



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA  
INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

**“ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 18”**

Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica.

Autora: Buenaño Sánchez, Ana Tatiana

Tutor: Dr. Galarza Zurita, Germán Enrique

Ambato – Ecuador

Mayo, 2015

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema:

**“ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 18”** de Ana Tatiana Buenaño Sánchez estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Abril 2015

EL TUTOR

.....

Dr. Galarza Zurita, Germán Enrique

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación **“ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 18”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de éste trabajo de grado.

Ambato, Abril 2015

LA AUTORA

.....

Buenaño Sánchez, Ana Tatiana

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril 2015

LA AUTORA

.....

Buenaño Sánchez, Ana Tatiana

## **APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: **“ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 18”** de Ana Tatiana Buenaño Sánchez, estudiante de la carrera de Psicología Clínica.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firman:

.....

**PRESIDENTE**

.....

**1ER VOCAL**

.....

**2DO VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi padre, ya que gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mis hermanos, el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas, en particular a Silvia quien fue mi ejemplo de lucha constante y de fortaleza para ponerme de pie en el día a día.

A mis familiares, viejos amigos y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo, en especial a ti Dany, porque a lo largo de este trabajo aprendimos que nuestras diferencias se convierten en riqueza cuando existe respeto y verdadera amistad.

A los docentes que supieron guiarme por el camino correcto y haberme orientado de la mejor manera para seguir adelante, a aquellos que me ofrecieron su apoyo, compañía y amistad.

Ana Tatiana Buenaño Sánchez

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A los miembros de la sub zona de policía Tungurahua N° 18 y a sus respectivas autoridades, quienes colaboraron directamente con la presente investigación.

A la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional; y a todos sus docentes quienes fueron parte importante en el desarrollo de este proceso investigativo, quienes con su aporte hicieron posible el desarrollo de este proceso, al Dr. German Zurita quien con su guía e intervención realizando el papel de tutor en este trabajo investigativo quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación supo direccionarme asertiva y eficazmente hacia la cúspide del mismo.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi Carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, en especial a la Ps. Cl. Verónica Llerena, quien formo la base de lo que ahora soy, fue quien guio y formo a una mujer y ahora profesional con sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad y confianza.

Y por último pero no menos importantes a mis padres, los cuales me han motivado durante mi formación profesional, mi abuelo, tíos y familia en general que han sido partes importantes para culminar esta etapa de mi vida.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado.

Para ellos: Muchas gracias.

Ana Tatiana Buenaño Sánchez

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR.....	v
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.1 TEMA .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: .....	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN .....	2
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO .....	4
1.2.3 PROGNÓISIS .....	4
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES .....	5
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.4 OBJETIVOS .....	7
1.4.1 Objetivo general .....	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8



2.2 FUNDAMENTO FILOSÓFICO .....	10
2.3 FUNDAMENTO PSICOLÓGICO .....	11
2.3 FUNDAMENTO LEGAL .....	12
2.5 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	14
2.5.2 PSICOLOGÍA CLÍNICA .....	15
2.5.3 LA PERSONALIDAD .....	19
Características De La Personalidad:.....	20
TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD: .....	21
2.5.4 ESTILOS DE PERSONALIDAD .....	29
2.5.5 COMPETENCIAS LABORALES .....	34
2.5.6. SOBRECARGA LABORAL.....	39
2.5.7 SÍNDROME DE BURNOUT .....	44
2.6 HIPÓTESIS .....	48
2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES .....	48
CAPÍTULO III.....	49
MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	51
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	55
3.5.1 El Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS).....	55
3.5.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory .....	56
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	58
3.7 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	59
3.7.1 Procesamiento y análisis: .....	59

CAPÍTULO IV .....	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	60
4.1 ANÁLISIS CUALI-CUANTITATIVO .....	60
4.1.1 Análisis e interpretación de resultados de la variable independiente.....	60
1) Metas Motivacionales .....	60
2) Estilos Cognitivos .....	65
3) Conductas Interpersonales .....	69
EJES DE LA PERSONALIDAD.....	73
VARIABLES DE LA PERSONALIDAD .....	76
4.1.2 Análisis e interpretación de resultados de la variable dependiente .....	78
1) Agotamiento Emocional .....	78
2) Despersonalización .....	86
3) Realización Personal.....	94
4.1.3 Verificación de Hipótesis.....	104
CAPÍTULO V.....	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	107
5.1 Conclusiones .....	107
5.2 Recomendaciones .....	108
CAPÍTULO VI .....	110
PROPUESTA.....	110
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	110
TEMA: .....	110
6.2. ANTECEDENTES .....	110
6.3. JUSTIFICACIÓN .....	111
6.4. OBJETIVOS .....	112
6.4.1.- Objetivo general:.....	112

6.4.2.- Objetivos específicos: .....	112
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	112
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA .....	112
6.6.13 TÉCNICAS RESPIRATORIAS DE RELAJACIÓN .....	125
6.7. METODOLOGÍA .....	128
6.8 RECURSOS ADMINISTRATIVOS: .....	134
6.9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	136
ANEXOS .....	140

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Grados de Burnout .....	47
Cuadro N° 2: Estilos de Personalidad .....	52
Cuadro N° 3: Síndrome de Burnout .....	54
Cuadro N° 4: MIPS .....	55
Cuadro N° 5: Recolección de Información .....	58
Cuadro N° 6: Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias .....	60
Cuadro N° 7: Soy una persona dura, poco sentimental .....	62
Cuadro N° 8: Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos en mi trabajo .....	63
Cuadro N° 9: Me gustan los trabajos en los que hay que prestar mucha atención a los detalles .....	64
Cuadro N° 10: Algunas veces he tenido que ser algo rudo(a) con la gente.....	65
Cuadro N° 11: Me resulta difícil conversar con alguien que acabo de conocer.....	66
Cuadro N° 12: Expreso lo que pienso de manera franca y abierta .....	67
Cuadro N° 13: Mi capacidad para fantasear es superior a mi sentido de realidad ....	68
Cuadro N° 14: Puedo hacer comentarios desagradables si considero que la persona se los merece .....	69
Cuadro N° 15: Me pongo más tens(o) que los demás frente situaciones nuevas .....	70

Cuadro N° 16: Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida.....	71
Cuadro N° 17: Me gusta tomar mis propias decisiones, evitando los consejos de otros .....	72
Cuadro N° 18: EJES DE LA PERSONALIDAD .....	73
Cuadro N° 19: VARIABLES DE LA PERSONALIDAD .....	76
Cuadro N° 20: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	78
Cuadro N° 21: Me siento "quemado" por mi trabajo.....	80
Cuadro N° 22: Creo que estoy trabajando demasiado .....	82
Cuadro N° 23: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades .....	84
Cuadro N° 24: Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales .....	86
Cuadro N° 25: Siento que me he hecho más duro con la gente.....	88
Cuadro N° 26: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente .....	90
Cuadro N° 27: Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.....	92
Cuadro N° 28: Siento que puedo entender fácilmente a la gente .....	94
Cuadro N° 29: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo .....	96
Cuadro N° 30: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que trabajo.....	98
Cuadro N° 31: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma..	100
Cuadro N° 32: SÍNDROME DE BURNOUT .....	102
Cuadro N°33: Verificación de Hipótesis .....	104
Cuadro N°34: Prueba Chi - Cuadrado .....	106
Cuadro N°35: Fase I - Metodología.....	128
Cuadro N°36: Fase II - Metodología .....	129
Cuadro N°37: Fase III - Metodología .....	131
Cuadro N°38: Fase IV - Metodología.....	132
Cuadro N°39: Fase V - Metodología .....	133

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Categorías Fundamentales.....	14
Gráfico N° 2: Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias .....	61
Gráfico N° 3: Soy una persona dura, poco sentimental .....	62
Gráfico N° 4: Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos .....	63
Gráfico N° 5: Me gustan los trabajos en los que hay que prestar mucha atención a los detalles .....	64
Gráfico N° 6: Algunas veces he tenido que ser algo rudo(a) con la gente .....	65
Gráfico N° 7: Me resulta difícil conversar con alguien que acabo .....	66
Gráfico N° 8: Expreso lo que pienso de manera franca y abierta.....	67
Gráfico N° 9: Mi capacidad para fantasear es superior a mi sentido de realidad .....	68
Gráfico N° 10: Puedo hacer comentarios desagradables si considero que la persona se los merece.....	69
Gráfico N° 11: Me pongo más tens(o) que los demás frente situaciones nuevas.....	70
Gráfico N° 12: Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida .....	71
Gráfico N° 13: Me gusta tomar mis propias decisiones, evitando los consejos de otros .....	72
Gráfico N° 14: EJES DE PERSONALIDAD.....	74
Gráfico N° 15: VARIABLES DE LA PERSONALIDAD.....	77
Gráfico N° 16: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo .....	79
Gráfico N° 17: Me siento "quemado" por mi trabajo .....	81
Gráfico N° 18: Creo que estoy trabajando demasiado.....	83
Gráfico N° 19: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	85
Gráfico N° 20: Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales .....	87
Gráfico N° 21: Siento que me he hecho más duro con la gente .....	89
Gráfico N° 22: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente .....	91
Gráfico N° 23: Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.....	93
Gráfico N° 24: Siento que puedo entender fácilmente a la gente.....	95

Gráfico N° 25: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo .....	97
Gráfico N° 26: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que trabajo.....	99
Gráfico N° 27: En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma .	101
Gráfico N° 28: SÍNDROME DE BURNOUT .....	103
Gráfico N° 29: Verificación de Hipótesis.....	105

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

**“ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICIA TUNGURAHUA N° 18”**

**Autora:** Buenaño Sánchez, Ana Tatiana

**Tutor:** Dr. Galarza Zurita, Germán Enrique

**Fecha:** Abril, 2015

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo principal el determinar la incidencia de los estilos de personalidad en el síndrome de burnout en los miembros de la sub zona de policía Tungurahua N° 18.

