciones GOE y GIR, a través de las autoridades y de la búsqueda correspondiente de información, no se han encontrado estudios relacionados con el tema.

Duran (2001) realiza una investigación sobre el síndrome de Burnout en organizaciones policiales en Málaga muestra en los niveles medios y altos del síndrome. Destaca además el hecho de que la tendencia está muy próxima a la categorización de burnout alto, y la puntuación mediana así lo refleja, en la escala de despersonalización. Al mismo tiempo, esta dimensión se ve incluso superada por la incidencia del cansancio emocional.

Consideran que la profesión policial es estresante y como uno de los colectivos afectados por el síndrome de estar quemado es debido a todas sus responsabilidades y lo que conllevan estas.

Según Cabrera, Noriega, Fernández & otros (2000) en su estudio realizado en Cuba llamado Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo encuentran que un gran número de los profesionales que desempeñan profesiones expuestas constantemente a estrés y riesgo en este caso Militares, son más propensos o vulnerables para presentar estrés ya que muestran signos severos y ligeros del mismo; además, que los especialistas de temperamentos coléricos y melancólicos son significativamente vulnerables a diferencia de los de temperamentos sanguíneo y flemático.

En este sentido por medio del cuadrante que propone Eysenck, se establece que las personas que se encuentran, en el cuadrante neurótico (N) emocionalmente inestable (EI), tienden a tener características como mal humor, temor, pesimismo, poca sociabilidad, tranquilidad (Melancólicos); sensibilidad, impulsividad, optimismo, activo (coléricos). Por esta razón presentan una gran probabilidad de presentar el síndrome de burnout, a comparación de temperamentos sanguíneo y flemático.

Según Oviedo & Talavera (2016) en su estudio llamado el Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipaen (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio

Viejo Arequipa) se establece que de acuerdo a la Dimensión Estabilidad Emocional (EE) (relacionado con el neuroticismo), se encuentra asociada de manera negativa, lo que se puede indicar que a mayor tendencia de sufrir el Estrés Laboral menor es la Estabilidad Emocional o viceversa.

Por otro lado Bakker, Van der Zee, Lewing, y Dollard como se citó Oviedo & Talavera, (2016) determina que los sujetos con rasgos de alta inestabilidad emocional o Neuroticismo se relacionan con mayores niveles de Síndrome de Quemarse por el trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Personalidad

Antecedentes investigativos

La personalidad se encuentra dentro del estudio del campo de la psicología, y se puede explicar desde varias funciones, en primer lugar permite conocer de forma aproximada los motivos que llevan a un individuo a actuar, a sentir, a pensar y a desenvolverse en un medio; por otro lado, la personalidad permite conocer la manera en la cual una persona puede aprender del entorno. (Gonzalez, 2013, pág. 9)

Según Larsen (2005) la personalidad es "conjunto de rasgos psicológicos y mecanismos dentro del individuo que son organizados y relativamente estables y que influyen en sus interacciones y adaptaciones al ambiente intrapsiquico, físico y social".

Parafraseando al autor la personalidad son rasgos que posee cada persona y que son de incidencia en su personalidad y entorno además de las interacciones y adaptaciones que se basan en el ambiente intrapsiquico, tanto en lo físico como social.

Para Cervone y Pervin (2009) la personalidad "son las características psicológicas individuales que influyen en la perdurabilidad de los sentimientos, pensamientos y conductas de una persona.

Interpretando al autor la personalidad son factores que influyen en el ser humano y que se demuestran por medio de los pensamientos y forma de comportamiento de las personas.

Según Allport (1937) citado por Schultz, P. y Schultz, S. (2009) "son formas conscientes y duraderas de reaccionar frente al entorno".

Parafraseando al autor la personalidad son rasgos que identifican y diferencian a cada persona por medio de estados emocionales.

El estudio de la personalidad a lo largo del tiempo se ha considerado que es un tema central dentro de la psicología puesto que coexisten varios temas, tales como psicología social, del desarrollo, psicopatología, etc., a las cuales se les puede considerar como facetas abstractas del total, que es la personalidad unitaria en acción.

Adquiere una alta complejidad pues la personalizada abarca numerosos aspectos del individuo, convirtiéndolo en un término difícil de definir, más aun si tomamos en cuenta los diferentes enfoques que ha ido adquiriendo a través de la historia del estudio de la psicología.

Rasgos de Personalidad (Definición)

La Organización Mundial de la Salud define a los rasgos de personalidad como (citado por Barrera, 2018) "La personalidad como aquel patrón que dirige la manera de pensar, sentir y actuar, así como su estilo de vida y su manera de adaptación individual; la personalidad es el resultado de la combinación de factores evolutivos, constitucionales y sociales".

Para el autor rasgos de personalidad es el estilo de vida y personalidad de cada individuo en su proceso de evolución.

Teoría de los rasgos de personalidad

Engler,como se citó en Montaño Sinisterra, M., & Palacios Cruz, J., & Gantiva, C. (2009) dice que la teoría de los rasgos se refieren a las características particulares de cada individuo como el temperamento, la adaptación, la labilidad emocional y los valores que le permiten al individuo girar en torno a una característica en particular.

Dorr, Gorostegui y Bascuñán (2008), explican que la personalidad se comprende como el conjunto de características estables y consistentes durante el tiempo que los individuos poseen para relacionarse interpersonalmente, y reaccionar ante acontecimientos diversos y el ambiente.

Por lo tanto se puede entender que es la unión de rasgos equilibrados que determinan la conducta de un individuo tomando en cuenta sus características físicas, genéticas, personales y sociales que lo hacen único e irrepetible en relación a otro individuo, estas se van desarrollando a lo largo de las experiencias vividas durante de la niñez, adolescencia e inicios de la edad adulta, por medio de la evolución mental y física.

Componentes de la Personalidad

La personalidad se configura por dos componentes o factores: el temperamento y el carácter. (Gonzalez, 2013)

- **Temperamento**: Todos los seres humanos poseen una herencia genética, es decir, las características que se heredan de los padres, como por ejemplo, el color de ojos, el tono de piel, e incluso la propensión a determinadas enfermedades. El temperamento es un componente de la personalidad porque determina, de alguna manera, ciertas características de cognición, comportamiento y emocionales.
- **Carácter**: Se denomina carácter a las características de la personalidad que son aprendidas en el medio, por ejemplo, los sentimientos son innatos, es decir, se

nace con ellos, pero la manera en cómo se expresan forma parte del carácter. Las normas sociales, los comportamientos y el lenguaje, son sólo algunos componentes del carácter que constituyen a la personalidad.

Teorías de la Personalidad

Las corrientes psicológicas en general se han referido a la personalidad desde tres acercamientos, los mismos que se convierten en teorizaciones sobre elementos básicos del comportamiento y en relaciones aclarativas acerca de su casualidad y su desarrollo

- **Teoría de Rasgos**.- Describe a la personalidad mediante el uso de atribuciones descriptivas referentes a comportamientos o conductas que se evidencian a través de la observación de los seres que los rodean. Catell y Eysenck sobresalen en este grupo. Actualmente se emplea este enfoque que permite diferenciar a personas, describiendo conductas que permiten identificar fortalezas o debilidades en la personalidad.
- **Teorías Tipológicas**.- En este grupo sobresalen autores como Sheldon y Kretschmer. De alguna manera estas teorías explican la personalidad agrupando varios rasgos de comportamiento bajo la etiquetación de una manera de actuar de forma permanente y que serviría para describir a los individuos. Hay interés por entender la relación entre una determinada tipología con factores que los causan, es decir por qué las personas son como son.
- **Teorías del Desarrollo**.- Explican la estructura de la personalidad a través de la influencia de eventos que han ocurrido a lo largo del ciclo vital del individuo, marcando circunstancias que determinarán su estructura y

dinamismo. Los mayores exponentes de este grupo son Freud y Ericksson. (Balarezo, 2010)

Engler,como se citó en Montaño Sinisterra, M., & Palacios Cruz, J., & Gantiva, C. (2009) dice que la teoría de los rasgos se refieren a las características particulares de cada individuo como el temperamento, la adaptación, la labilidad emocional y los valores que le permiten al individuo girar en torno a una característica en particular.

Dorr, Gorostegui y Bascuñán (2008), explican que la personalidad se comprende como el conjunto de características estables y consistentes durante el tiempo que los individuos poseen para relacionarse interpersonalmente, y reaccionar ante acontecimientos diversos y el ambiente.

Por lo tanto se puede entender que es la unión de rasgos equilibrados que determinan la conducta de un individuo tomando en cuenta sus características físicas, genéticas, personales y sociales que lo hacen único e irrepetible en relación a otro individuo, estas se van desarrollando a lo largo de las experiencias vividas durante de la niñez, adolescencia e inicios de la edad adulta, por medio de la evolución mental y física.

La Teoría de Millon

La teoría de Millon es el resultado de una combinación de constructos provenientes de las más diversas escuelas psicológicas. Recurre a principios del aprendizaje característico de los modelos conductistas, a conceptos psicoanalíticos y al substrato neurobiológico de la conducta, en un intento de conciliación de perspectivas psicológicas diversas. (Millon , 2006)

En la “Psicopatología Moderna” (1969), proponía una aproximación funcional-interpersonal, que daba cuenta de los nexos conceptuales entre las características clínicas observadas en los individuos que podían ser identificados como prototípicos de un determinado patrón, los factores etiológicos y etapas evolutivas que podían hipotetizarse para cada uno de esos prototipos.

Concibe a la personalidad como “una forma de actuar intrínseca y penetrante que resulta de la matriz de variables que ha determinado la historia del desarrollo del sujeto”. Las percepciones del entorno y la forma de hacer frente a las situaciones conflictivas, conforman esta matriz de disposiciones biológicas y de aprendizaje experiencial.

En el desarrollo de la personalidad influyen factores de tipo biogénicos y factores psicogénicos que interactúan formando una espiral sin fin e indivisible. Cada vuelta de esta espiral, se construye sobre las interacciones previas, creando nuevas bases para las siguientes interacciones.

El estudio de la personalidad se ha beneficiado con la teoría de los rasgos, iniciada por Allport al exponer su modelo de la personalidad fundamentado en la presencia de rasgos centrales y secundarios y el trabajo estadístico de Cattell al identificar dieciséis rasgos fuentes básicos, sugiriendo a la vez, que subyacían a éstos otros rasgos denominados superficiales. (Catell & Dreger, 1977)

Se define al rasgo como “la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas” (Brody & Ehrlichman, 2000, pág. 19) se puede interpretar como las formas de comportamiento que posee cada persona.

Teoría De Edelwich Y Brodsky

Para (Miravalles , 2015) en esta teoría se distingue el Síndrome de Burnout, en cuatro FASES:

- **Fase de entusiasmo o luna de miel**: Es el período inicial de apasionamiento en el que la persona quiere dar, cada día, más de sí misma. El trabajo parece estupendo, lo es todo, y la persona se encuentra pletórica de energías para afrontarlo, de manera que todo parece posible. Además, el trabajador cree que su empleo satisfará todas sus necesidades y solucionará todos sus problemas, y generalmente está satisfecho tanto con los compañeros como con la empresa.
- **Fase de estancamiento (El despertar):** Como ocurre con la luna de miel en otras situaciones de la vida, ésta no dura eternamente, y el trabajador comienza a darse cuenta de que lo que se había planteado en ese inicial período idílico, no responde exactamente a la realidad. Se produce una percepción de que las recompensas personales, profesionales y materiales, no son las que se esperaban. Todo empieza a verse de otro color y se empiezan a encontrar problemas. Es una fase positiva, en el sentido de que es mucho más realista y objetiva que la anterior, y a la que hay que llegar a ella en algún momento de la vida laboral. El inconveniente es comenzar a deslizarse hacia la siguiente fase, empezando así el lento e insidioso desgaste profesional.
- **Fase de frustración (Tostamiento):** El entusiasmo y energía se han ido transformando en una fatiga crónica e irritabilidad. Empiezan a aparecer repercusiones a nivel psicofisiológico, perdiéndose la motivación que justificaba la dedicación y esfuerzos anteriores. En el desempeño laboral, el individuo se vuelve indeciso y baja la productividad, con el consiguiente deterioro tanto en la

cantidad como en la calidad del trabajo, comenzando a percibir este cambio tanto los compañeros como los superiores. Si la frustración se mantiene, las actitudes y comportamientos negativos van derivándose hacia la etapa más avanzada, sintiéndose el profesional cada vez más frustrado e irritado, percibiendo que tiene que esforzarse cada vez más para hacer el mismo trabajo que antes encontraba fácil, mostrándose cínico, distanciado y abiertamente crítico con la organización, el tipo de trabajo, los superiores y los compañeros. Problemas como la depresión, la ansiedad o enfermedades físicas empiezan a aparecer, así como el consumo de drogas, alcohol o fármacos.