El paradigma del trabajo realizado fue el crítico propositivo predominantemente cualitativo sin dejar de lado lo cuantitativo, aplicando la investigación bibliográfica-documental y de campo con un nivel de asociación de variables, se trabajó con 77 profesionales dentro del proceso de investigación, encontrando que el 57% de los evaluados presentan la variable de personalidad correspondiente a Conductas Interpersonales y un 66% muestran un índice elevado de Cansancio Emocional, por lo cual se planteó como propuesta la elaboración y aplicación de un “Plan terapéutico basada en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.” el mismo que se basa en el enfoque cognitivo conductual, con el fin de lograr un tratamiento integral del profesional.

**PALABRAS CLAVES:** ESTILOS DE PERSONALIDAD,  
SINDROME\_BURNOUT, POLICÍA, MISP, MBI, TERAPIA\_COGNITIVA



TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF SCIENCE OF HEALTH

CLINICAL PSYCHOLOGY

**“PERSONALITY STYLES AND ITS INCIDENCE IN THE BURNOUT  
SYNDROME IN THE MEMBERS OF THE POLICE SUB ZONE  
TUNGURAHUA N° 18”**

**Author:** Buenaño Sánchez, Ana Tatiana

**Teacher:** Dr. Galarza Zurita, German Enrique

**Date:** Abril, 2015

**ABSTRACT**

This research work has as main purpose to determinate the incidence of personality styles in the Burnout syndrome in the police members of the sub zone Tungurahua N° 18.

This paper has been focused in a critical proactive paradigm predominantly qualitative without neglecting the quantitative part, applying the Bibliographic – Documentary and Field Research with a variables association level, it has been worked with 77 subjects in this research process, finding a 57% presents the personality variable of Interpersonal Behavior and a 66% show an elevated level of Emotional Tiredness, whereby it has been raised as an approach the elaboration and application of a “Therapeutic Plan based in Cognitive – Behavioral Therapy to reduce the symptoms of Burnout Syndrome in the members of the Police Sub Zone Tungurahua N° 18” which is based in the cognitive behavioral focus in order to achieve a complete treatment of the patients.

**KEY WORDS:** PERSONALITY STYLES, BURNOUT SYNDROME, POLICE, MIPS, MBI, COGNITIVE\_THERAPY

## INTRODUCCIÓN

Podemos hablar de estilos de personalidad y referirnos a aquellos rasgos con los que nos identificamos y que nos permite diferenciarnos de los demás, aquellos atributos que permanecen con nosotros de manera permanente y estable, que se resaltan y aminoran juiciosamente con el pasar del tiempo pero se establecen como una huella psíquica; estos caracteres especiales responden a diversas circunstancias que nos sobrevienen; no obstante observamos que estas características poco a poco se van diferenciando las de un sujeto con otro, algunos de estos atributos no atentan contra la salud del individuo contra su bienestar o de terceros, pero en ocasiones estos atributos se tornan amenazantes para sí mismo y los demás por factores que le afectan a la persona.

Por lo que en esta investigación se analizará como los rasgos u estilos de personalidad inciden en el síndrome de burnout, con el objeto de prevenir, contrarrestar y disminuir los síntomas del mismo y poder determinar cuál es el rasgo de personalidad que más prevalece en los sujetos que evaluaremos y cuáles son las características que hacen que el síndrome aparezca, esto implica a realizar este estudio, con el fin de definir el nivel existente, así como visualizar el conflicto para poder iniciar un proceso de evaluación, detección, diagnóstico y tratamiento para el mismo.

El síndrome de Burnout es un síndrome que ha sido diagnosticado en varias poblaciones según los antecedentes que se ha visto, más no ha sido tratado como tal, sino más bien se lo ha tratado como estrés, por lo que debemos saber diferenciar con el síndrome podemos darnos cuenta en las posibles consecuencias que este acarrea en el ser humano, llevándonos a la necesidad de crear un plan terapéutico dirigido específicamente para los sujetos que trabajan en el área policial, puesto que el mismo se precipita de acuerdo al ambiente en que se desenvuelva el individuo y la manera de como confrontan los problemas para resolverlos, es ahí en donde el estilo de personalidad juega un papel fundamental.

Teniendo todos los acontecimientos claros, se ha llevado a cabo la presente investigación, tomando en cuenta las complicaciones y consecuencias que se podría tener al no tener un seguimiento terapéutico con dicho personal evaluado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 TEMA: ESTILOS DE PERSONALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MIEMBROS DE LA SUB ZONA DE POLICIA TUNGURAHUA N° 18.**

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

##### **1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN**

En el mayor contexto investigativo, el mundo; se han realizado estudios minoritarios sobre los estilos de personalidad uno de los estudios realizados por La Organización internacional del trabajo (OIT), basada en registros de auto reporte de los trabajadores, indica que se presentan aproximadamente 8.000 casos de enfermedad profesional por cada 100.000 trabajadores, motivo por el cual consideran hacerlo constar en la lista de enfermedad profesional. (MPS, 2010).

Según referencias emitidas por la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tanto los accidentes como las enfermedades laborales van en aumento. Así, para el año 2002 habría alrededor de 1,2 millones de muertes laborales, 250 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades profesionales en el mundo, a diferencia de las presentadas en el 2001 con cifras de 1,1 millones de enfermedades y accidentes laborales, entre las cuales el estrés ocupaba un lugar importante (Aranda, 2011).

En tal caso, los estudios sobre el estrés laboral crónico, también conocido como síndrome de burnout o de desgaste profesional o asistencial”, lo consideran (no en México) como una patología laboral debida al estrés continuo al que es sometido el médico durante su jornada laboral. Así, el estrés y el malestar acaban por instalarse

de modo crónico, provocando trastornos psicosomáticos y de conducta, manifestaciones que nos alertan ante un problema de salud como lo es el síndrome de burnout (Aranda, 2011).

En América Latina, según la Organización internacional del trabajo (OIT) los porcentajes en materia de desgaste ocupacional también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre desgaste ocupacional en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. (Organización Internacional del Trabajo, 2010)

Otro estudio realizado en Latinoamérica podemos encontrar que de acuerdo con datos de Alfredo Whley Sánchez, especialista del Instituto Nacional de Psiquiatría de México (INP), entre el 30 y 40% de los empleados mexicanos sufren de desgaste ocupacional o burnout. Los hombres y jóvenes son los más proclives a padecer estrés (Whley, 2010).

Ninguna de las instituciones encargadas de la salud y seguridad en el trabajo (IESS, MSP, MTRH) han emitido hasta el momento actual una versión escrita o electrónica sobre las enfermedades del trabajo en el Ecuador.

En un estudio realizado en 1995 en los maestros de escuelas primarias de tres provincias del Ecuador se encontró que el estrés era el problema de salud más frecuente (42%), seguido por faringitis (37 %). El nerviosismo, la angustia y la irritabilidad ocupaban los primeros lugares (Betancourt y Palacios, 1999).

En la ciudad de Ambato en un estudio que se realizó en 15 docentes de la carrera de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Técnica de Ambato se encontró que el 66,67 % de burnout medio presentan los 10 docentes de la carrera de enfermería y el 33,33 % burnout alto, que son el resultado de 5 docentes, dando un total de 15 docentes cuyos porcentajes cumplen el 100% (Guadalupe, 2013).

### **1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO**

El desgaste ocupacional es provocado por una sobrecarga de trabajo la misma que surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más inconvenientes de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales. Por ejemplo, en los trabajos en cadena, hay que trabajar a un ritmo concreto; si una persona no es capaz de seguir dicho ritmo se puede decir que ese trabajo es una sobrecarga para ella; pero generalmente, la misma proviene de un aumento transitorio de trabajo.

La presión que se ejerce por el cumplimiento de trabajo genera un distanciamiento afectivo, en el desempeño laboral los trabajadores se ven forzados a cumplir con ciertas tareas que los obligan a permanecer por más tiempo en sus lugares de trabajo, sin embargo los diferentes tipos de personalidad que posee cada uno de los individuos permite a los mismos manejar el burnout de diferente manera afectándoles a unos más que a otros.

La baja remuneración también es uno de los factores estresantes, lo que genera más dificultades de interacción con los demás presentando un trato más agresivo y menos comprensivo hacia las personas con las cuales tiene contacto diario, el tratar de conseguir un ascenso para mejorar su situación financiera significa una mayor dedicación a su trabajo y por lo tanto deja al individuo con menos tiempo para desenvolverse en su vida personal, todos estos factores estresantes son agentes desencadenantes de problemas y conflictos, llegando a un embotamiento laboral.

### **1.2.3 PROGNÓISIS**

En caso de no detectar el desgaste ocupacional en sus etapas tempranas puede generar en el personal de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18 trastornos emocionales, conductuales, cognitivos e incluso físicos, llevándoles a que su desempeño laboral sea deficiente, el trato para con los demás sea agresivo y autoritario, falta de concentración en sus actividades diarias y problemas

emocionales con su pareja o familia, puede generar también problemas de salud, tensiones musculares, ansiedad, cefaleas constantes lo que causa un alto nivel de ausencia laboral.