- **Apatía (El Burnout ya instalado**): Si la anterior fase no es interrumpida por la acción del propio afectado o por otra persona de su entorno, la frustración se convierte en apatía en un período de tiempo que oscila para cada trabajador, siendo la desesperanza la nota predominante de esta última etapa del Síndrome de Burnout. El profesional experimenta un abrumador sentimiento de fracaso y una devastadora pérdida de autoestima y autoconfianza, sintiéndose deprimido y con ideación negativa acerca del futuro. Presenta alteraciones tanto física como mentalmente.

Desde una perspectiva psicosocial, los estudios que abordan el Síndrome de Burnout, se diferencian en el orden secuencial en el que establecen la aparición y el desarrollo de las DIMENSIONES que lo configuran: Cansancio Emocional, Despersonalización y falta de Realización Personal en el trabajo

Teoría de los Rasgos De Gordon Allport

En 1936 el psicólogo Gordon Allport encontró que un solo diccionario de inglés contiene más de 4.000 palabras que describen los diferentes rasgos de personalidad. Categorizó estos rasgos en tres niveles: (Guerri, 2018)

La teoría de los rasgos de la personalidad categoriza los rasgos en tres niveles: cardinales, centrales y secundarios.

- **Rasgos cardinales**: Estos son los rasgos que predominan en toda la vida de un individuo, a menudo hasta el punto que la persona se da a conocer específicamente en base a estos rasgos. Las personas tan a menudo se vuelven tan conocidas por estos rasgos como por sus nombres, y son a menudo sinónimo de estas cualidades. Estos son los rasgos que dominan y moldean el comportamiento de una persona. Allport también sugirió que los rasgos cardinales son raros y tienden a desarrollarse tarde en la vida. Algunos ejemplos pueden ser narcisista, Don Juan y otros igual de específicos. (Guerri, 2018)
- **Rasgos centrales**: Estas son las características generales que forman los fundamentos básicos de la personalidad. Los rasgos centrales, aunque no son tan dominantes como los rasgos cardinales, sus características principales se podrían utilizar para describir a numerosas personas. Términos tales como inteligente, honesto, tímido o ansioso se consideran rasgos centrales. (Guerri, 2018)
- **Rasgos secundarios**: Estos son los rasgos que a veces están relacionados con las actitudes o preferencias y a menudo aparecen sólo en ciertas situaciones o bajo circunstancias específicas. Algunos ejemplos serían "se pone muy nervioso cuando habla delante de varias personas", "es impaciente cuando tiene que esperar" o "le gusta esto o aquello" (Guerri, 2018)

Una de las mayores críticas de esta teoría es que para descubrir a una persona habría que hacer una larga lista de rasgos y ver su grado de combinación e importancia relativa. Hay personas en las que domina un solo rasgo central de forma que es inconfundible. Por Ejemplo: La Tacañería este rasgo es suficiente para diferenciarla.

Teoría de Raymond Cattell

La teoría de los rasgos de personalidad de Raymond Cattell reduce el número de los principales rasgos de la personalidad de la lista inicial de Allport de más de 4.000 a 171, principalmente mediante la eliminación de rasgos poco comunes y la combinación de características comunes.

A continuación, Cattell clasifica una amplia muestra de individuos dentro de estos 171 rasgos diferentes. Luego, utilizando una técnica estadística conocida como análisis factorial, identificó términos estrechamente relacionados y, finalmente, redujo su lista a sólo 16 rasgos de personalidad.

Según Cattell, citado por (Guerri, 2018) estas 16 características son la fuente de toda la personalidad humana. También desarrolló una de las evaluaciones de personalidad más utilizadas y conocidas de todos los tiempos, que es el Cuestionario de Dieciséis Factores de la Personalidad (16PF).

Teoría de la Personalidad de Eysenck

El psicólogo británico Hans Eysenck desarrolló un modelo de la personalidad basado en sólo tres dimensiones o factores:

Introversión / extraversión:

La introversión consiste en dirigir la atención en las experiencias internas, mientras que la extraversión se refiere a centrar la atención hacia el exterior sobre otras personas y el medio ambiente. Así, una persona que puntúe alto en introversión, podría ser tranquila y reservada, mientras que puntúa más en extraversión sería sociable y expansivo.

Neuroticismo / Estabilidad emocional:

Esta dimensión de la teoría de los rasgos de Eysenck se relaciona con la inestabilidad emocional frente a la templanza. El Neuroticismo se refiere a la tendencia de un individuo sufrir inestabilidad a nivel emocional, mientras que la estabilidad se refiere a la tendencia a permanecer emocionalmente constante o estable.

Psicoticismo:

Posteriormente, tras estudiar a las personas que sufren de enfermedades mentales, Eysenck añadió una dimensión de la personalidad llamada psicoticismo. Las personas que tienen un alto contenido de este rasgo tienden a tener dificultades para hacer frente a la realidad y pueden ser antisociales, hostiles, poco empáticos y manipuladores.

Tanto la teoría de Eysenck como la de Cattell han sido objeto de numerosas investigaciones, lo que ha llevado a algunos teóricos a considerar que Cattell se centró en demasiados rasgos, mientras que Eysenck se concentró en muy pocos.

Como resultado, surge una nueva teoría de los rasgos refiere a menudo como la teoría del “Big Five”. (Guerri, 2018)

Este modelo de cinco factores de la personalidad representa cinco rasgos fundamentales que interactúan para formar la personalidad humana. Mientras que los investigadores a menudo no están de acuerdo acerca de las etiquetas exactas para cada dimensión, se describen con mayor frecuencia los siguientes:

- Extraversión
- Amabilidad o Cordialidad
- Responsabilidad
- Neuroticismo
- Apertura

Extraversión

Según García (2018) menciona que:

> Extraversión versus introversión es el rasgo más reconocible de la personalidad, y tiende a repetirse en muchos modelos de personalidad. Cuanto más extravertido es alguien, más disfruta socializando. Son habladores y recargan sus energías en reuniones sociales. Tienden a ser asertivos y alegres en las interacciones sociales.

Las personas introvertidas, por el contrario, necesitan mucho tiempo a solas, es posible que porque su cerebro procesa la interacción social de forma diferente. La introversión se confunde a menudo con timidez, pero no son lo mismo. La timidez implica un miedo a las interacciones sociales, o la dificultad para desenvolverse socialmente. Los introvertidos puede ser encantadores en las fiestas, solo que prefieren estar solos o con grupos pequeños.

Amabilidad

Para García (2018) define que:

> La amabilidad o cordialidad mide el grado de calidez y bondad de una persona. Cuanto más amable es, más confiables, compasivos y dispuestos a ayudar son. El rasgo contrario sería dureza emocional, estas personas serían frías, menos dispuestas a cooperar y desconfiadas.

Responsabilidad

Las personas responsables son organizadas y tiene un gran sentido del deber. Son confiables, disciplinadas y centradas en el logro. No encontrarás personas responsables viajando alrededor del mundo con sólo una mochila, son planificadoras. (Garcia, 2018)

Las personas con baja responsabilidad son más espontáneos y despreocupados. Tienden al descuido. La responsabilidad es un rasgo muy útil y se ha relacionado con el logro en la escuela y en el trabajo.

Neuroticismo

Las personas altas en neuroticismo se preocupan frecuentemente, y sienten ansiedad o depresión con facilidad. Tienden a encontrar cosas sobre las que preocuparse. Por otro lado, las personas bajas en neuroticismo tienden a ser estables emocionalmente, y equilibrados.

El neuroticismo está relacionado con muchos problemas de salud. Según este estudio el neuroticismo predice la calidad de vida y la longevidad.

Apertura

Según García (2018) apertura es: “la experiencia. Las personas altas en apertura disfrutan de la aventura. Son curiosos, aprecian el arte, la imaginación y las cosas nuevas. Las personas abiertas a la experiencia sienten que “la variedad es la chispa de la vida”.

Las personas bajas en apertura son lo contrario. Prefieren las rutinas y evitan las nuevas experiencias. No son especialmente aventureros.

Cambiar la personalidad se considera un proceso difícil, pero la apertura es un rasgo de personalidad que se ha demostrado estar sujeto al cambio. En un estudio, las personas que probaron sustancias alucinógenas se volvieron más abiertos a la experiencia después, y el efecto duró al menos un año, por lo que se mantuvo a largo plazo.

Evaluación de la teoría de los rasgos de la personalidad

La mayoría de psicólogos coincide que las personas pueden describirse en función de sus rasgos de personalidad, pero los teóricos continúan debatiendo el número de rasgos básicos que componen la personalidad humana.

Algunas de las críticas más comunes de la teoría de los rasgos radican en el hecho de que los rasgos son a menudo pobres predictores de la conducta. Mientras que un individuo puede tener una calificación alta en la evaluación de un rasgo específico, él o ella no siempre se comportan de esa manera en cada situación.

Características de la Personalidad

Para comprender mejor el concepto de personalidad, hace falta distinguirlo de otros que están relacionados, como por ejemplo el temperamento y el carácter.

El **temperamento** consiste en la herencia biológica recibida y, por lo tanto, es difícil de cambiar o de modificar. (Millon , 2006) Lo describe como "el material biológico desde el cual la personalidad finalmente emerge". Interpretando al autor se puede decir que incluye el substrato neurológico, endocrinológico y bioquímico desde el cual la personalidad empieza a formarse."

El **carácter** se forma por los hábitos de comportamiento adquiridos durante la vida. Millon piensa que el carácter "puede ser considerado como la adherencia de la persona a los valores y a las costumbres de la sociedad en que vive".

La personalidad es la conjunción del temperamento y el carácter en una única estructura. La personalidad representa un patrón profundamente incorporado de rasgos cognitivos, afectivos y conductuales manifiestos, que persisten durante largos periodos de tiempos y son relativamente resistentes a la extinción. (Atkinson & Hilgard, 2003)

De entre las características más relevantes de la personalidad podemos mencionar las siguientes:

- No tiene una existencia real, se infiere a partir de la conducta de los individuos. Es una abstracción que nos permite ordenar la experiencia y predecir el comportamiento en situaciones específicas.
- Es la forma habitual de comportamiento de cada individuo. Comprende tanto su conducta manifiesta como también su experiencia privada. No consiste en una suma conductas aisladas, sino que incluye la globalidad del comportamiento.

- Se produce por la interacción de la herencia genética y el ambiente del individuo, por el aprendizaje social y las experiencias personales. Se desarrolla y cambia a lo largo de la vida.
- Es individual y social. Somos diferentes pero también iguales a todas las personas que nos rodean. Cada individuo es un ser único e irrepetible, pero al mismo tiempo somos capaces de comprender a los demás y reconocernos en una comunidad de semejantes.