En caso de no detectar que las personas reaccionan de diferente manera según su personalidad, podríamos plantearnos una presunción sobre cuál es el factor que influye para el mejor manejo del desgaste ocupacional en el personal de la policía nacional, y el porqué de su comportamiento y carácter hacia los demás, descartando que su agresividad y trato a los demás no es por el estrés si no, más bien por el aprendizaje que obtiene el individuo del ambiente que lo rodea.

#### **1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la incidencia de los estilos de personalidad en el síndrome de burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18?

#### **1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Qué estilos de personalidad predominan en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18?

¿Existe un porcentaje de prevalencia del síndrome de burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18?

¿Es necesario desarrollar un plan terapéutico grupal enfocado al manejo del síndrome de burnout?

#### **1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Salud Mental

**ÁREA:** Psicología Clínica

**ASPECTO:** Estilos de Personalidad

### **1.2.6.1 Delimitación espacial:**

Esta investigación se la realizará en la ciudad de Ambato, a los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18 distrito norte.

### **1.2.6.2 Delimitación temporal:**

El problema será estudiado en el período comprendido desde el mes de octubre del 2014 hasta marzo del 2015

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Según Kotler (1996) la personalidad es "concepto de sí mismo o autoimagen de una persona, la cual es una compleja imagen mental que las personas tienen de sí mismos" es importante saber que esta incide en el comportamiento y en la forma de reaccionar ante los problemas y la manera de resolver los mismos, dado que en el ambiente laboral en el que se desenvuelven los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18 es estresante y monótono su accionar es muchas veces agresivo.

La investigación que se llevará a cabo resulta factible ya que cuenta con el apoyo de los miembros y autoridades de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18, puesto que no se ha realizado una indagación sobre personalidad y el síndrome de burnout.

Los beneficiarios directos, serán los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18, y los beneficiarios indirectos será la familia de los mismo y por lo tanto la sociedad dado que la familia es el núcleo de la misma.

El impacto que tendrá esta investigación será que los miembros de la población analizada, mejoren su atención y relación con la sociedad.

El presente proyecto resulta innovador y original puesto que dentro de la Unidad de Vigilancia Comunitaria no se han realizado investigaciones de este ámbito, lo cual permitirá a los policías reaccionar de mejor manera ante la sociedad.



## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

- Establecer la incidencia de los estilos de personalidad en el síndrome de burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar qué estilos de personalidad predominan en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18
- Investigar la prevalencia del síndrome de burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18
- Desarrollar un plan terapéutico grupal enfocado al manejo del síndrome de burnout.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En cuanto a estudios previos, no existe ningún trabajo de investigación realizado sobre el tema específico que se propone. Tanto en los repositorios digitales como en las bibliotecas físicas de diversas universidades y unidades de investigación, de igual forma, dentro del listado de tesis realizadas en la Universidad Técnica de Ambato; por tal motivo a continuación se citan investigaciones en alguna forma relacionadas con las variables propuestas que han sido un aporte teórico científico para esta investigación.

En el año 2005, la revista científica Psykhe publicó un estudio sobre Estilos de Personalidad y Desadaptación Social Durante la Adolescencia; realizado por Alarcón, Vinet y Salvo; teniendo por objetivo principal identificar características de personalidad en adolescentes reincidentes en conductas antisociales; por lo cual se administró el Inventario Clínico para Adolescentes de Millon MACI (Millon, 1993) a una muestra de 86 adolescentes varones chilenos infractores de Ley. En dicha investigación, según los resultados obtenidos se concluyó la existencia de cinco diferentes grupos según el estilo de personalidad; el grupo I, estilo Transgresor-Delictual "T-D" representó un 33.7%; el grupo II, estilo Opositorista-Autodestructivo, un 18.6%; el grupo III, estilo Inhibido-Evitativo alcanza al 14% de la muestra; y el grupo IV, estilo Dependientes-Ansiosos equivale al 14% de la muestra. Se identificó un grupo V cuyo perfil no logra ser descrito exhaustivamente a través del MACI ya que no presentaría sintomatología clínica, siendo parte de sus estrategias de afrontamiento al entorno un “estilo conformista y de mayor

preocupación por la valoración externa, este grupo representa al 15% de la muestra estudiada”.

En la Universidad Autónoma de Madrid, Rodríguez en el año 2014 realizó un estudio sobre “Burnout y desarrollo de competencias en la Formación inicial de maestros” manifestando que el síndrome de burnout afecta negativamente al rendimiento académico, sometieron a estudio la relación entre burnout académico y la auto-percepción del desarrollo de competencias durante la formación inicial de maestros. Cuya muestra fue de 207 estudiantes de edad media (20.61 años) de los grados de educación infantil y primaria, que después de aplicar los test y usando la T de student y ANOVA obtuvieron los siguientes resultados, el grupo con alto nivel de burnout presenta niveles bajos de auto-percepción en el desarrollo de competencias. Solo una dimensión de burnout, eficacia, se asocia positivamente con la auto-percepción del desarrollo de competencias; llegando a la conclusión de que se debe inferir en la necesidad de realizar un trabajo formativo que estimule el desarrollo y la auto-percepción de las competencias personales y sistémicas/contextuales (Rodríguez, 2014).

En el año 2002 en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Cecilia Quaa realizó una investigación sobre Salud mental de los docentes: Investigaciones realizadas sobre el síndrome de burnout con el objetivo de dar a conocer las investigaciones relacionadas sobre el síndrome, como así mismo hacer una breve reseña sobre tres ejes del problema, a saber: el síndrome de burnout, antecedentes sobre la salud laboral de los docentes y una discusión de los resultados y conclusiones de las investigaciones realizadas (Quaa, 2002).

Mukiur de la Asociación de Análisis del Comportamiento en el año 2012 publica un artículo sobre “El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional” en el cual analiza las dimensiones del constructo Trabajo Emocional (TE) mediante la fiabilidad y validez del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMOS), y determina la relación entre el TE y el desgaste profesional (burnout) en una muestra multiocupacional, obteniendo como resultado que el hecho de expresar o demostrar las emociones no sentidas y la supresión o inhibición de las

emociones sentidas porque no son deseadas por la organización (disonancia emocional) conduce al desgaste emocional o síndrome de burnout. (Mukiur, 2012)

Por otra parte, también se ha asociado el Síndrome de Burnout a los profesionales de la salud; Toscano (2010), investigó las “Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud”, teniendo como objetivo principal estudiar la relación entre variables demográficas y laborales con el Síndrome de Burnout en una muestra de 99 profesionales de la salud de dos clínicas privadas y concluyendo que en el medio profesional colombiano, el profesional sanitario se ve expuesto con frecuencia a la sintomatología propia del Síndrome de Burnout, afectando especialmente su nivel de identificación con el paciente y su rendimiento emocional. La mayoría las condiciones laborales y demográficas no se relacionan con la experiencia de desmoralización individual en el trabajo, conllevando a la necesidad de exploración de los recursos personales y psicológicos. (Toscano, 2010)

En cuanto a las investigaciones sobre Estilos de Personalidad, Arcila (2013); realizó una investigación titulada “Relaciones entre estilos de personalidad y tipos de consumo de alcohol”, teniendo como finalidad identificar, en la población adulta del municipio de El Retiro (Antioquia), los tipos de consumo de alcohol, así como su relación con estilos de personalidad y de la cual se obtuvo como conclusión Las tres categorías en las que se agrupan los estilos de personalidad (metas motivacionales, modos cognitivos y comportamientos interpersonales), se asociaron diferencialmente con el consumo sin riesgo, con riesgo, perjudicial y dependencia, encontrando que estas relaciones entre estilo de personalidad y consumo también muestran diferencia por género. (Arcila, 2013)

## **2.2 FUNDAMENTO FILOSÓFICO**

El paradigma de la investigación es crítico – propositivo como una la alternativa para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Uno de los compromisos es buscar la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento tanto personal como familiar.

En el presente trabajo investigativo se encuentra fundamentado en que la realidad está en continua transformación, ya que la ciencia con sus verdades tiene un carácter imperfecto. Los seres humanos para sobrevivir dentro de su propio habitat necesita aprender de varias cosas entre ellas está la adaptación, el ser individuo autónomo, que disfrute y mantenga su propia libertad.

Toda sujeto que pretende formarse debe adquirir varias características de su medio, valores humanos, que le permitan crecer no solo en el ámbito físico si no espiritual y psicológico, para así asegurar la supervivencia moral de la persona.

### **2.3 FUNDAMENTO PSICOLÓGICO**

La investigación se fundamenta en la teoría cognitiva-conductual donde se encuentra como base la conducta y cognición del ser humano, por medio de esta podemos estudiar los procesos que se van a desarrollar en el presente trabajo.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas, su carácter y sustancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida familiar.

La terapia cognitivo conductual, a diferencia de las terapias psicodinámicas, que se focalizan en los pensamientos inconscientes y ponen énfasis en la catarsis, se aboca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la

oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos. Está orientada hacia el presente, se investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, el énfasis de la TCC está puesto más en el “Qué tengo que hacer para cambiar” que en el “Por qué”. Muchas veces, el explorar expresamente y conocer cuáles son los motivos de lo que nos ocurre no alcanza a brindar una solución y no es suficiente para producir un cambio. Se utiliza terapias a corto plazo. Pone énfasis en la cuantificación, y se pueden medir los progresos obtenidos. Desde la primera sesión se administran cuestionarios y planillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características. Esta medición es repetida periódicamente hasta la sesión final, para tener una idea del cambio obtenido. La relación terapeuta-paciente es de colaboración y el enfoque es didáctico. Paciente y terapeuta se comprometen a trabajar con un objetivo común. Los pacientes pueden aportar sugerencias y participar en el diseño de las tareas para el hogar.

Este trabajo se va a fundamentar en la utilización de la teoría cognitivo-conductual ya que en esta se encuentra relacionado tanto el pensamiento como la conducta. Este modelo teórico va a ser de mucha utilidad ya que su aplicación resulta efectiva para verificar y modificar los diferentes rasgos de personalidad de los individuos con los que se va a trabajar.

La terapia cognitivo-conductual se aproxima a modificar comportamientos y pensamientos ya que está orientada al Aquí y el Ahora; se pone énfasis en patrones disfuncionales actuales, el énfasis de la terapia cognitiva-conductual está puesto en el “que tengo que hacer para cambiar” que en el “por qué”, logrando una homeostasis en el individuo y en lo que está realizando.

### **2.3 FUNDAMENTO LEGAL**

Legalmente la investigación se fundamenta en la Ley de Personal de la Policía Nacional en su Título VI De la Seguridad y Bienestar Social:

**Art. 106.-** El Ministro de Gobierno y el Comandante General de la Policía Nacional ejecutarán los procedimientos idóneos para alcanzar la Seguridad y Bienestar Social del personal policial, empleados civiles y sus familiares. El Comandante General coordinará las acciones que sean indispensables para satisfacer adecuadamente las necesidades de salud, vivienda, educación, crédito, esparcimiento, asesoría, comisariatos y otros servicios.

## 2.5 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

### 2.5.1 Categorías Fundamentales

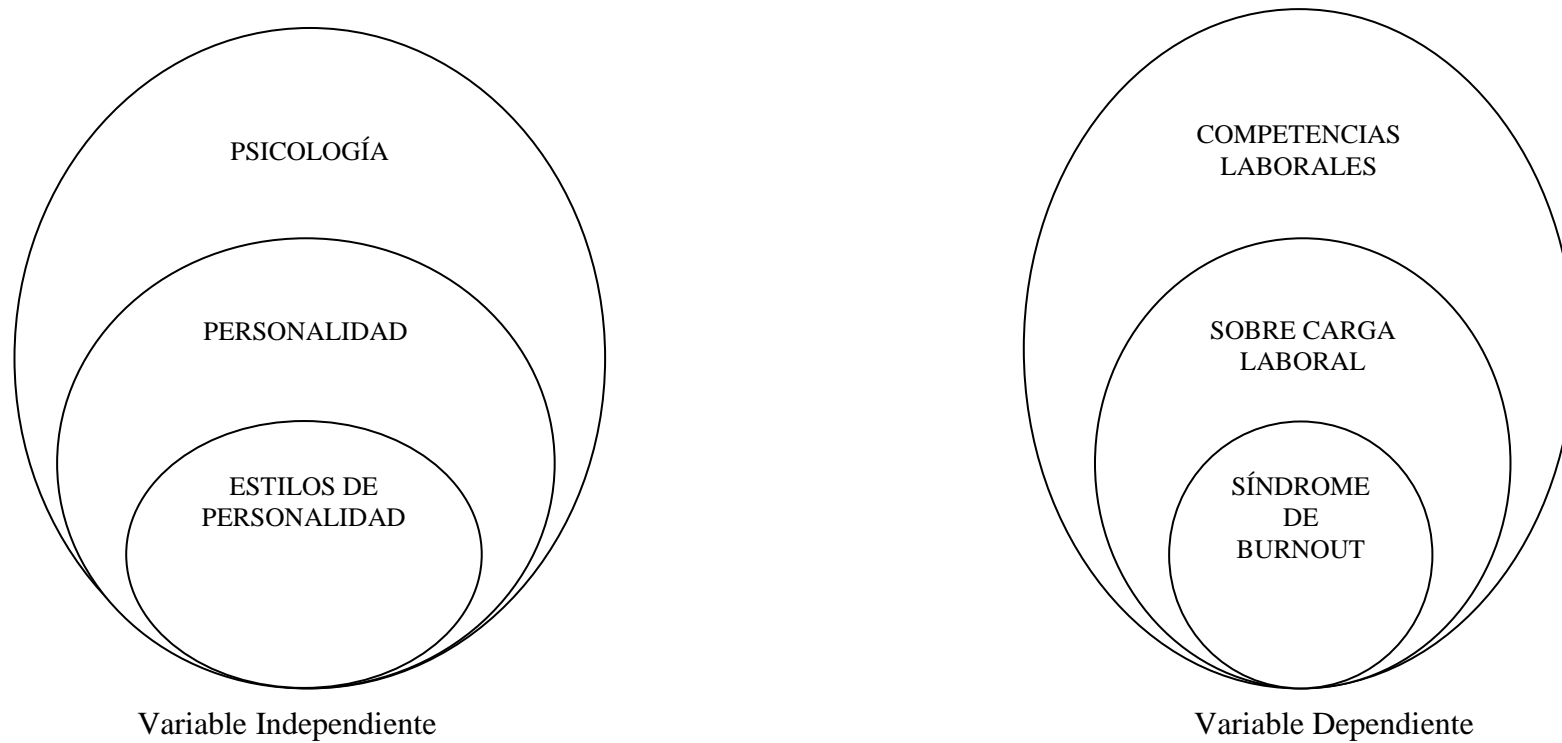


Gráfico N° 1

Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015



## 2.5.2 PSICOLOGÍA CLÍNICA

Bennett, P. (2000), *Introduction to Clinical Health Psychology*, Brugger, E. (2008). *Anthropological Foundations for Clinical Psychology*: Se habla que la psicología clínica es relativamente una nueva disciplina (Hersen & Walker, 1998), mientras que la disciplina puede ser rastreada hasta los últimos días del siglo 19, la diferenciación entre la actividad de academia y profesión sólo viene durante la segunda guerra mundial, para aquellos que querían una alternativa de estudio del comportamiento científico diferente al que la medicina y la psiquiatría como tal podían ofrecer, en los primeros momentos la psicología clínica enfatizó en los test por ello se llegó a asimilar a los psicólogos clínicos como los hombres de las pruebas, que sólo realizaban escasas intervenciones psicoterapéuticas verbales y esto bajo la supervisión de un médico, hubo que esperarse que más psicólogos fueran emergiendo para que la profesión como tal tuviera cierta autonomía que surge con las diversas corrientes de estudio de la psicología, también las psicoterapias breves y otras terapias fueron desarrolladas por esos años.

Fueron los grandes avances en la comprensión del cerebro y de los factores psicosociales involucrados en la enfermedad y el bienestar los que contribuyeron al apareamiento de dos grandes sub áreas dentro de la psicología clínica: la neuropsicología clínica y la psicología clínica de la salud, con sus grandes aportes al área.

Según AEPA, Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos, la psicología estudia el comportamiento en los distintos contextos incluyendo las relaciones sociales, las actividades laborales, el desarrollo educativo, la vida familiar y, en fin, todos los ámbitos del hacer humano. Así mismo, puesto que toda conducta es de alguien, de alguna persona, esto se ha de estudiar de acuerdo con la persona o actor de la acción de que se trate, lo que supone la incorporación de las circunstancias biográficas. Consiguientemente, el proceder depende del contexto o situación presente y de la persona de acuerdo con su trayectoria biográfica.

La APA (American Psychological Association) define: El campo de la psicología clínica integra teoría ciencia y práctica para comprender y predecir y aliviar los desajustes las discapacidades y el malestar así como para promover la adaptación humana y el equilibrio y desarrollo personal

Wilmer definió primero el campo cuando focalizó los problemas del funcionamiento intelectual y del aprendizaje, esta definición contrasta con la más reciente por la APA que incluye problemas a múltiples niveles del funcionamiento humano-intelectual.

Pero originalmente la psicología clínica se interesó por los problemas que caen en el dominio del aprendizaje y de la educación; sin embargo en la actualidad se interesa por la psicopatología.

La psicología clínica se define como la rama de la psicología dedicada a la generación del conocimiento psicológico y su aplicación desde la ciencia psicológica en la comprensión y el mejoramiento del funcionamiento y bienestar físico y mental de un individuo.

Timothy. J. Trull / E. Jerry Phares. Psicología clínica, conceptos, métodos y aspectos prácticos de la profesión, menciona que comprender que es la psicología clínica nos centraremos en la teoría de J.H Resnick, él ha propuesto la siguiente definición descripción sobre la psicología clínica.

Según Resnick las áreas de habilidad centrales para el campo de la psicología clínica incluyen la evaluación y el diagnóstico, la intervención o tratamiento, la consulta, la investigación y la aplicación de principios éticos y profesionales. A los psicólogos clínicos se les distingue por su experiencia en las áreas de la personalidad y la psicopatología y por la integración que hacen de ciencia, teoría y práctica.