Tipos de Temperamentos

La Personalidad Humana pude poseer alguno de estos cuatro temperamentos

Según Hipocrates y Galeno citado por (Palacio, 2011)

Temperamento Sanguíneo:

Son personas muy sensibles, demasiadas comunicativa, toman decisiones basándose en sus sentimientos, disfrutan mucho cada momento vivido. Debemos destacar que la persona que posea este tipo de Temperamento tiene un humor muy variable

Temperamento Flemático:

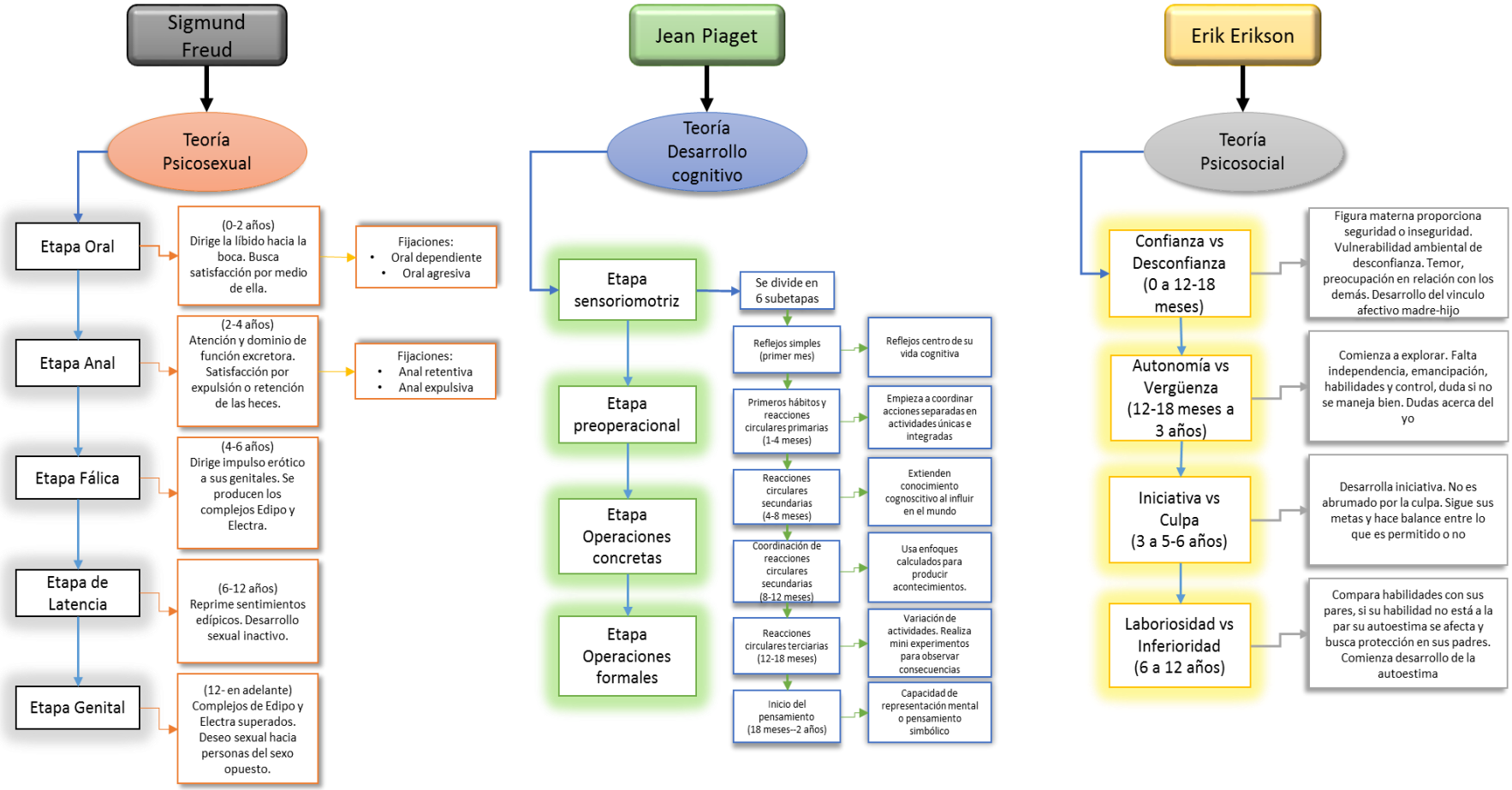
Este tipo de Temperamento es el más agradable por poseer características muy flexibles. Por lo general suele ser una persona que no busca ser un líder pero posee la capacidad para serlo.

Temperamento Melancólico:

Son personas tristes y soñadoras, muy sensibles, perfeccionistas y analíticos. Es introvertido pero puede llegar a actuar como extrovertido. También son personas muy fiables, pero siempre considera los pros y contras de cualquier situación.

Temperamento Colérico:

Son personas extrovertidas, ambiciosas. No reconoce los posibles tropiezos y obstáculo, es independientes, bastante dominante y posee una alta sensibilidad.



Fuente: (Velasco, 2016)

SÍNDROME DE BURNOUT

Definición

El término síndrome de Burnout, fue propuesto por primera vez por el psiquiatra estadounidense H. Fraudenberger donde este lo definía como "estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo".

Según Furnham (2004) "es el agotamiento como resultado del desgaste físico, psicológico y emocional o como síntoma de malestar en el trabajo".

Interpretando al autor el síndrome de Burnout es la consecuencia de la carga emocional o psicológica que sufre la persona en su entorno laboral.

Por su parte Maslach y Jackson (2009) "mencionan que el síndrome de Burnout o desgaste ocupacional ha quedado establecido como una respuesta de estrés laboral crónico".

Parafraseando a los autores el síndrome de Burnout o mejor conocido como el estrés laboral se produce a causa de una carga psicológica y emocional de la persona.

Freudenberquer (1974), citado por Ruiz y Ríos (2004) describe "como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencias del ejercicio diario del trabajo."

Interpretando a los autores el síndrome de Burnout se produce por la sobrecarga de trabajo, o simplemente porque su trabajo lo realiza sin interés o no se siente a gusto en el puesto laboral y su rutina es monótona.

Edelwich, (1980) define al termino síndrome de Burnout como "una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales".

Para el autor el síndrome se produce por la pérdida de energía a causa del ambiente laboral y tendrá consecuencias nocivas para los trabajadores, en cuanto a su salud con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y ulcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada, abandono, entre otros).

Extremera, Fernández y Durán (2003) afirman

> Que este es un síndrome que se está convirtiendo en un gran problema en ámbito de la educación, tanto para el trabajo docente como para el sistema educativo, por sus implicaciones en la calidad de la enseñanza. Los efectos negativos se evidencian en "el número creciente de bajas laborales, rotación, absentismo y decremento en la productividad y calidad de la enseñanza.

El Síndrome de Burnout es el proceso de "desgaste o agotamiento profesional" acumulado como respuesta a una situación de estrés laboral crónico, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación directa y constante con las personas. (Alvares 2009, p1)

El Desgaste Profesional consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. Esta disminución relevante puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción de la persona, aunque se ha estudiado preferentemente en el campo de las profesiones asistenciales y más recientemente se ha extendido a otros tipos de profesiones.

Una de las teorías con más aceptación es la proporcionada por Maslach en la que el burnout estaría caracterizado por tres dimensiones interrelacionadas: a) el agotamiento emocional; b) la despersonalización, y c) realización personal.

Sintomatología del Burnout

La forma y características que adquiere al presentarse este fenómeno son únicas para cada persona, la sintomatología se presenta en una amplia diversidad, con síntomas físicos y alteraciones en el ámbito emocional y conductual.

Síntomas Físicos:

1. Alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria).
2. Fatiga crónica.
3. Cefaleas y migraña.
4. Alteraciones gastrointestinales (dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal).
5. Dolores musculares.
6. Alteraciones respiratorias (asma).
7. Alteraciones del sueño.
8. Alteraciones dermatológicas (urticaria).
9. Alteraciones menstruales.
10. Disfunciones sexuales.

Alteraciones Conductuales

1. Alteración de la conducta alimentaria.
2. Abuso de drogas, fármacos y alcohol.
3. Ausentismo laboral
4. Conductas de elevado riesgo (conducción temeraria, tabaquismo, entre otras).
5. En ocasiones conductas paradójicas defensivas (ej. desarrollo excesivo de hobbies que llenan la mente de la persona, incluso en horas de trabajo).
6. Dedicación creciente al estudio para liberarse de la rutina (con disminución de la atención a los casos “poco interesantes”).

7. Seudoausentismo laboral con el desarrollo de actividades cuyo objetivo es limitar el número de horas reales en el centro de trabajo (actividades sindicales, formación continua).

Alteraciones Emocionales:

1. Ansiedad.
2. Depresión.
3. Irritabilidad.
4. Baja autoestima.
5. Falta de motivación.
6. Dificultades de concentración.
7. Distanciamiento emocional.
8. Sentimientos de frustración profesional.
9. Deseos de abandonar el trabajo (Oyarzún; 2006; pp. 25-26)

Consecuencias Del Burnout

Consecuencias físicas

1. Cefaleas, migrañas
2. Dolores musculares
3. Dolores de Espalda
4. Fatiga crónica
5. Molestias gastrointestinales, ulceras
6. Hipertensión
7. Asma
8. Urticarias
9. Taquicardias

Etapas en el Fenómeno Burnout

El fenómeno burnout es negativo por definición, aparece, como se describe anteriormente, como reacción a una serie de factores. El cuadro muestra un esquema de cómo las expectativas, conductas y emociones se van deteriorando en forma de escalada a medida que se instala el síndrome. (Oyarzún; 2006; p. 26)

Entusiasmo

1. Altas esperanzas expectativas
2. Alta energía, Sentimientos de ser necesario, estimado, admirado, que dependan de él.
3. Una identificación excesiva con los clientes y un gasto excesivo e ineficaz de energía.

Estancamiento

1. El trabajo ya no parece tan importante
2. Se hace énfasis en la satisfacción de las propias necesidades fuera del marco laboral

Frustración

1. Cuestionamiento sobre la propia valía y la del trabajo en sí.
2. Los límites del trabajo ahora parecen amenazar los propósitos de lo que se está haciendo.
3. Problemas emocionales, físicos y conductuales.

Apatía

1. Un mínimo esfuerzo y dedicación de tiempo insuficiente
2. Se evita cualquier tipo de desafío, incluso a los clientes o usuarios
3. Permanencia en el trabajo únicamente por la seguridad que conlleva
4. Un trabajo es sólo un trabajo.

Rasgos de personalidad relacionados con síndrome de Burnout

Las personas que se encuentran más expuestas a padecer el "Síndrome de estar Quemados" se caracterizan por poseer ciertos rasgos particulares de personalidad, una elevada auto-exigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de control, excelencia y perfección junto con la presencia de ciertos sentimientos de omnipotencia frente a la tarea las hacen vulnerables.

Otros factores que intervienen son, insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio, ausencia de actividad física, insatisfacción permanente y sobrecarga laboral

Existen personalidades más susceptibles ante el burnout como son las personalidades emotivas, la de aquellos que tienen más desarrollada la sensibilidad para los temas relacionados con el trato humano (Garden, 1989),citado por Mansilla (2010) los llamados "activistas sociales" que ofrecen ayuda a los demás y que son calificados de visionarios porque toman su labor más como una cruzada que como una tarea para ganarse la vida; además suelen ser personas autoexigentes, perfeccionistas y con baja tolerancia al fracaso

Para GilMonte 2005 citado por (Mansilla , 2010)

> Existe una gran disparidad de características de personalidad del trabajador predispuesto al burnout, ya que unos autores han planteado la empatía, sensibilidad, delicadeza, idealismo y orientación hacia los demás; y otros sin embargo, han señalado características tales como ansiedad, ideación obsesiva, entusiasmo y susceptibilidad a identificarse con otros, lo que pone de relieve la dificultad para identificar un patrón tipo del trabajador con burnout, así se ha afirmado que la relación entre las dimensiones de personalidad neuroticismo y extraversión, entre otras y el burnout es equívoca.

En las últimas décadas uno de los fenómenos más estudiados ha sido el síndrome de burnout o "desgaste laboral". Este síndrome es el resultado de un proceso complejo que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico y que afecta fundamentalmente a los profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa a otras personas.

Las tres características fundamentales del mismo son: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

- **Cansancio o agotamiento emocional**: comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica, despersonalización: entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo,
- **Baja realización personal**: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Según Álvarez y Fernández (1991)

> Reconocen los siguientes síntomas asociados al burnout: síntomas psicosomáticos de aparición temprana, en los que se manifiesta la fatiga crónica, cefaleas, úlcera gástrica, colon irritable, pérdida de peso, y otros. También se expresan alteraciones conductuales, como ser: ausentismo laboral, consumo de alcohol u otras drogas; comportamientos de alto riesgo y conflictos familiares. Además de alteraciones emocionales, como: distanciamiento social, irritabilidad, depresión, dificultades de concentración, inclusive ideación suicida. Finalmente, señalan que se pueden presentar los siguientes mecanismos de defensa: negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.

Para los autores el síndrome de burnout se presenta con síntomas como ulceras, alteraciones, pérdida de peso, en cuanto a alteraciones por el consumo de alcohol y drogas, conflictos familiares , en relación a las emocionales se dan con síntomas como la depresión, desconcentración y muchas veces viene acompañado con ideas de suicidio.

Edelwich, (1980) expone también que este síndrome se divide en cuatro fases que son:

> Una fase inicial de entusiasmo, con altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado de reconocimiento de sus superiores y clientes, en la cual es fácil contagiarse por el pesimismo de sus compañeros ya afectados; sigue una tercera fase de frustración, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo, además las fuentes de insatisfacción por el trabajo (escasa remuneración, sobrecarga laboral o excesiva tarea administrativa) que se inician en etapas anteriores, afloran plenamente; y por último, se llega a una cuarta etapa de apatía o indiferencia hacia el trabajo. (Cáceres, 2006, p.2).