En el Departamento de Psicología de la Salud. Facultad de Medicina. Universidad "Miguel Hernández" de Elche (Alicante) se encontró que:

Aunque, naturalmente, la aproximación clínica de la Psicología, en cuanto disciplina científica, ha de ligarse igualmente a la aparición de la propia Psicología como tal, en la mitad del siglo XIX, sin embargo, la aparición formal de la Psicología Clínica

puede establecerse en 1896, en la Universidad de Pennsylvania, y ligada a Lighner Witmer y a su grupo de trabajo, que se centró fundamentalmente en niños, y en pacientes con trastornos del lenguaje y del aprendizaje (McReynolds, 1987). El trabajo de Witmer significó durante años la referencia del trabajo clínico en psicología. Los centros de psicología clínica fueron proliferando rápidamente en EEUU, y naturalmente el número de psicólogos clínicos, y en 1919 se estableció la División de Psicología Clínica de la APA (previamente había existido una Asociación Norteamericana de Psicólogos Clínicos). Los esfuerzos de Witmer y su grupo se basaban en la idea de que los psicólogos no sólo debían generar información acerca del comportamiento humano, sino también buscar las aplicaciones de los principios y de las técnicas psicológicas a los problemas de una persona individual (Watson, 1951).

De esa manera estos clínicos sugerían ya que la psicología era una ciencia además de una profesión. El concepto de Psicología Clínica quedó formalmente establecido cuando, en 1912, Witmer presentó el primer número de *Psychological Clinics* indicando que: "En cuanto a los métodos de la psicología clínica, intervienen necesariamente siempre que se determina cómo funciona la mente de un individuo, mediante la observación y experimentación, así como cuando se aplica un tratamiento pedagógico para lograr un cambio, es decir, el desarrollo de dicha mente" (Witmer, 1912). Este concepto se mantuvo en el transcurso del tiempo en las sucesivas definiciones que se han ido dando (Watson, 1951; Shakow, 1978), manteniendo una orientación científico-profesional en la prestación de ayuda mediante la evaluación psicológica; el consejo y/o terapia psicológica, se centraba, por razones obvias, en individuos con trastornos psicológicos, que tradicionalmente se encuadraban en el contexto de la enfermedad mental.

Como se indica, desde el comienzo del siglo la Psicología Clínica se desarrolló crecientemente, y fueron las dos guerras mundiales las que contribuyeron a su consolidación. La Primera Guerra mundial estimuló el desarrollo de baterías de test que pudieran ser usados para medir las diferencias individuales en adultos. Ese énfasis en la evaluación continuó durante los años veinte con la publicación de muchos de los test más conocidos y usados en la clínica psicológica (el Rorschach, o

el Goodenough, por ejemplo). La evaluación centrada en las diferencias individuales entre las personas estimuló los análisis teóricos de la naturaleza y función de la personalidad, dentro de una perspectiva intrapsíquica. Esa perspectiva se vio, a su vez, reforzada por la aparición del modelo freudiano de los trastornos de la conducta. Los psicólogos clínicos comenzaron a ligar los trastornos del comportamiento con los trastornos del desarrollo y estructura de la personalidad.

El empujón definitivo a la consolidación de la Psicología Clínica lo dió la Segunda Guerra mundial. En EEUU, casi 20 millones de soldados y civiles fueron evaluados psicológicamente mediante pruebas escritas o entrevistas (Reisman, 1976). Además se generó una impresionante cantidad de personas con necesidad de tratamiento psicológico, y eso contribuyó a que definitivamente los psicólogos clínicos se convirtieran en terapeutas, y se vieran reconocidos como una profesión sanitaria. El proceso quedó culminado con el establecimiento de los primeros programas de doctorado, para la formación en Psicología Clínica, sobre la base de las recomendaciones de la Asociación Norteamericana de Psicología (Shakow, 1978).

El desarrollo de la Psicología Clínica durante los años siguientes a la Segunda Guerra mundial fue incorporando nuevas perspectivas de tratamiento, fundamentalmente la de la terapia de conducta, que comenzó a suplantar a los modelos psicodinámicos, aunque la hipótesis fundamental en el campo ha seguido siendo que la conducta disfuncional nace de procesos intrapersonales, incluyendo trastornos de la personalidad, que deben ser objeto de una rigurosa investigación mediante una cuidadosa evaluación en un marco clínico. En cualquier caso, la expansión de la Psicología Clínica prosiguió sobre la línea establecida, inicialmente por Witmer, y asentada por la Conferencia Nacional norteamericana sobre la formación del psicólogo clínico, tenida en Boulder (Colorado) en 1949 (Raimy, 1950): El objetivo de la Psicología Clínica es identificar y aplicar los principios psicológicos para prevenir y tratar problemas psicológicos del individuo.

### 2.5.3 LA PERSONALIDAD

En la colección de libros "ACADEMIA TRILCE", se habla sobre la personalidad y menciona que a menudo la gente habla de la personalidad, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: afecto, encanto, honestidad pero no vemos que la personalidad es algo mucho más complejo de lo que indica el uso ordinario del término, incluye tantos rasgos negativos y positivos.

Resulta fácil hablar de aspectos y rasgos de la personalidad sin definir el término en sí, la personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen al individuo de cualquier otro, en este sentido la personalidad es característica de una persona, la personalidad persiste a través del tiempo.

Esto ocurre porque las características propias hacen que los individuos se comporten de diferentes maneras ante los mismos estímulos.

Los estudios de la psicología siempre han tratado de comprender las diferentes personalidades, pero no fue hasta hace un siglo que los científicos comenzaron a realizar observaciones sistemáticas y sacar conclusiones de ellas, donde se analizan algunas teorías que proviene de la psicología, donde ayudan a comprenderla importancia que tiene un individuo con el mundo que lo rodea.

La personalidad está formada por características innatas más la acumulación de experiencias y acciones recíprocas entre el ser humano y su medio. Todas estas características se ponen de manifiesto cuando el individuo se relaciona con su entorno, dirigiendo el comportamiento en gran cantidad de situaciones, por lo tanto, podemos concluir diciendo que la personalidad es un concepto de naturaleza multidimensional, con muchos elementos que interaccionan.

Se tiene que tener en claro que la personalidad es algo único y es de mucha importancia para cada individuo, ya que es lo que le caracteriza como ente independiente diferenciándolo de los demás.

La personalidad es:

- Es un conjunto de factores típicos de conducta que caracterizan la adaptación del individuo a las situaciones de su vida.
- Es la peculiar estructura interior, constante y propia de cada uno, conforme a la cual se organiza todo el ser.
- Es la variable individual que constituye a cada persona y la diferencia de otra.
- Es el conjunto de características psicológicas que posee cada persona y que determina su forma de comportamiento.

### **Características De La Personalidad:**

La personalidad es el sello distintivo de cada ser humano, formada por la combinación de rasgos y cualidades distintos.

Independientemente de las definiciones que han formulado los expertos a lo largo del tiempo, podemos destacar una serie de características en la personalidad.

- 1. Consistente.-** Puesto que la personalidad es un rasgo distintivo de cada persona, éste permanece relativamente estable a lo largo del tiempo, influyendo en su comportamiento. Esto no evita que el individuo pueda cambiar su comportamiento debido a factores ambientales o a las necesidades experimentadas.
- 2. Diferenciadora.-** La personalidad permite identificar a cada individuo como un ser único. Esta característica se traduce en las distintas reacciones que pueden tener las personas ante un mismo estímulo. La personalidad es única por ser una combinación de factores internos, pero si queremos utilizarla como criterio de segmentación, se pueden destacar uno o varios rasgos comunes.
- 3. Evolutiva.-** Aunque la personalidad es un rasgo consistente, puede variar a largo plazo por la interacción con el medio, por las experiencias vividas por el individuo o simplemente, a medida que el individuo va madurando.

4. **No predictiva.**- La personalidad es una compleja combinación de características y comportamientos que hacen difícil la predicción de la respuesta de los consumidores a los estímulos sugeridos.

## **TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD:**

### **1. TEORÍA DE LA PERSONALIDAD SEGÚN KRETSCHMER:**

En los Clásicos de la Psiquiatría. Nexus Ediciones. Rev Psiquiatría Fac Med Barna 2002; se dice que:

"Existe una estrecha relación entre la estructura corporal de cada hombre y su psiquismo". Esta idea constituye la base de la tipología del psiquiatra alemán Ernesto Kretschmer. Por su aspecto físico, agrupa a los seres humanos en cuatro clases siguientes:

- **Los Pícnicos** (de una palabra griega que significa compacto). Tiene piernas cortas y tronco en forma de barril, cuello ancho, hombros redondos, pies pequeños y manos cortas. Esta descripción corresponde al tipo de hombre que en lenguaje familiar se llama rechoncho. Son expansivos y sociales, prácticos y realistas. Bondadosos, afectuosos, activos, entusiastas, risueños, explosivos, no rencorosos, volubles, habladores, francos. Les corresponde el temperamento ciclotímico.
- **Los Atlético**s, que presentan un desarrollo bien proporcionado del tronco y las extremidades, con huesos y músculos bien desarrollados, manos y pies grandes. Tienen espaldas amplias, son reposados, pasivos, de afectividad estable, tenaz, tranquilo, lacónico, de escasa imaginación y segura fuerza. les corresponde el temperamento viscoso.
- **Los Asténicos** (de una palabra griega que significa sin fuerzas). Son altos y delgados, de pecho estrecho, piernas, brazos, manos y pies largos, lo mismo que la cara.

También se les llama leptosomáticos, que quiere decir de formas delgadas, estrechas. Son reservados y solitarios, con frecuencia idealistas y se les suele aplicar el calificativo de raros o excéntricos. Se les considera a menudo como personalidades

impenetrables. Son prudentes, tímidos, reflexivos, irritables, rencorosos, vengativos, lacónicos, perseverantes, idealistas, soñadores, retraídos, inadaptables. Les corresponde un temperamento esquizotímico

- **Los Displásticos.** Este grupo comprende a los que no entran en ninguna de las categorías anteriores y presentan anomalías en su desarrollo físico.

## 2. TEORÍA DE LA PERSONALIDAD SEGÚN HIPÓCRATES.

En la colección libros "pre sas marcos" menciona:

- **El Temperamento**

Es aquel comportamiento condicionado íntimamente por lo físico del hombre como herencia su fisiología, sistema nervioso vegetativo que permitan las expresiones reactivas o impulsivas del organismo.

El temperamento es inmodificable, se encuentra enmarcado dentro de lo físico del hombre.

Según Hipócrates:

Médico griego que en su teoría humoral clasifica al temperamento en:

- **T. Sanguíneo**

Predomina el humor sangre, le corresponde al de constitución física gorda, con mucha sangre en la cara. Se caracteriza por ser emotivo, superficial, extravagante, sociable, preocupado, tiende a ser líder, etc.

- **T. Flemático**

Predomina la flema o linfa, es el apático, inactivo, pasivo.

- **T. Colérico**

Predomina la bilis amarilla. Se caracteriza por ser impetuoso, soberbio, cambiante, audaz, expresivo, etc.



- **T. Melancólico**

Predomina la bilis negra, su constitución física es gorda, es poco afectivo, tranquilo, calculador, le gusta la vida cómoda, lo fácil, etc.

### **3. TEORÍA DE PERSONALIDAD SEGÚN SPRANGER.**

Spranger, FORMAS DE VIDA (1914) señala que:

Basándose en la orientación del hombre hacia los valores y por la actividad referente, crea una clasificación. Se distinguen los siguientes tipos de personalidad:

- **El teórico:** es el orientado hacia la verdad. Son personas reflexivas, lógicas y hábiles para la abstracción. Pertenecen los científicos y filósofos.
- **Los económicos o administrativos:** Prefieren ante todo la utilidad. Hallan su actividad principal en la organización de los recursos y en la diversa planificación. Pertenecen a este tipo los hombres de negocios, inventores, directivos, administradores, gerentes, etc.
- **El tipo social:** se orienta hacia el amor, el servicio de los demás. Son esencialmente comunicativos, están abiertos con agrado a la actividad interpersonal: Pertenecen los maestros, periodistas, comunicadores, etc.
- **El tipo político:** Prefieren el poder y el gobierno, son reflexivos, responsables, impositivos y también dinámicos. Pertenecen los políticos, ideólogos, dirigentes de gobierno, etc.
- **El tipo religioso:** se orienta fundamentalmente hacia Dios como supremo y absoluto valor. Sienten especial predilección por la trascendencia y el bienestar ajeno. Son serios y amables, buenos consejeros y cumplidores.
- **El tipo estético:** Es el que se orienta principalmente hacia la belleza. Son imaginativos, delicados, emotivos e intuitivos, captan la belleza por natural disposición. Pertenecen los pintores, músicos, artistas, decoradores, etc.

#### **4. TEORÍA DE LA PERSONALIDAD SEGÚN MILLON.**

En la obra Millon, Theodore & Davis, Roger d. trastornos de la personalidad. Más allá del dsm-iv. Primera Edición 1998; cita que:

La teoría de la personalidad de Millon se ha presentado a lo largo del tiempo en dos modelos:

- El modelo del aprendizaje biosocial (1969-1989)
- El modelo evolutivo (desde 1990 hasta la actualidad).

El modelo biosocial parte de la combinación de factores biológicos y experiencias de aprendizaje que dan lugar a estilos de relación interpersonal que se perpetúan por su interacción con el medio ambiente desde la infancia hasta la actualidad. Los estilos de relación interpersonal son conductas operantes para conseguir determinados refuerzos y evitar la estimulación aversiva. Constituyen estrategias de afrontamiento que son utilizadas por los sujetos para hacer frente a los desafíos de su vida. Estas estrategias constituyen una "matriz de refuerzos" en función de dos variables:

- a) Cómo busca el sujeto el refuerzo
- b) Dónde busca el sujeto el refuerzo.

#### **La Matriz Del Refuerzo En El Modelo Biosocial De Millon**

##### **Fuente de refuerzo**

##### **Patrón De Conducta Operante:**

- Los individuos que buscan activamente el refuerzo son individuos tendentes a la acción, buscando objetivos y refuerzos concretos
- Los individuos pasivos son básicamente reactivos, esperando que el entorno les proporcione el refuerzo

### **Fuentes Del Refuerzo:**

- Los que buscan el refuerzo de manera independiente confían en sí mismos y buscan el refuerzo en sus propias metas personales
- Los que buscan el refuerzo de manera dependiente confían en que los demás le proporcionen el refuerzo.
- Los que buscan el refuerzo de manera ambivalente no están seguras de buscar el refuerzo en sí mismas o en los otros.
- Los que buscan el refuerzo de manera desvinculada, en realidad no buscan refuerzo alguno, solo apartarse de los otros y carecen de aspiraciones personales.

Respecto a la selección de tratamiento, desde el modelo biosocial, Millon no proporciona unos criterios claros, y sus indicaciones son de carácter general.

Es en su segundo modelo, donde según sus propias palabras, intenta abstraer las leyes más profundas del funcionamiento humano. Millon encuentra cuatro dimensiones o ejes básicos:

- **Dimensión de propósito de la existencia personal:** Sería los objetivos fundamentales que persigue el sujeto en su vida.
- **Dimensión del modo de adaptación:** Serían las estrategias para adaptarse a las condiciones de la vida de cada persona.
- **Dimensión de replicación:** Se refiere al interés del sujeto por la supervivencia personal o de su descendencia.
- **Dimensión de los procesos de abstracción:** Consiste en los estilos personales para representar las experiencias de la vida en forma de significados personales.

En la teoría evolutiva las cuatro dimensiones aparecerían como fases evolutivas en la vida de cada sujeto de manera secuenciada: existencia, adaptación, replicación y abstracción.

En este segundo modelo, Millon agrupa los trastornos de personalidad según el patrón de dificultades que los caracteriza:

- **Personalidades con dificultades para el placer:**
  - Trastorno esquizoide de la personalidad
  - Trastorno de la personalidad por evitación
  - Trastorno depresivo de la personalidad
- **Personalidades con problemas interpersonales:**
  - Trastorno de la personalidad por dependencia
  - Trastorno histriónico de la personalidad
  - Trastorno narcisista de la personalidad
  - Trastorno antisocial de la personalidad
- **Personalidades con conflictos intrapsíquicos:**
  - Trastorno sádico de la personalidad
  - Trastorno compulsivo de la personalidad
  - Trastorno negativista de la personalidad
  - Trastorno masoquista de la personalidad
- **Personalidades con déficit estructurales:**
  - Trastorno esquizotípico de la personalidad
  - Trastorno límite de la personalidad
  - Trastorno paranoide de la personalidad
  - Trastorno de la personalidad descompensada

Desde la perspectiva de Millon, la selección del tratamiento psicológico va precedida de la evaluación de la personalidad y sus trastornos que se realiza en base a los datos de la historia clínica, los criterios diagnósticos (DSM, CIE) y los instrumentos de evaluación de la personalidad (principalmente el M.M.P.I y sus propios cuestionarios, destacando el MCMI-Inventario Clínico Multiaxial de Millon, que ya va por su tercera versión; estando traducida su segunda versión MCMI-II en español en 1998).

Respecto a la selección de tratamiento, Millon (1998) hace una crítica al eclecticismo técnico, para nosotros bastante errónea, basándose en que sus criterios

son los de la metodología y no los de la personalidad, cuando para nosotros queda evidenciado que es todo lo contrario.

La propuesta de Millon es la de la terapia integracionista y personológica. El razonamiento es combinar una secuencia de terapias en un mismo caso, en base a la evaluación de los trastornos de personalidad asociados. La combinación de modalidades de tratamiento se hace en base a las dimensiones evolutivas alteradas de la personalidad, y por lo general suelen ser combinaciones de dos o más terapias, que casi siempre según leemos en Millon (1998), son las mismas con diferentes objetivos. De esta manera, encontramos por ejemplo la terapia de Beck, en todos los trastornos de la personalidad reseñados, solo que con diferentes objetivos.

Nosotros consideramos que el modelo de Millon, de creciente popularidad entre los clínicos, es bastante limitado para seleccionar un tratamiento adecuado por varias razones:

1. Se basa en un modelo más de diagnóstico que de personalidad. A pesar de usar el eje II de los DSM, continua en unos criterios nosológicos que tienen una escasa base empírica en comparación con la investigación experimental en psicología de la personalidad.
2. El MCMI da puntuaciones para trastornos de personalidad. ¿Cómo usar el MCMI en sujetos que carecen de trastorno de personalidad relevante?
3. Los mismos sujetos con el mismo diagnóstico de trastorno personalidad pueden diferir en otras dimensiones más estructurales que no se recoge en el modelo de Millon.
4. No se selecciona un enfoque de psicoterapia claramente distintivo en cada trastorno de personalidad, salvo el trabajo con las mismas modalidades de tratamiento con diferentes objetivos. El beneficio de tanta evaluación parece escaso para la selección del tratamiento.
5. El mismo diagnóstico de trastorno de personalidad puede recibir distintos tratamientos si se consideran otras variables de la personalidad como apuntaremos en el modelo de Beutler.