Según Maslach y Jackson citados en Martínez Pérez (2010) es "Una manifestación comportamental del estrés laboral y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización (RP)." (p.4).

Maslach y Jackson citados en Apiquian (2007) explicaron el síndrome desde una perspectiva tridimensional representada por las siguientes características:

- **Agotamiento emocional.** Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- **Despersonalización.** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o

pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción (p.1).

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es de gran importancia para la psicología como ciencia pues aportará una visión novedosa sobre el estudio de los rasgos de personalidad y su influencia en los niveles de burnout, mediante la misma se conocerán los diferentes rasgos de personalidad que propone el autor Eysenck y cuál de ellas es la que está más asociada a presentar el Síndrome.

En tal sentido permitirá a la psicología organizacional diseñar un plan pertinente para mejorar la calidad de vida en miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR en el año 2018-2019 en la ciudad de Quito. Disminuyendo y atenuando los síntomas asociados al Burnout debido que, al tipo de trabajo en el que se desenvuelven están expuestos a altos niveles de presión y riesgo constante durante los operativos.

A la población en general, el presente estudio le brindará un conocimiento más amplio acerca de los rasgos de personalidad, sus tipos, características y cuál de ellas presenta más índices de tendencia a desarrollar el Síndrome de Burnout en los miembros de fuerzas especiales de la policía en la ciudad de Quito, puesto contribuirá con porcentajes que brindaran una contribución transcendental para estudios posteriores, pues no se han encontrado investigaciones con las variables de rasgos de personalidad y su influencia en el burnout, no obstante, se encuentran investigaciones de las variables estudiadas de forma independiente.

Es original ya que en el Ecuador no existen investigaciones en miembros de fuerzas especiales de la policía, que relacionen el estudio de estas dos variables de manera conjunta, en función del diseño de un plan de intervención oportuno que cuente con un enfoque preventivo. De tal manera es una investigación factible debido a la apertura que existe por parte de las autoridades del GOE y GIR, las cuales son el departamento de pedagogía y el departamento de capacitación.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Identificar los rasgos de personalidad y su influencia en el burnout en los miembros de grupos élite de la Policía Nacional en el año 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de burnout en los miembros de grupos élite de la Policía Nacional en el año 2018.
- Determinar que rasgos de personalidad existen en los miembros de grupos élite de la Policía Nacional en el año 2018.
- Diseñar un plan de intervención que permita disminuir los niveles de burnout en los miembros de grupos élite de la Policía Nacional en el año 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presente investigación se realizó acerca de los rasgos de personalidad y su influencia en el burnout consta de un enfoque transversal de diseño cuantitativo y de tipo descriptivo y los estudios realizados se pudo evidenciar datos y características específicas de la población, encontrando la relación de las dos variables del problema en general, que se dio a partir de datos numéricos por medio del análisis de datos estadísticos partiendo de cada variable, así se llevó a cabo el planteamiento de una solución de acuerdo a los desaciertos obtenidos de las evidencias de dicha hipótesis impuesta mediante la aplicación de reactivos psicológicos.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Psicología Organizacional

Aspecto: Desempeño laboral

Delimitación espacial: Grupo de Operaciones Especiales (GOE)- Grupo de Intervención y Rescate (GIR).

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Delimitación Temporal: 2018-2019

Enfoque

El enfoque en la presente investigación es de tipo descriptivo como su nombre lo indica permitió describir la problemática de la investigación definiendo a factores principales que inciden sobre los rasgos de personalidad y su influencia en el burnout para llegar a determinar resultados verídicos se procedió a la aplicación de un numero de 189 reactivos psicológicos a los miembros de grupos élites de la Policía Nacional como son el "GOE" y "GIR".

Población y muestra

La población estudiada fueron los miembros de grupos élites de la Policía Nacional como son el "GOE" & "GIR". La muestra fue no probabilística e intencional utilizando una población finita de 189.

Análisis e interpretación

El total de población pertenece a doscientos veinte miembros de grupos élites de la Policía Nacional como son el "GOE" & "GIR".

Instrumentos de Investigación

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Los enunciados del inventario permiten analizar los sentimientos y pensamientos con relación a la interacción en el entorno laboral. Está conformado por 22 ítems distribuidos bajo la escala de Likert permitiendo al sujeto valorar a través de un rango de seis adjetivos la frecuencia con la cual experimentan cada una de las situaciones descritas en los ítems. Estos 22 ítems están distribuido por medio de tres sub escalas; en la cual el Agotamiento emocional, está conformada por 9 elementos que refieren la disminución y pérdida de recursos emocionales, describiendo sentimientos de saturación y cansancio emocional en el trabajo. La Siguiente dimensión conformada por 5 ítems detalla contestaciones frías e impersonales focalizado en la falta de sentimientos y sensibilidad hacia los sujetos y objetos de atención. Finalmente la Escala de Realización Personal, sus 8 ítems señalan sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo ítems (Maslach & Jackson, 1981).

Tabla N° 1: Información Instrumento Psicológico MBI

Nombre del reactivo: Maslach Burnout Inventory (MBI)	**Procedencia:** Estados Unidos
Administración: Individual y colectiva	**Duración:** Tiempo aproximado 10 a 15 minutos
Autor: Christina Maslach	**Adaptación española:** Pedro R Gil-Monte, PhD
Ámbito de aplicación: Profesionales.	**Estandarización en América Latina:** Christian Hederich Martínez & Carmen Cecilia Caballero Domínguez

Fuente: Investigación
Elaborado por: Verónica Vásconez

El Inventario Eysenck De Personalidad (EPI) sirve para la medición de dos dimensiones importantes de la personalidad: introversión- extroversión (E) y neurotismo (estabilidad- inestabilidad) (N). La forma E que desarrollaremos consiste en 57 ítems, a los cuales debe responderse SI o NO.

Esta prueba está estructurada de tipo verbal – escrita y con respuestas dicotómicas.

- La escala "L" (mentiras) consta de 9 ítems esto significa Verdad
- La escala "E" consta 24 ítems que significa introversión – extroversión.
- La escala "N" consta de 24 ítems que significa estabilidad – inestabilidad

Los ítems están intercalados sin ningún orden especial en el cuestionario.

Tabla N°2: Información Instrumento Psicológico EPI

Nombre del reactivo: Inventario Eysenck De Personalidad (EPI)	**Procedencia:** Estados Unidos
Administración: Individual y colectiva	**Duración:** Tiempo aproximado 15 a 20 minutos
Autor: Hans Jürgen Eysenck.	**Adaptación española:** Generos Ortet i Fabregat, Rosa Maria Rogla i Recatala y Manuel Ignacion Ibañez Ribes
Ámbito de Aplicación: 16 años en adelante	**Estandarización en América Latina:** Generos Orter i Fabregat, Manuel Ignacio Ibañez Ribes, Micaela Moro Ipola y Fernando Silva Moreno

Fuente: Investigación
Elaborado por: Verónica Vásconez

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Luego de seleccionar la muestra de 189 miembros de grupos élites de la Policía Nacional como son el "GOE" & "GIR" de la ciudad de Quito, se identificaron los instrumentos psicométricos a aplicar, en función de medir las dos variables de investigación. Una vez obtenida la población se seleccionaría un lugar donde realizar la investigación y procediendo a la identificación de los instrumentos a aplicar, se buscó dos reactivos denominados El Inventario Eysenck De Personalidad(EPI) y El inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), relacionados a las variables, después se aplicarían los instrumentos aprobados por las autoridades y departamentos pedagógicos de cada institución verificando que contengan un sustento bibliográfico y un contenido de validez y confiabilidad que servirán para medir las dos variables seleccionadas, mediante estos datos

recolectados de manera confidencial se procederá a realizar un análisis estadístico que servirá para la comprobación del obejtivo planteado.

Para la valoración de las dos variables tanto los rasgos de personalidad y su influencia en el burnout en los miembros de los grupos élite de la Policía Nacional, se realizó una base de datos los cuales fueron ingresados a Excel y posteriormente trasladados al programa SPSS con el fin de verificar si existe o no correlación con las variables una vez terminado el análisis estadístico se procederá a realizar una propuesta.

Actividades

- La presente investigación empezó con la búsqueda de fuentes bibliográficas acerca de ambas variables de interés y de qué manera influye los rasgos de personalidad en el Burnout, para así desarrollar el planteamiento del problema.
- Mediante la elaboración del proyecto de tesis se empezó estructurando un cronograma relacionado a las actividades que fueron establecidas por los docentes de la Universidad Tecnológica Indoamérica desde el mes de octubre del 2018, empezando con el reconocimiento y autorización del lugar y población en este caso las instituciones Policiales GOE & GIR.
- Se investigó sobre los reactivos idóneos que midan la variable de rasgos de personalidad y burnout.
- Marco teórico: Se ejecutó una revisión bibliográfica, la cual permitió conceptualizar las dos variables de investigación que son rasgos de personalidad y burnout.
- Aplicación de instrumentos: Con la validación y fiabilidad de los instrumentos se realizó la aplicación de los instrumentos relacionados a los rasgos de personalidad y burnout.
- Tabulación de los datos: Al haber obtenido la información de los reactivos se prosiguió a ingresar los datos a Excel realizando una base de datos, se pudo obtener resultados para realizar gráficos estadísticos con los mismos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis Descriptivo:

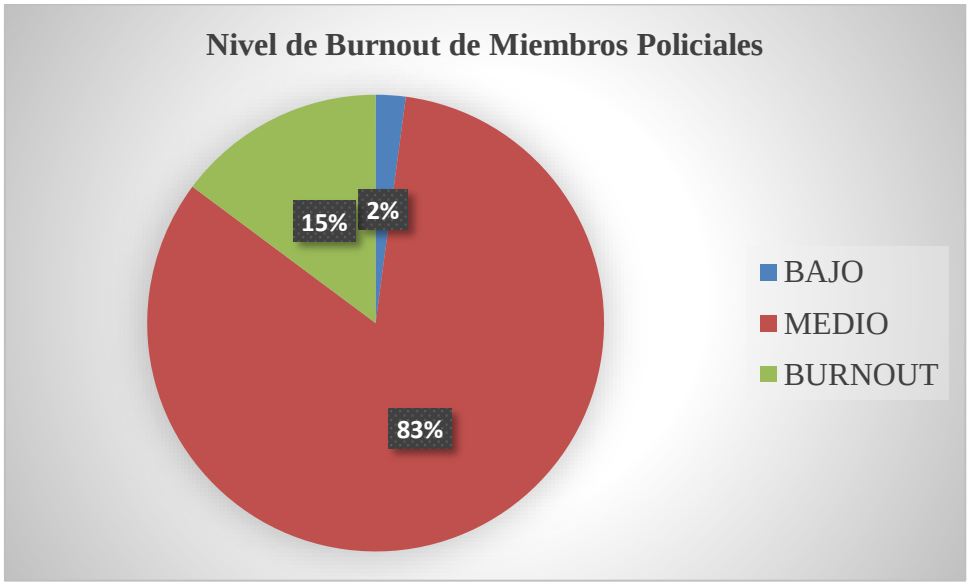


Figura 1. Analisis 1
Fuente: Analisis (2019)

INTERPRETACIÓN:

La figura No.1 muestra que el 83% de los participantes con rasgo de personalidad sanguíneo presenta un nivel medio de Burnout. El 15% de los participantes presenta el Síndrome de Burnout; el 2% de los participantes presenta un nivel bajo de Burnout.