## **OTRA EXPLICACIÓN DE LAS TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD**

Las teorías de la personalidad pueden clasificarse en dos grandes grupos: Teorías individuales y Teorías sociales.

### **- Teorías Individuales**

Las teorías individuales responden a dos características comunes:

- Se considera que todos los individuos tienen una serie de características internas o rasgos.
- Existen diferencias entre el modo de desarrollar las mismas por parte de cada individuo.
- El aspecto principal de estas teorías es que el entorno no juega ningún papel determinante, con lo cual cada persona tiene una personalidad distinta.

Dentro de las teorías individuales destacan tres de ellas: teoría psicoanalítica, teoría del autoconcepto y teoría de los rasgos.

### **- Teorías Sociales**

Estas teorías mantienen la idea de que la causa de la personalidad no es biológica, sino externa, y que viene determinada por las situaciones a las que se enfrenta el individuo.

Las teorías sociales postulan que el individuo desarrolla una personalidad a través de muchos intentos de tratar con la gente en una situación social. Suponen que los individuos luchan por superar los sentimientos de inferioridad y buscan medios de lograr el amor, la seguridad y la hermandad, impulsando a las personas a perfeccionarse.

El primer estudio importante del comportamiento del individuo se inspiró en el marco teórico propuesto por Karen Horney, que rompía con las teorías freudianas. Identificó diez grandes necesidades que el individuo adquiere cuando intenta dar una solución a sus problemas al desarrollar su personalidad y al desarrollarse con los otros en un ambiente social.

Horney propuso que los individuos fuesen clasificados en tres grupos de personalidad: sumisa, agresiva y desenvuelta.

- a. Los individuos condescendientes o sumisos, son aquellos que se desplazan hacia los demás, desean ser amados, queridos y apreciados. Para este grupo se dirigen los productos de socialización.
- b. Los individuos agresivos son aquellos que se desplazan en contra de los demás, tiene deseo de sobresalir y de ganar admiración y éxito.
- c. Los individuos desenvueltos son aquellos que se desplazan, ponen distancia en sus emociones entre ellos y otras personas, desean independencia, autosuficiencia y libertad de obligaciones.

Por otra parte, Alfred Adler visualizó a los seres humanos como aquellos que buscaban lograr metas racionales, a las cuales llamó estilos de vida, y puso mucho énfasis sobre los esfuerzos del individuo para superar los sentimientos de inferioridad.

Harry Stack Sullivan hizo hincapié en que las personas continuamente tratan de establecer relaciones significativas y recompensantes con los demás. Estuvo particularmente interesado en los esfuerzos de los individuos por reducir las tensiones como la ansiedad.

Con esto podemos decir que la personalidad está formada por una serie de características que utilizamos para describirnos y que se encuentran integradas mediante lo que llamamos el yo o "sí mismo" formando una unidad coherente, es la forma en que pensamos, sentimos, nos comportamos e interpretamos la realidad.

#### **2.5.4 ESTILOS DE PERSONALIDAD**

En trabajos previos (Sánchez-López, 1997) se ha propuesto el concepto de Estilo Psicológico como una categoría de clasificación de las variables de la persona muy adecuada para estudiar la diversidad humana. No se pretende sustituir radicalmente las categorías de clasificación clásicas, como rasgo, tipo o factor; siguen siendo útiles y válidas para el estudio de la diversidad. Sin embargo, el concepto de Estilo Psicológico (EP, a partir de ahora) tiene algunas ventajas, sobre todo si nos interesa una perspectiva más dinámica que estática del comportamiento humano, y si queremos, parafraseando a Carlson (1971) "encontrar al individuo" cuando estudiamos la personalidad. Es decir, el EP es útil si nos interesa conocer no sólo la

estructura, sino también la dinámica y el desarrollo de las diferencias individuales. Esto es, si nos interesa estudiar el patrón de cambio, que es lo que, en muchas ocasiones caracteriza realmente al sujeto. No la "foto fija", que puede ser engañosa, sino la "imagen en movimiento".

Para estudiar ese patrón de cambio (ver, por ejemplo, Sánchez-López, 1998; Quiroga, Rodríguez, Nieto, Orozco, Salamanca, y Murillo, 1998), la ventaja de utilizar como categoría de clasificación de la realidad (en nuestro caso, de la diversidad humana) la categoría de EP, es, básicamente, que nos permite más fácilmente encontrar la regularidad de ese cambio. Y ello es así porque el EP nos permite reconocer lo "invariante" de una persona a través de conductas muy distintas, es decir, nos permite reconocer al individuo. Podemos utilizar como ejemplo un tipo de estilo muy conocido, los Estilos Cognitivos, y, dentro de ellos, el más conocido probablemente, el de Dependencia-Independencia de Campo (DC-IC), propuesto y estudiado por Witkin y su equipo (p.ej., Witkin, 1949; Quiroga y Sánchez-Lopez, 1987): brevemente, reconocemos al sujeto Dependiente de Campo (DC) a través de conductas tan dispares como una interacción social o una tarea perceptiva, para poner ejemplo de contextos claramente distintos.

A partir de todo lo dicho, se ha propuesto una definición del EP (Sánchez-López, 1997) como un conjunto de modalidades de funcionamiento psicológico observables, que:

1. Están en la cúspide el Sistema jerárquico que constituye la personalidad
2. Organizan e integran el resto de los niveles
3. Traspasan los dos grandes sistemas de diferenciación psicológica, el cognitivo y el afectivo-motivacional
4. Hacen referencia a diferencias más cualitativas que cuantitativas
5. Se expresan mediante dimensiones más que mediante categorías discontinuas
6. Y proporcionan unidad y coherencia al comportamiento de un sujeto y/o de un grupo de sujetos.



La insistencia que estamos haciendo en el patrón de cambio pone de manifiesto que el marco de referencia general en el que se inscribe esta conceptualización de EP concede especial importancia a los aspectos procesuales de la personalidad. La idea básica es que los procesos de personalidad son fenómenos relativamente estables, pero no estáticos, es decir, son patrones consistentes de cambio. Son lo que, en terminología de Larsen (1989), se denominan consistencias de segundo orden. La categoría de clasificación "Estilo Psicológico" responde mejor que otras a la finalidad de estudiar "las regularidades a través de las irregularidades", es decir, las regularidades que se pueden entresacar a partir del cambio (Sánchez- López, 1998). Así mismo, en la misma línea, el EP sirve mejor al concepto de coherencia, sobre todo como la entienden Buss y Cantor (1989), cuando hablan de las nuevas formas de coherencia de la personalidad. La coherencia, como el estilo, es considerada como una característica dinámica, no estática, de la personalidad, y, en ambos casos, la variable "tiempo" tiene una importancia fundamental.

El EP, definido así, tiene algunas diferencias con las variables de personalidad clásicas, aunque es cierto que los rasgos de personalidad utilizados sobre todo por Eysenck y Cattell son a menudo bipolares, como los estilos; que algunos de ellos son definidos como esquemas directores de la conducta, como los estilos y que implican a la vez (como los estilos) estructuras cognitivas y conativas, pero, siguiendo a Reuchlin (1990), pueden establecerse algunas diferencias de matiz entre las variables clásicas de personalidad y los estilos, que podrían resumirse de la forma siguiente:

\* La personalidad está constituida por un conjunto de dimensiones más elementales, los rasgos, que son los que se investigan. Por el contrario, cada estilo constituye una sola dimensión sobre la que cada individuo ocupa teóricamente una posición determinada. El estilo es una causa única que puede tener manifestaciones diferentes; los rasgos son una pluralidad de componentes en los que el conjunto, la suma de ellos es la causa fundamental de las conductas observadas. Sin embargo, es cierto que en determinados rasgos de personalidad, como la introversión, extraversión de Eysenck, esta distinción tiende a difuminarse, y, de hecho, este rasgo se considera a veces como un estilo.

\* Con respecto a la noción de tipo, la diferencia fundamental radica en que, muy a menudo, la noción de tipo es esencialmente descriptiva, mientras que los estilos tienen en general la ambición de explicar los parecidos observados en la conducta de individuos diferentes.

Los tipos, además, suelen ser discontinuos, mientras que los estilos pretenden ser dimensiones continuas.

\* Tanto los rasgos como los tipos, al menos como son utilizados en la actualidad, sólo cubren generalmente un espectro de conductas relativamente restringido. Por el contrario, se pretende que los estilos se refieran a una abanico de conductas mucho más amplio, y, desde luego, que incluya los aspectos cognitivos y conativos de la conducta.

Naturalmente, existen relaciones, conceptuales y empíricas, entre los estilos y las variables cognitivas y afectivas. Los trabajos de Royce, Wardell y Buss, entre otros, lo han puesto de manifiesto (puede consultarse, para una revisión, Wardell y Royce, 1978).

Dado nuestro interés por los EP, que, en diversas investigaciones hemos utilizado ya y hemos relacionado con otras variables de comportamiento (p.ej., Sánchez-López, 1997; Sánchez-López y Díaz Morales, 1998), nos propusimos la búsqueda de un instrumento de evaluación de variables de personalidad que respondiera a un modelo donde los estilos fueran reconocidos como constructos básicos y que pudiera ser utilizado en población de habla española en general, con especial interés para ser aplicado en nuestro país, en particular.