Niveles de Burnout según el tipo de personalidad y entidad policial

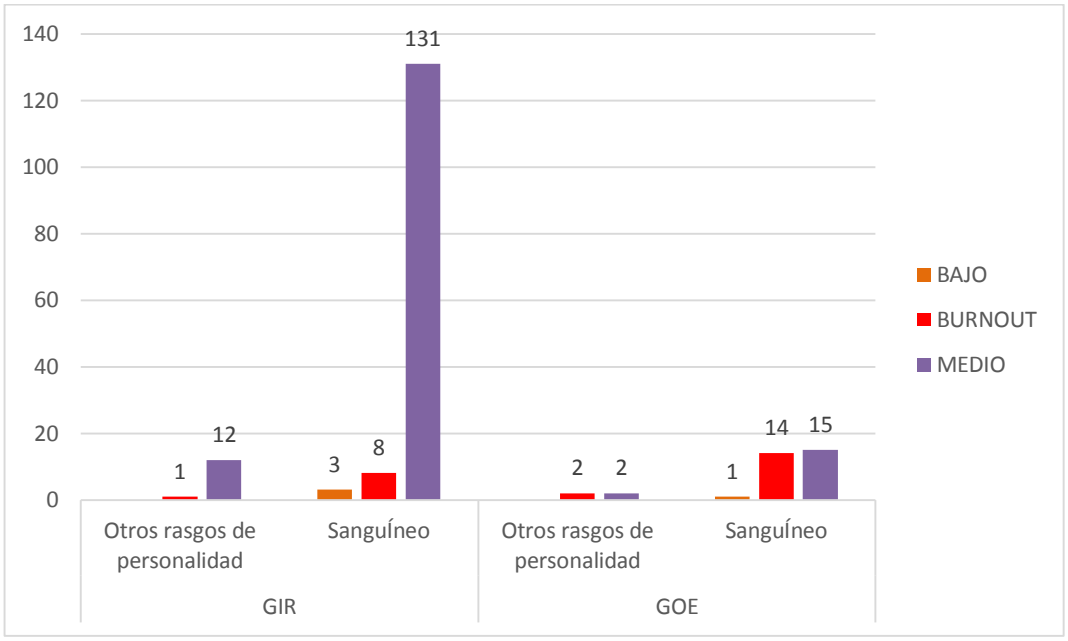


Figura 2. Analisis 2
Fuente: Analisis (2019)

INTERPRETACIÓN:

La figura No.2 muestra que en la institución policial GIR 131 participantes con rasgo de personalidad de tipo sanguíneo presentan nivel medio de Burnout, 8 participantes presentan Burnout, 3participantes se encuentran en nivel bajo; 12 participantes con otros rasgos temperamentales presentan nivel medio y 1 participante presenta Burnout.

Sin embargo en la institución policial GOE 15 participantes con rasgo de personalidad de tipo sanguíneo presentan nivel medio de Burnout, 14 participantes presentan Burnout, 1 participante se encuentra en nivel bajo; 2 participantes con otros rasgos temperamentales presentan nivel medio y 2 participantes presentan Burnout.

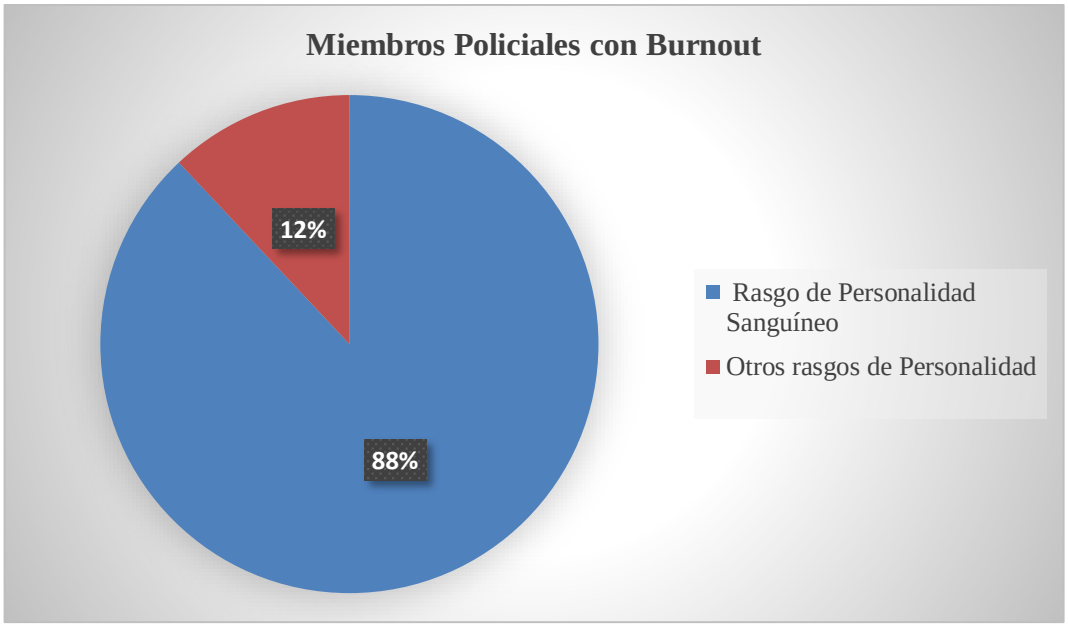


Figura 3. Analisis 3
Fuente: Analisis (2019)

INTERPRETACIÓN:

La figura No.3 muestra que el 88% que equivale a 22 participantes con rasgo de personalidad sanguínea presenta el Síndrome de Burnout mientras que otros rasgos de personalidad que son el 12% que equivale a 3 participantes presentan el Síndrome de Burnout.

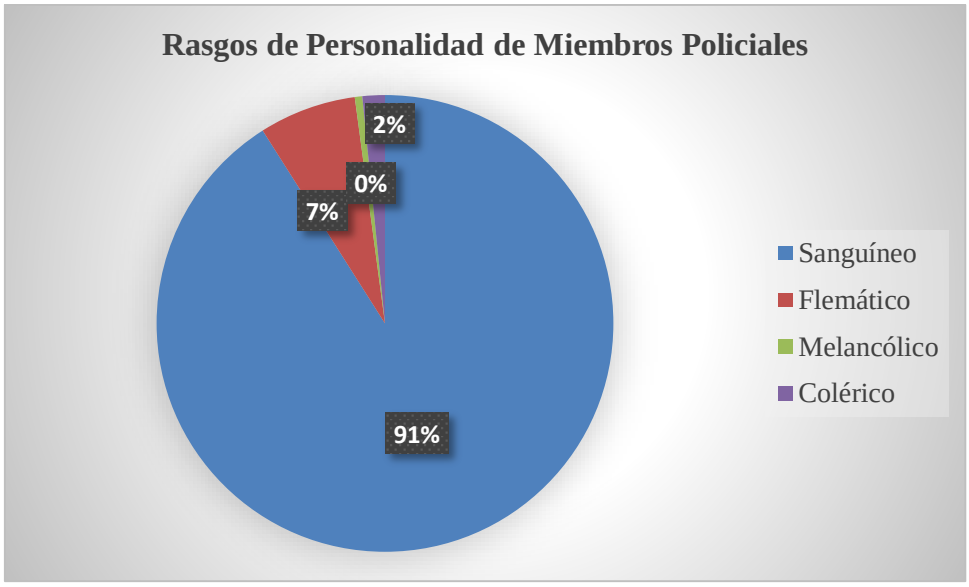


Figura 4. Analisis 4
Fuente: Analisis (2019)

INTERPRETACIÓN:

La figura No.4 muestra que el 91% son participantes con rasgo de personalidad sanguínea, el 7% son participantes con rasgo de personalidad flemático, el 2% son participantes con rasgo de personalidad melancólico y el 0% son participantes con rasgo de personalidad colérico.

Análisis Inferencial:

Tabla No 3. Analisis Inferencial

Rangos

Test de Personalidad		N	Rango promedio	Suma de rangos
Puntuación Total	Personalidad Sanguínea	172	96,49	16596,50
	Otros rasgos de personalidad	17	79,91	1358,50
	Total	189		

Estadísticos de prueba[a]

	Puntuación Total
U de Mann-Whitney	1205,500
W de Wilcoxon	1358,500
Z	-1,194
Sig. asintótica (bilateral)	,232

En la presente investigación al comparar las medias entre el perfil sanguíneo con otros rasgos de personalidad se observa que la diferencia entre las puntuaciones medias no es estadísticamente significativa.

El rango promedio del rasgo de personalidad sanguíneo es de 96,49% mientras que el promedio de otros rasgos de personalidad es de 79,91% y el nivel de significancia asintótica bilateral está por encima del 0,5% lo que mantiene la hipótesis nula, que implica que no hay una diferencia entre los diferentes rasgos de personalidad y el nivel de burnout presentado.

Comprobación de las hipótesis

H0 = No existe relación directa entre los rasgos de personalidad y el Burnout en los miembros de fuerzas especiales de la policía.

H1 = Existe relación directa entre los rasgos de personalidad y el Burnout en los miembros de fuerzas especiales de la policía.

Posterior al análisis de resultados obtenidos en la investigación se encontró que se cumple la H0 y se rechaza la H1, mediante el análisis de Prueba de Mann-Whitney se muestra que las variables rasgos de personalidad y burnout no tienen una correlación signitiva.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

A pesar de no tener resultados estadísticamente significativos la investigación teórica previa refuerza el objetivo planteado obteniendo las siguientes conclusiones:

En la presente investigación se puede concluir que los rasgos de personalidad no tienen influencia en el Burnout en relación al grupo de estudio que fueron 189 miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR de la ciudad de Quito en el año 2018-2019.

Se pudo evidenciar que los miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR se encuentran en un nivel medio con el 83% lo que significa que presentan una tendencia a desarrollar el síndrome de burnout, de acuerdo a la muestra y a los instrumentos aplicados.

Se determinó que el rasgo de personalidad predominante dentro de las instituciones policiales con 91% lo que equivale a 172 participantes poseen el rasgo de personalidad de tipo sanguíneo mientras que el 9% que equivale a 17 participantes están dentro de la categoría otros rasgos de personalidad (melancólico, colérico y flemático).

Los miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR son un eje importante dentro de la seguridad y protección de la ciudadanía es por eso que es importante disminuir los niveles de Burnout mediante la implementación de talleres para evitar el desarrollo del síndrome.

Recomendaciones:

Es importante que las autoridades a cargo de las instituciones GOE y GIR realicen constantemente evaluaciones relacionadas con el Burnout ya que dichos miembros se encuentran expuestos a un trabajo de presión constante y riesgo siendo estos factores desencadenantes para desarrollar el síndrome de Burnout.

Dentro de las instituciones policiales GOE y GIR será importante aplicar talleres informativos acerca de la temática del Burnout para que los miembros tengan conocimiento sobre causas, consecuencias y síntomas del mismo.

Dentro de las instituciones policiales GOE y GIR será importante que puedan recibir espacios en los cuales se pueda aplicar técnicas de relajación que permitan regular los estados emocionales y controlar conductas de tensión.

Dentro de las instituciones policiales GOE y GIR será importante que las autoridades aprendan a manejar alternativas de autorrealización con sus miembros, brindando herramientas como es el coaching que ayudara a los miembros a desarrollar sus potenciales en cuanto a su adaptabilidad, flexibilidad y realización personal.

Discusión:

En definitiva, existen diferentes rasgos de personalidad (sanguíneo, melancólico, flemático y colérico) cada uno con características que los diferencian uno del otro, dentro de los miembros de fuerzas especiales de la policía existe una prevalencia del rasgo de personalidad de tipo sanguíneo, por otro lado el 15% de está población presenta el Sindrome de Burnout debido a las funciones que desempeñan dentro del trabajo las cuales son de mucha preparación, exigencia y disciplina por lo general este tipo de profesión se ven expuestas a un estado de presión continua y riesgo ya que están encargados del bienestar y seguridad de la ciudadanía.

Según Llanquen, (2014) en su estudio Rasgos de personalidad y síndrome de burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del

"hospital de clínicas" de la ciudad de la paz, determina que no existe una correlación directa entre rasgos de personalidad y síndrome de Burnout sin embargo menciona que ambas variables tienen una relación pero que necesitan ser investigativas a mayor profundidad para determinar el ambiente y las funciones de su trabajo como las características personales de cada sujeto.

Según Duran, (2001) en su investigación titulada El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales encuentra una aproximación secuencial y determinó que la profesión policial es estresante y como uno de los colectivos afectados por el síndrome de estar quemado es debido a todas sus responsabilidades y lo que conllevan estas.

De acuerdo con los dos autores expuestos anteriormente, el presente estudio determinó que los miembros de fuerzas especiales de la policía GOE y GIR de la ciudad de Quito no arrojan una correlación significativa entre ambas variables. Como menciona Llanquen, (2014) no existe una correlación directa entre dichas variables razón por la cual se debería realizar una investigación más a profundidad por medio de otros instrumentos psicológicos que midan más minusiosamente las características de cada rasgo de personalidad.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Tema de la Propuesta

Prevención y disminución del Síndrome de Burnout en miembros de fuerzas especiales de la policía pertenecientes al Grupo de Operaciones Especiales y Grupo deIntervencion y Rescate.

Justificación

Mediante la realización de la investigación y el análisis de datos se llegó a determinar que es idóneo elaborar una propuesta la cual tiene como objetivo estructurar talleres enfocados en la prevención y disminución del Síndrome de Burnout en los miembros de fuerzas especiales de la policía del GOE y GIR.

La ejecución de este taller es importante dentro de estas instituciones públicas de seguridad para la ciudadanía, puesto que dicha intervención es de mucha significancia en este proceso, ya que se enfoca básicamente en mejorar la gestión de las emociones en los miembros de fuerzas especiales a través del autocontrol, dentro de este proceso se brindará también técnicas y herramientas para que los participantes puedan mejorar su potencial, removiendo obstáculos, buscando hallar el éxito en sus labores, por medio del manejo de soluciones propias y la asimilación de los problemas.

Resulta original la elaboración de la propuesta ya que no se ha realizado intervenciones similares con el tema de la propuesta en los miembros de fuerzas especiales de la policía del GOE y GIR., es factible ya que existe una sustentación teórica, tiempo, técnicas, tecnología y un espacio apto. Finalmente, se

beneficiarán directamente los miembros policiales de las instituciones de servicio público anteriormente mencionadas.

OBJETIVOS:

General

- Estructurar talleres para la prevención y disminución del Síndrome de Burnout en los miembros de fuerzas especiales de la policía del GOE y GIR.

Específicos

- Plantear talleres enfocados al mejoramiento del autocontrol en miembros de fuerzas especiales de la policía pertenecientes a las instituciones del GOE y GIR.
- Brindar talleres informativos acerca del burnout que permitan a los miembros de fuerzas especiales de la policía pertenecientes a las instituciones del GOE y GIR informarse sobre las causas, consecuencias y sintomatología.
- Proponer alternativas de autorrealización que permitan a los miembros de fuerzas especiales de la policía pertenecientes a las instituciones del GOE y GIR llegar a su autorrealización personal.
- Impartir técnicas de adaptabilidad al cambio en los miembros de fuerzas especiales de la policía pertenecientes a las instituciones del GOE y GIR.

6.4.Estructura técnica de la propuesta:

La propuesta está enfocada en mejorar el autocontrol para mejorar el área de agotamiento emocional y despersonalización, a su vez mejorar el área de autorrealización personal por medio de técnicas de coaching, al estructurar talleres con estas temáticas se logrará mejorar el control de las emociones y que los miembros de la policía puedan adquirir sus propias herramientas que les permita cumplir sus metas personales.

Para prevenir y controlar la problemática evidenciada se ha estructurado un taller con exposiciones teóricas con información relevante sobre el tema a tratar, dinámicas, técnicas cognitivo-conductual. Para esta intervención, se ha estructurado un taller el cual estará constituido por un tema y un objetivo de esta manera se realizará 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 empático para que se pueda pasar a la fase explicativa con sustentación teórica para que los participantes del taller tengan información para que puedan poner en práctica las técnicas y herramientas que se brindará de forma grupal e individual. Para finalizar el taller se realizará una socialización acerca del taller expuesto, también se formará un espacio de preguntas sobre el tema y una retroalimentación de las técnicas, herramientas y conocimientos adquiridos durante el mismo.

Argumentación Teórica

Se presenta como deber de las empresas e instituciones poner atención acerca del síndrome de Burnout ya que es considerado como un factor de riesgo laboral, es por esto que las autoridades que se encuentran a cargo deberá distinguir si alguno de sus miembros presenta alguna sintomatología ocasionando que posteriormente los empleados salgan de la empresa o tengan un bajo rendimiento en su trabajo o a su vez ocasionando problemas en la salud y en el clima laboral. (O.M.S, 2018)

Según Martínez Pérez (2010) para hacerle frente al Sindrome de Burnout, el programa de "Control de estrés laboral", enseña numerosas técnicas de relajación, además de ayudar, mediante diversas dinámicas, a cambiar la perspectiva de cómo afrontar las situaciones relacionadas con el burnout, fomentando el autocontrol.

Sin embargo, según Zeus & Skiffington (2000) afirma que el coaching es un camino para la búsqueda de la satisfacción personal ya que es un tema de

interés constante para las personas, y mediante esta modalidad es posible tener una guía adecuada de cómo conseguirlo.

Por otro lado, según Alonso (2014) citado por Encarna (2014) entre las estrategias individuales para las personas que padecen el Síndrome de Burnout se puede utilizar las siguientes técnicas:

1.- Fisiológicas: Son aquellas que van a disminuir el malestar físico y emocional que provocan las enfermedades psicosomáticas desarrolladas en los profesionales afectados, entre ellas se puede enseñar:

- Cumplir con un tiempo de ejercicio físico en la rutina diaria esto ayuda a las personas a que disminuyan sus niveles de estrés puesto que el ejercicio tiene un efecto tranquilizante.
- Adquirir conocimientos acerca de técnicas de relajación sirven para regular los estados emocionales de forma apropiada ya sea por respiración profunda o con una relajación muscular progresiva.

2.- Cognitivas: Son aquellas que ayudan a comprender de manera adecuada la contextualización de los problemas que se deben solucionar haciendo uso de mecanismos de afrontamiento con recursos disponibles, entre ellas se puede enseñar:

- Aprender mecanismos de afrontamiento de conflictos esto servirá para que las personas puedan tomar decisiones favorables en situaciones de estrés.
- Exposición progresiva y gradual ante estímulos estresantes en donde puedan poner a prueba los mecanismos de afrontamiento y pueda adquirir estrategias para controlar sus emociones y conducta en situaciones similares que se le presente subsiguientemente.
- Actividades para el control de las emociones, eliminación de pensamientos negativos y canalización de temores y expectativas, muchas veces estos

factores son los mismos que hacen que los profesionales se bloqueen y no puedan desempeñar de manera correcta sus funciones dentro del trabajo.

3.- Conductuales: Son aquellas que permiten realizar un cambio en el comportamiento de los profesionales garantizando que los mismos desarrollen capacidades para afrontar situaciones estresantes, entre ellas se puede enseñar:

- Actividades que incrementen el nivel de asertividad en los profesionales para que puedan tener una visión más amplia de los problemas o situaciones de estrés que se puedan suscitar dentro del área de trabajo y como enfrentarlas.
- Dinámicas que ayuden a las relaciones interpersonales, logra un ambiente de empatía permitiendo que los profesionales tengan mejor entendimiento entre sí.
- Desarrollo de actividades lúdicas que permitan que los profesionales puedan aumentar sensaciones positivas y de autorrealización.

6.6.Diseño técnico de la propuesta

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS	RESPONSABLE
LOGÍSTICA	Delimitar el espacio físico donde se van a impartir los talleres.	Coordinar con las autoridades de las instituciones las temáticas a desarrollarse, fechas y espacio físico.	Personal Policial	1-2 horas	Aprobación por parte de las autoridades de cada institución policial acerca de las temáticas a desarrollar, espacio físico y fechas.	Coordinador de capacitación / Pedagoga
SOCIALIZACIÓN	Descripción de resultados al Departamento de Pedagogía de la institución policial GIR y al Departamento de Capacitación de la institución policial GOE.	Informar sobre los resultados obtenidos durante el estudio en base a los reactivos utilizados aplicados.	Computadora, infocus, parlantes, material de apoyo.	1 hora	Aprobación por parte de las autoridades de cada institución policial acerca de las temáticas a desarrollar, espacio físico y fechas.	Coordinador de capacitación / Pedagoga

TALLER 1 PERSONAL POLICIAL					
TEMA: ”SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO”					
OBJETIVO: Conocer acerca de la temática causas, consecuencias y síntomas del Burnout.					
FASE	**ACTIVIDAD**	**OBJETIVO**	**MATERIALES**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Inicio	Saludo y Bienvenida Dinámica “El Lazarillo”	Generar integración y confianza entre los compañeros del grupo, explicar la temática principal del taller y sus objetivos.	Una venda o pañuelo.	15 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Desarrollo	1. ¿Qué es el Burnout? 2. Niveles de Burnout 3. Síntomas del Burnout (físicos, psicofisiológicos, psicológicos). 4. Factores de Burnout (familiares, laborales, personales).	Dar a conocer a los participantes los conceptos básicos de burnout y las consecuencias del mismo.	Computadora, infocus, parlantes, material de apoyo.	60 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Cierre	Retroalimentación (preguntas y respuestas).	Lograr que los participantes conozcan acerca de la temática aclarando todas sus dudas mediante las preguntas.	Hojas, esferos	15 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo

TALLER 2 PERSONAL POLICIAL					
TEMA: ”CONTROL Y MANEJO DE EMOCIONES”					
OBJETIVO: Adquirir técnicas para el manejo de las emociones ante situaciones de estrés.					
FASE	**ACTIVIDAD**	**OBJETIVO**	**MATERIALES**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Inicio	Saludo y Bienvenida Técnica “El Entrenamiento Autógeno de Shultz.”	Permitir la gestión de las emociones disfuncionales de los participantes, explicar la temática principal del taller y sus objetivos.	Potencial humano, sillas, computadora, parlantes.	30 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Desarrollo	1. Adquisición o incremento de la capacidad de relajación física y psíquica. 2. Adquisición de la capacidad de controlar las alteraciones emocionales derivadas de situaciones de tensión. 3. Dominar estados emocionales negativos. 4. Identificar y controlar las conductas nerviosas.	Regular los estados emocionales de los participantes de forma apropiada por medio de entrenamiento en técnicas de relajación.	Potencial humano, sillas, computadora, parlantes.	40 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Cierre	Retroalimentación (preguntas y respuestas).	Lograr que los participantes adquieran técnicas de relajación.	Computadora, parlantes	20 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo

TALLER 3 PERSONAL POLICIAL					
TEMA: "Alternativas de Autorrealización"					
OBJETIVO: Profundizar y desarrollar las implicaciones de la Autorrealización.					
FASE	**ACTIVIDAD**	**OBJETIVO**	**MATERIALES**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Inicio	Saludo y Bienvenida Dinámica "Temores y Expectativas"	Canalizar los temores y expectativas de los participantes para buscar alternativas de solución ante los problemas.	Papel, esfero.	20 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Desarrollo	1. ¿Qué es el coaching? 2. Cómo influye el coaching en el Síndrome de Burnout. 3. Autorrealización personal. 4. Mayor flexibilidad y adaptabilidad al cambio.	Brindar herramientas a los participantes para su autorrealización personal.	Computadora, infocus, parlantes, material de apoyo.	40 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Cierre	Retroalimentación (preguntas y respuestas).	Lograr que los participantes conozcan acerca de la temática mediante el análisis y preguntas	Hojas, esferos	15 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo

TALLER 4 PERSONAL POLICIAL					
TEMA: "ADAPTACIÓN AL CAMBIO"					
OBJETIVO: Profundizar y desarrollar capacidades de adaptabilidad a diferentes situaciones.					
FASE	**ACTIVIDAD**	**OBJETIVO**	**MATERIALES**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Inicio	Saludo y Bienvenida Dinámica "El Campamento"	Sensibilizar a los participantes para aceptar cambios en situaciones de su vida cotidiana.	Potencial Humano.	30 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Desarrollo	1. Como abordamos el cambio personal. 2. Sin crisis, antes de la crisis, en la crisis y después de la crisis. 3. Niveles de cambio personal (conductual y cognitivo). 4. Requisitos necesarios para el cambio.	Modificar las conductas y el pensamiento de los participantes por medio de mecanismos de afrontamiento en los conflictos.	Computadora, infocus, parlantes, papel, esfero y cronómetro.	45 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo
Cierre	Retroalimentación (preguntas y respuestas).	Lograr que los participantes adquieran mecanismo de afrontamiento para la adaptabilidad.	Hojas, esferos	15 min	Coordinador de capacitación / Pedagoga / Psicólogo

Desarrollo del Taller 1

" SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO"
OBJETIVO: Conocer acerca de la temática causas, consecuencias y síntomas del Burnout. **Fase I. Inicio** En la fase inicial se brinda un saludo cordial a los asistentes y participantes del taller, este momento se centra en crear un clima confiable. Entre psicólogo y los miembros de fuerzas especiales de la policía, posteriormente se realizará una dinámica llamada "El Lazarillo", para lograr participación, confianza y atracción entre los participantes. **Estructura de la Dinámica**: **Tema:** "El Lazarillo" **Objetivo:** Generar integración y confianza entre los compañeros del grupo. **Tiempo de duración**: 15 min **Materiales**: Un pañuelo o venda **Procedimiento:** Formar parejas de trabajo entre los participantes, procurando que se constituyan entre personas que tienen menor relación interpersonal. Uno de los integrantes de la pareja hace el papel de ciego (vendándose los ojos), y el otro de lazarillo. El lazarillo conducirá al ciego por el mundo que le rodea. Durante un tiempo determinado (5 minutos), el lazarillo conducirá al ciego por lugares y en la forma que más quiera (una forma interesante de practicar este ejercicio es hacer el acompañamiento en silencio, prohibiéndose hablar a los participantes). Después del tiempo estipulado, se invierten los papeles y se repite la experiencia.

Fase II. Desarrollo

En este punto del taller después de haber creado un ambiente empático y de cooperación entre los participantes y el psicólogo, se procederá a ejecutar el taller con el objetivo de:

- Dar a conocer a los participantes los conceptos básicos de burnout y las consecuencias del mismo.

En la temática que se dictará:

1. ¿Qué es el Burnout?
2. Niveles de Burnout
3. Síntomas del Burnout (físicos, psicofisiológicos, psicológicos).
4. Factores de Burnout (familiares, laborales, personales).

En este momento los participantes recibirán por parte del psicólogo los fundamentos conceptuales, niveles, sintomatología, y factores relacionados al Burnout. Se brindará estrategias de manejo e intervención que se podrán aplicar dentro de casa o el trabajo, esta etapa del taller consta con una duración de 45 minutos.

Fase III. Cierre

Al final de haber desarrollado todas las actividades de este taller se realizará una charla con todos los participantes donde se hará una retroalimentación acerca de los aspectos positivos y negativos del taller, también se realizará preguntas dirigidas hacia los miembros policiales y de forma contrapuesta, logrando así solventar todas sus dudas.

Desarrollo del Taller 2

” CONTROL Y MANEJO DE EMOCIONES”
OBJETIVO: Adquirir técnicas para el manejo de las emociones ante situaciones de estrés. **Fase I. Inicio** En la fase inicial se brinda un saludo cordial a los asistentes y participantes del taller, este momento se centra en crear un clima confiable. Entre psicólogo y los miembros de fuerzas especiales de la policía, posteriormente se realizará una técnica de relajación llamada “El Entrenamiento Autógeno de Shultz.”, para lograr confianza y relajación entre los participantes. **Estructura de la Dinámica:** **Tema:** “El Entrenamiento Autógeno de Shultz.” **Objetivo**: Permitir la gestión de las emociones disfuncionales de los participantes. **Tiempo de duración**: 30 min **Materiales**: Potencial humano, sillas, computadora, parlantes. **Procedimiento**: La posición inicial de los participantes, debe ser una posición cómoda sentado en un sillón con los ojos cerrados. A continuación, se deben realizar los siguientes pasos. Repetir 6 veces la frase: “El brazo derecho es muy pesado" Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo" Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho está muy caliente" Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo" Repetir 6 veces la frase: "El pulso es tranquilo y regular"

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Repetir 6 veces la frase: "Respiración muy tranquila"

Repetir 1 vez la frase: "Estoy respirando"

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Repetir 6 veces la frase: "El plexus solar es como una corriente de calor"

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Repetir 6 veces la frase: "La frente está agradablemente fresca"

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"

Fase II. Desarrollo

En este punto del taller una vez creado el ambiente de confianza y relajación por parte de los participantes con el psicólogo, se procederá a ejecutar el taller con el objetivo de:

• Regular los estados emocionales de los participantes de forma apropiada por medio de entrenamiento en técnicas de relajación.

En la temática que se desarrollará:

1. Adquisición o incremento de la capacidad de relajación física y psíquica.
2. Adquisición de la capacidad de controlar las alteraciones emocionales derivadas de situaciones de tensión.
3. Dominar estados emocionales negativos.
4. Identificar y controlar las conductas nerviosas.

En este momento los participantes recibirán por parte del psicólogo técnicas y mecanismos para controlar las emociones y las conductas nerviosas. Se brindará estrategias de manejo e intervención que se podrán aplicar dentro de casa o el trabajo, esta etapa del taller consta con una duración de 40 minutos.

Fase III. Cierre

Al final de haber desarrollado todas las actividades de este taller se realizará una charla con todos los participantes donde se hará una retroalimentación acerca de los aspectos positivos y negativos del taller, también se realizará preguntas dirigidas hacia los miembros policiales y de forma contrapuesta, logrando así solventar todas sus dudas.

Desarrollo del Taller 3

"ALTERNATIVAS DE AUTORREALIZACIÓN"

OBJETIVO: Profundizar y desarrollar las implicaciones de la Autorrealización.

Fase I. Inicio

En la fase inicial se brinda un saludo cordial a los asistentes y participantes del taller, este momento se centra en crear un clima confiable. Entre psicólogo y los miembros de fuerzas especiales de la policía, posteriormente se realizará una dinámica llamada "Temores y Expectativas", para lograr técnicas de solución de problemas entre los participantes.

Estructura de la Dinámica:

Tema: "Temores y Expectativas"

Objetivo: Canalizar los temores y expectativas de los participantes para buscar alternativas de solución ante los problemas.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Papel, esfero.

Procedimiento: Se arman equipo de trabajo de 10 personas cada uno, y cada uno de los integrantes escribe cuáles son sus miedos y expectativas. Tras escuchar a todos, elegimos el temor y la expectativa que es repetida y, en pequeños grupos, trabajamos sobre cómo superar el primero y cómo conseguir el segundo. Para concluir, elegimos a una persona de cada grupo para que expongan sus conclusiones.

Fase II. Desarrollo

En este punto del taller una vez creado un ambiente propicio para la realización

personal por parte de los participantes con el psicólogo, se procederá a ejecutar el taller con el objetivo de:

- Brindar herramientas a los participantes para su autorrealización personal.

En la temática que se desarrollará:

1. ¿Qué es el coaching?
2. Cómo influye el coaching en el Síndrome de Burnout.
3. Autorrealización personal.
4. Mayor flexibilidad y adaptabilidad al cambio.

En este momento los participantes recibirán por parte del psicólogo técnicas y mecanismos para la autorrealización personal, adaptabilidad al cambio y flexibilidad. Se brindará estrategias de manejo e intervención que se podrán aplicar dentro de casa o el trabajo, esta etapa del taller consta con una duración de 40 minutos.

Fase III. Cierre

Al final de haber desarrollado todas las actividades de este taller se realizará una charla con todos los participantes donde se hará una retroalimentación acerca de los aspectos positivos y negativos del taller, también se realizará preguntas dirigidas hacia los miembros policiales y de forma contrapuesta, logrando así solventar todas sus dudas.

Desarrollo del Taller 4

“ADAPTABILIDAD PARA EL CAMBIO PERONAL”
OBJETIVO: Profundizar y desarrollar capacidades de adaptabilidad a diferentes situaciones. **Fase I. Inicio** En la fase inicial se brinda un saludo cordial a los asistentes y participantes del taller, este momento se centra en crear un clima confiable. Entre psicólogo y los miembros de fuerzas especiales de la policía, posteriormente se realizará una dinámica llamada “El campamento”, para lograr adaptabilidad ante diferentes situaciones. **Estructura de la Dinámica**: **Tema**: “El Campamento” **Objetivo**: Sensibilizar a los participantes para aceptar cambios en situaciones de su vida cotidiana. **Tiempo de duración**: 30 min **Materiales**: Potencial Humano. **Procedimiento**: Se arman equipo de trabajo de 10 personas cada uno, y cada uno de los integrantes llevarán a cabo las siguientes instrucciones: 1. Se pide a los participantes que dejen todo lo que tienen en la mesa, se relajen y que pueden cerrar los ojos o mantenerlos abiertos. 2. Se les pide que imaginen que van a ir a pasar unos días a un lugar donde nunca han estado y hayan visto en películas o revistas, como playa, bosque, desierto, etc. Se les indica que es importante que lleven lo necesario para alimentarse durante el tiempo que

pasen ahí.

3. Después se les describe una noche oscura, sin luna en el momento en que se van a dormir; en el momento en que se supone que están entre dormidos y despiertos, se les dice que empiezan a oír ruidos extraños en el lugar, que pueden ser de animales, personas desconocidas o fenómenos naturales (lluvia, viento, etc.)

4. Finalmente se les pide que enfrenten esa situación con los recursos que tengan a la mano que logren llegar sanos y salvos a la mañana siguiente.

Fase II. Desarrollo

En este punto del taller una vez creado un ambiente propicio para adaptabilidad al cambio por parte de los participantes con el psicólogo, se procederá a ejecutar el taller con el objetivo de:

- Modificar las conductas y el pensamiento de los participantes por medio de mecanismos de afrontamiento en los conflictos.

En la temática que se desarrollará:

1. Como abordamos el cambio personal.
2. Sin crisis, antes de la crisis, en la crisis y después de la crisis.
3. Niveles de cambio personal (conductual y cognitivo).
4. Requisitos necesarios para el cambio.

En este momento los participantes recibirán por parte del psicólogo técnicas y mecanismos para la adaptabilidad al cambio personal. Se brindará estrategias de manejo e intervención que se podrán aplicar dentro de casa o el trabajo, esta etapa del taller consta con una duración de 45 minutos.

Fase III. Cierre

Al final de haber desarrollado todas las actividades de este taller se realizará una charla

con todos los participantes donde se hará una retroalimentación acerca de los aspectos positivos y negativos del taller, también se realizará preguntas dirigidas hacia los miembros policiales y de forma contrapuesta, logrando así solventar todas sus dudas.

Recursos

1. Pañuelo	
2. Computadora	
3. Infocus	
4. Parlantes	
5. Papel	

6. Esferos	
7. Sillas	
8. Cronómetro	

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, E., & Fernandez, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional. *Revista de la Asociacion Española de Neuropsiquiatria*(VI), 257-265.

Atkinson, C., & Hilgard, F. (2003). *Introducción a la Psicología,*. Madrid: Thomson.

Balarezo, C. (2010). *Psicoterapia Integrativa Focalizada en la personalidad;*.

Betances, N. (31 de Mayo de 2016). *Tipologías de la personalidad.* Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de https://es.slideshare.net: https://es.slideshare.net

Bitran, C., Zuñiga, P., Lafuente, M., Viviani, P., & Mena, B. (2005). Influencia de la personalidad y los estilos de aprendizaje en la elección de especialidad médica. *Rev. Med Chile*, 133.

Brody, N., & Ehrlichman, B. (2000). *Psicología de la personalidad.* Madrid: Prentice.

Bustos., P. A. (2015). *"Estrategias de afrontamiento según los rasgos de personalidad de los pacientes que están.* Quito: UCE.

Catell, R. B., & Dreger, R. M. (1977). *Manual de teoría de la personalidad moderna.* Washington D.C.: Hemisferio.

Cervone , D., & Pervin, L. (2009). *Personalidad Teoría e Investigación.* México: Manuel Moderno.

Durán, M. A. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones.* Malaga: Universidad de Malaga.

Edelwich, J. (1980). etapas de desilusión al ayudar a las profesiones. *Revista Human Service Press*.

Encarna, D. (2014). *Bournot estrategias de afrontamientop y prevencion en trabajadores sociales.* Rioja: Universidad de la Rioja.

Extremera, N., Fernandez, P., & Durán, A. (2003). *Inteligencia emocional y burnout en profesores.* Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de http://emotional.intelligence.uma.es: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF5burnout_en_profesores.pdf

Furnham, A. (2004). *Psicología organizacional.* México: Editorial Alfaomega.

Garcia, A. (27 de Febrero de 2018). *Todo sobre los factores y rasgos de la personalidad ¿Qué nos hace ser quienes somos?* Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de https://blog.cognifit.com: https://blog.cognifit.com/es/rasgos-personalidad/

Gonzalez, P. (2013). Teorías De La Personalidad. *Red tercer milenio*, 9.

Guerri, M. (16 de Marzo de 2018). *La Teoría de los Rasgos de la Personalidad y sus principales autores.* Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de https://www.psicoactiva.com: https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-los-rasgos-la-personalidad-principales-autores/

Larsen, R. (2005). *Psicología de la Personalidad* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Mansilla , F. (2010). *Salud Mental en la Actualidad".* Mexico: Trillas.

Martinez Perez, A. (2010). *The Burnout Syndrome. Overview and Development.* Revista de Comunicacion Vivar Academia.

Maslach, C., & Jackson, A. (2009). *Compendio el Burnout.* Recuperado el 06 de Mayo de 2019, de http://www.vitoriagasteiz.org: http://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf

Millon , T. (2006). *Trastorno de la Personalidad en la Vida Moderna.* España: Elsevier Masson.

Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2018). *Problemas afectivos 2017-2018.* Quito: MSP.

Miravalles , J. (2015). *ProcesoevolutivodelSíndromedeBurnout.* Obtenido de http://www.javiermiravalles.es: http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Fases.pdf

My. Pedro Cabrera Daniel, T. C. (2000). *PERSONALIDAD Y ESTRÉS EN EL PERSONAL SOMETIDO A UN TRABAJO DE TENSIÓN Y RIESGO.* Habana: Instituto Superior de Medicina Militar "Dr. Luis DÌaz Soto.

O.M.S. (2018). *'burnout' o 'síndrome de estar quemado'.*

Oviedo Aiquipa, M. M., & Talavera Rodríguez, R. (2016). *Estrés laboral, dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente en miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-.* Arequipa: UNSA.

P, G. (2013). *estrés y el burnout en el personal de la policía de tránsito de la ciudad de Cuenca,.* Cuenca.

Palacio, V. (2011). *La Personalidad Humana.* Recuperado el 08 de Mayo de 2019, de https://sites.google.com: https://sites.google.com/site/lapersonalidadhumana/galeno/home/autor-y-herramientas

Ruiz, C., & Rios, F. (2004). *El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas.* Obtenido de http://aepc.es: http://aepc.es

Schultz, P., & Schultz, S. (2009). *Teorías de la Personalidad.* México: D.F. Editorial.

Velasco, S. (2016). *Teorias del Desarrollo.* Obtenido de https://www.academia.edu: https://www.academia.edu/16754287/Etapas_del_desarrollo_Freud_Piaget_Erikson

Zeus, P. y. (2000). *Guía completa de coaching en el trabajo.* Madrid: Mc Graw-Hill.

Anexos

Anexo 1. Carta de aceptación GOE

POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
GRUPO DE OPERACIONES ESPECIALES
"Mayor René Michele Morales Suárez"

Ministerio del Interior

CERTIFICADO

A quien interese

A petición verbal de la señorita **Verónica De Las Mercedes Vásconez Carrillo** con número de cedula 1803717592 Estudiante de la carrera de Psicología de la UTI.

Me permito CERTIFICAR que el Comando del Grupo de Operaciones Especiales GOE de la Policía Nacional, acepta que la señorita estudiante en mención, realice unos test sobre "Rasgos de personalidad y su influencia en el burnout" a los Funcionarios Policiales de la unidad el mes de octubre del presente año.

Es todo cuanto puedo resaltar en honor a la verdad, autorizando hacer uso del presente documento en todos los procesos que a ella le interesen.

Atentamente,

William Calle Silva
Teniente Coronel de Policía de E. M.
COMANDANTE DEL GOE (S)
DEA/Catota L.
Original: Destinatario
Copia: Archivo GOE

Dir: Calle Juan Acevedo y Obispo Díaz de la Madrid Teléf. 023203887
Email: goequito.ceadmin@policiaecuador.gob.ec
www.policiaecuador.gob.ec

Anexo 2. Carta de aceptación GIR

POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
GRUPO DE INTERVENCIÓN Y RESCATE
"MAYOR GALO E. MIÑO JARRIN"

Ministerio del Interior

Quito, 25 de julio del 2018

CERTIFICADO

A petición de la señorita Verónica de las Mercedes Vasconez Carrillo, con C.I. 1803717592, **CERTIFICO** que se encuentra autorizada para que realice un teste de personalidad a los servidores policiales de esta unidad, los horarios los coordinara de acuerdo a la disponibilidad de Talento Humano.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

MARCO NARVAEZ FUEL
TCNL. DE POLICIA DE E.M.
COMANDANTE DEL GRUPO DE INTERVENCION
Y RESCATE DE LA POLICIA NACIONAL
Tel: 3826072 / 0996513657

Dir. Av. M. Cordova Galarza Calles Alborada OE5-486 y los Luceros

Scanned with CamScanner

Anexo 3. Instrumentos Psicológicos

INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK
FORMA B – PARA ADULTOS

INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK

FORMATO B

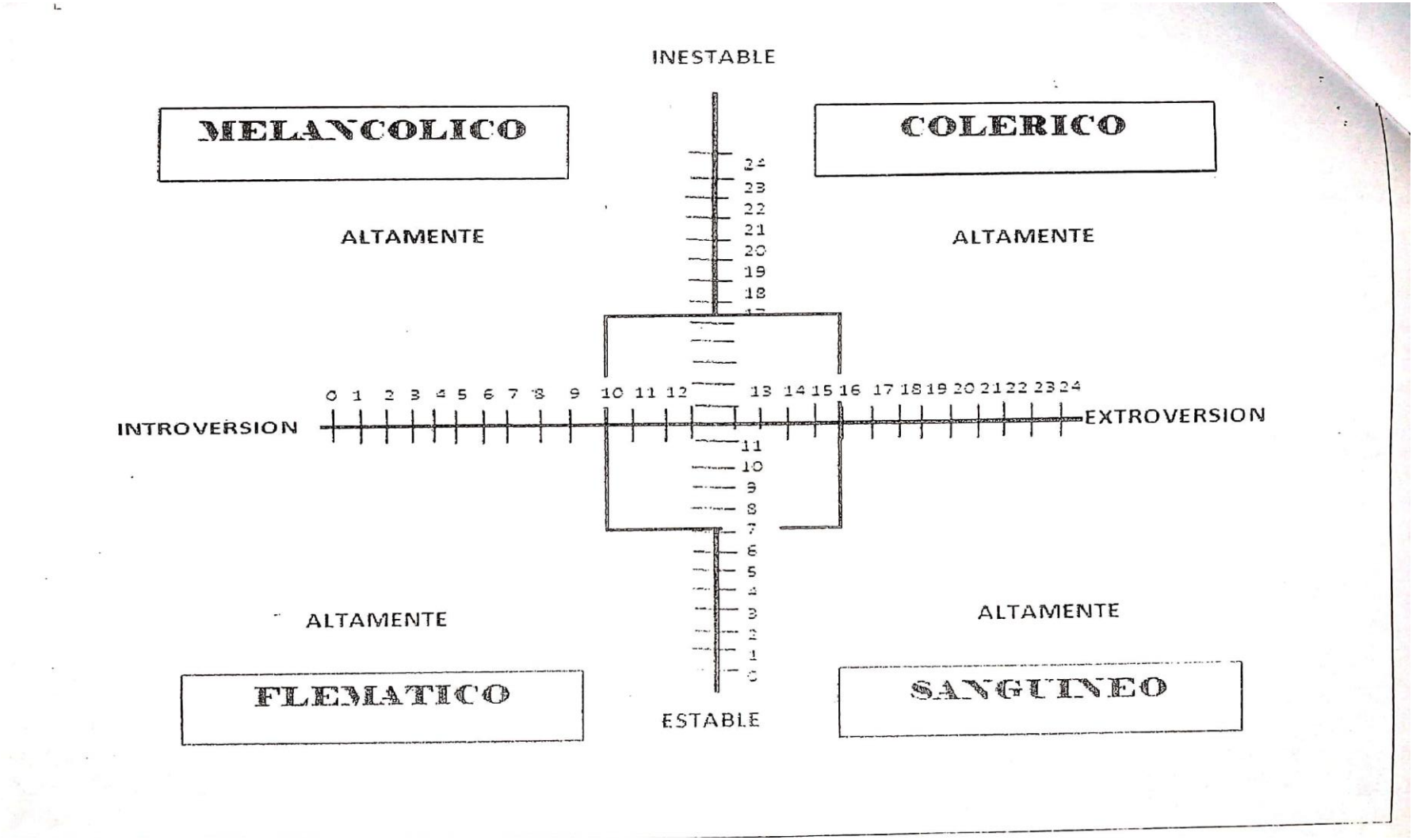
CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

Aquí tienes algunas preguntas sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. Después de cada pregunta, conteste en la hoja de respuestas con un "SI" o con una "NO" según sea su caso.
Trate de decir "SI" o "NO" representa su modo usual de actuar o sentir, entonces, ponga un aspa o cruz en el circulo debajo de la columna "SI" o "NO" de su hoja de respuestas. Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta; queremos su primera reacción, en un proceso de pensamiento prolongado.
El cuestionario total no debe de tomar más que unos pocos minutos. Asegúrese de omitir alguna pregunta.
Ahora comience. Trabaje rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas. No hay contestaciones "correctas" ni "incorrectas" y esto no es un test de inteligencia o habilidad, sino simplemente una medida de la forma como usted se comporta.

CUESTIONARIO	Si	No
1. ¿le gusta abundancia de excitación y bullicio a su alrededor?		
2. ¿tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber que?		
3. ¿tiene casi siempre una contestación lista ala mano cuando se le habla?		
4. ¿se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?		
5. ¿permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones?		
6. cuando era niño(a) ¿hacia siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?		
7. ¿se enfada o molesta a menudo?		
8. cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas?		
9. ¿es usted triste, melancólico (a)?		
10. ¿le gusta mezclarse con la gente?		
11. ¿a perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?		
12. ¿se pone a veces malhumorado (a)?		
13. ¿se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena suerte?		
14. ¿se decide a menudo demasiado tarde?		
15. ¿le gusta trabajar solo (a)?		
16. ¿se ha sentido a menudo apático (a) y cansado(a) sin razón?		
17. ¿es por lo contrario animado(a) y jovial?		
18. ¿se ríe a menudo de chistes groseros?		
19. ¿se siente a menudo hastiado(a), harto, fastidiado?		
20. ¿se siente incomodo(a) con vestidos que no son del diario?		
21. ¿se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo?		
22. ¿puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?		

23.	¿se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?	
24.	¿esta completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?	
25.	¿le gusta las bromas?	
26.	¿piensa a menudo en su pasado?	
27.	¿le gusta mucho la buena comida?	
28.	cuándo se fastidia ¿necesita algún(a) amigo(a) para hablar sobre ello?	
29.	¿le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?	
30.	¿alardea (se jacta) un poco a veces?	
31.	¿es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas?	
32.	¿le gusta mas quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?	
33.	¿se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla?	
34.	¿le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?	
35.	¿tiene a menudo mareos (vértigos)?	
36.	¿contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?	
37.	¿hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ello?	
38.	¿le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?	
39.	¿es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?	
40.	¿sufre de los nervios?	
41.	¿le gustaría mas planear cosas, que hacer cosas?	
42.	¿deja algunas veces para mañana. Lo que debería hacer hoy día?	
43.	¿se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?	
44.	cuando hace nuevos amigos(as) ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca?	
45.	¿sufre fuertes dolores de cabeza?	
46.	¿siente generalmente que las cosas se arreglaran por si solas y que terminaran bien de algún modo?	
47.	¿le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches?	
48.	¿ha dicho alguna vez mentiras en su vida?	
49.	¿dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?	
50.	¿se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?	
51.	¿se mantiene usualmente hérnico(a) o encerrado (a) en si mismo(a), excepto con amigos muy íntimos?	
52.	¿se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?	
53.	¿le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?	
54.	¿se le hace más fácil ganar que perder un juego?	
55.	¿se siente a menudo demasiado consciente de si mismo(a) o poco natural cuando esta con sus superiores?	
56.	cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar?	
57.	¿siente "sensaciones" en el abdomen, antes de un hecho importante?	
POR FAVOR ASEGURESE QUE HAYA CONTESTADO TODAS LAS PREGUNTAS		


INESTABLE
MELANCOLICO
COLERICO
ALTAMENTE
ALTAMENTE
24
23
22
21
20
19
18
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
INTROVERSION
EXTROVERSION
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
ALTAMENTE
ALTAMENTE
FLEMATICO
SANGUINEO
ESTABLE

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

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

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

(1) Nunca
(2) Algunas veces alaño
(3) Algunas veces almes
(4) Algunas veces a la semana
(5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	1	2	3	4	5
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	1	2	3	4	5
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	1	2	3	4	5
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	1	2	3	4	5
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	1	2	3	4	5
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	1	2	3	4	5
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	1	2	3	4	5
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	1	2	3	4	5
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	1	2	3	4	5
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	3	4	5
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	1	2	3	4	5
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo	1	2	3	4	5
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	1	2	3	4	5
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3	4	5
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	1	2	3	4	5
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	1	2	3	4	5
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	3	4	5
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	1	2	3	4	5
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	1	2	3	4	5

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL_____
D. DESPERSONALIZAICÓN_____
R. P. REALIZACIÓN PERSONAL_____

Anexo 4. Galería Fotográfica

POLICIA NACIONAL
GIR
POLICIA