El modelo de personalidad de Theodor Millon cumplía nuestras expectativas.

Modelo de personalidad de millon: Los estilos de personalidad.

En su modelo teórico, Millon se refiere a los estilos de adaptación de las diferentes especies y señala que en este nivel básico, el término personalidad podría emplearse para designar el estilo más o menos distintivo de funcionamiento adaptativo que un miembro determinado de una especie muestra al relacionarse con su gama típica de ambientes (Millon, 1994). Concebida de este modo, la personalidad normal reflejaría los modos específicos de adaptación de un miembro de una especie que son eficaces en ambientes previsibles; en tal contexto, los trastornos de personalidad representarían diferentes estilos de funcionamiento mal adaptados atribuibles a deficiencias, desequilibrios o conflictos en la capacidad de un miembro para relacionarse con los ambientes con que se enfrenta.

Pretende ser, además, una teoría integradora que se opone al eclecticismo que se ha venido desarrollando en psicología, puesto que la integración es algo más que la coexistencia de dos o más orientaciones o técnicas previamente discordantes. Concibe esta teoría integradora como una configuración de estrategias y tácticas de las cuales se selecciona cada técnica de intervención no sólo por su eficacia en la resolución de ciertos rasgos patológicos, sino también por su contribución a la constelación general de procedimientos terapéuticos de los cuales esta técnica no es más que una parte (Millon, Everly y Davis, 1995). Además, el modelo de Millon tiene el valor añadido de que intenta conjugar teoría con evaluación e intervención. Por otro lado, Millon (1981) se propone enmarcar todos los trastornos de personalidad enumerados en el Eje II del DSM, a partir de un conjunto de tres polaridades. Estas se basan en principios evolutivos básicos y en estrategias de supervivencia con el fin de proporcionar las hipótesis explicativas sobre las formas normales y clínicas de la personalidad. La primera de estas polaridades se basa en los “objetivos de la existencia”, es decir, se parte de la base de que existen dos tendencias opuestas en equilibrio: búsqueda del placer o evitación del dolor. La segunda se refiere a las “estrategias de replicación”, que implica dos elecciones en la búsqueda de refuerzo, o bien el refuerzo se basa en el yo o en los otros. La tercera polaridad se relaciona con los “modos de supervivencia primarios”, es decir, modos de afrontamiento pasivos o activos.

Se propone que a partir del conocimiento de los defectos o desequilibrios en estas tres polaridades es posible derivar de forma deductiva los trastornos de personalidad incluidos en una taxonomía creada por el propio Millon (Millon, Ederly y Davis, 1995).

### **2.5.5 COMPETENCIAS LABORALES**

A lo largo de los años se ha venido realizando varias investigaciones sobre lo que significan las competencias laborales para lograr un mejor entendimiento se ha tomado en cuenta varios conceptos de diferentes autores y de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Para la Organización Internacional de Trabajo (OIT) las competencias laborales son la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Ansorena Cao (1996) en su libro “Quince pasos para la selección de personal con éxito” propone “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica fiable”

Butteris (2000), en “reinventando recursos humanos” la explica como “Una característica subyacente permanente que define un patrón de comportamiento o pensamiento que permite a una persona alcanzar excelentes resultados en un rol o una situación laboral”

López Arce (2006), en el libro Modelo de Evaluación por competencias laborales menciona que las competencias son una mezcla de conocimientos, habilidades y actitudes específicas que debe poseer la persona para llevar a cabo, exitosamente, una actividad laboral identificada plenamente.

Para Héctor Moguel (Consultor Asociado de Zeus Management Consultantes, México, 2008) las competencias Laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral.

Según los investigadores Barreto, Ruiz y Blanco (2008) se debe comenzar por analizar si existe necesidad de la categoría Competencia, o si simplemente se trata de “un concepto traído a las Ciencias Pedagógicas, con cierta popularidad transitoria”. En el mismo trabajo los autores dan por sentado, en sus conclusiones, luego de analizar la epistemología de la palabra y de la formación por competencia en sentido general, que “las competencias llegaron para quedarse”.

Tejada (1996) refiere, citando a Le Boterf y sobre el concepto de competencia, que la “dificultad de definirlo crece con la necesidad de utilizarlo”, y que más que un concepto operativo es un concepto en construcción. Esto último sí se ha superado con el margen de investigaciones y trabajos científicos que sobre el tema han versado, llegando muchos de ellos a aplicarse y engrosar los currículos de las universidades. Aunque no deja de estar en constante cambio.

Incluso desde el punto de vista etimológico se dan diferentes versiones, algunos autores como Tejada y Sánchez (2009) declaran que proviene del Griego “agón”, que da origen a “agonía” y “agonistes”, persona que competía en los Juegos Olímpicos con el fin de ganar; Montero (2008) por su parte aduce que “los términos “competencia” y “competente” tienen su génesis en las expresiones latinas “competentia” y “competens” respectivamente; utilizados en la antigüedad para distinguir a las personas que eran “adecuadas para algo”, “apropiadas para algo” y cuando esto ocurría, se decía que esas personas tenían competencias en el ejercicio profesional, artesanal y de los oficios. Por otro lado Parra (2002) argumenta que se encuentra el origen del término en el verbo latino “competere”, ir al encuentro una cosa de otra, encontrarse, para pasar también a acepciones como responder, estar en buen estado, ser suficiente.

En cuanto a su utilización y conceptualización contemporánea la mayoría de los autores dan el mérito al destacado lingüista y politólogo norteamericano Noam Chomsky (finales de los 50, principios de los 60), así como también destacan como pionero de su utilización a David McClelland, profesor de la Universidad de Harvard (en la década de 1970)

Según los conceptos antes mencionados podemos aportar, que las competencias laborales son un conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades necesarios para desempeñar un cargo laboral exitosamente.

### **Beneficios de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias.**

Según Héctor Moguel (Consultor Asociado de Zeus Management Consultants, México, 2008), la aplicación de Competencias Laborales en una organización nos proporciona una matriz de los conocimientos, habilidades y actitudes esperados en un puesto, sus criterios y evidencias de desempeño y el grado en que los ha cubierto cada uno de los ocupantes del puesto.

Esto nos da las ventajas de:

Definir perfiles más completos y objetivos, proporcionando bases para la Selección de personal, además de la posibilidad de reclutar personal previamente certificado.

Facilitar la detección de necesidades de Capacitación, así como su secuenciación y atención por prioridades, más que por modas o gustos particulares.

Objetivar la identificación de causas del mal desempeño, ya que es frecuente que éste se deba a una falta de dominio de una habilidad o capacidad requerida para realizar el trabajo.

Proporcionar la base para la Evaluación de desempeño, sobre criterios relevantes, al comparar el avance de un periodo a otro.

Indicar la ruta a seguir en la adquisición de nuevas competencias, utilizando otras matrices de competencias para la Planeación de carrera.

Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9000-2000 en materia de capacitación y desarrollo del personal, además de identificar aspectos de los procesos productivos o de servicio que pudieran estar siendo limitados por una deficiente atención al desarrollo del personal.

De esta forma, la gestión de los Recursos Humanos se vuelve más clara y efectiva, además de facilitar realizarla de manera estratégica, en apoyo de las metas y objetivos de la organización.

En general, prácticamente todos los procesos estratégicos de Recursos Humanos, como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la planeación de los mismos se vuelven más eficientes al trabajar con base en Competencias Laborales.

Algunos beneficios tangibles de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias incluyen:

- Incorporación rápida y eficaz del personal al proceso productivo.
- Disminución de la rotación sustentada en un adecuado plan de desarrollo personal.
- Elevar el nivel de conciencia del personal en su propia superación.

## **CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES**

Según Cardona y Chinchilla (1999), las competencias se clasifican en técnicas o de puesto y las directivas o genéricas.

Las primeras se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta.

Las segundas son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva. Estas aunque se consideran

genéricas, según los autores, y aunque una empresa puedan enfatizar más en una que en otra, pueden estudiarse de manera conjunta a partir del análisis de la función directiva.

Las competencias directivas o genéricas se clasifican a su vez en competencias estratégicas e intratéticas. Esta otra clasificación la realizan los autores, basándose en el modelo antropológico de empresa propuesto por Pérez López (1998), según el cual:

La función directiva consiste en diseñar estrategias que produzcan valor económico, desarrollando las capacidades de sus empleados y uniéndolas con la misión de la empresa. Una estrategia que obtenga valores económicos, empobreciendo las capacidades de sus empleados o disminuyendo su unidad con la empresa, no sería una estrategia válida, ya que entre otros casos, debilitaría la capacidad de la empresa para conseguir un valor económico futuro. Por lo tanto, la función directiva incluye, además de una dimensión estratégica, otra a la que se le denomina intratética.

Las competencias directivas estratégicas son aquellas necesarias para obtener buenos resultados económicos y entre estas los autores citan: la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la red de relaciones efectivas.

Las competencias directivas intratéticas, son aquellas necesarias para desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la empresa, que según el referido modelo, se trata en esencia de la capacidad ejecutiva y de la capacidad de liderazgo, entre las cuales se mencionan, la comunicación, la empatía, la delegación, el "coaching" y el trabajo en equipos.

A los dos tipos de competencias expuestas anteriormente, Cardona y Chinchilla, (1999) le agregan unas competencias directivas, que según estos, son de carácter propiamente empresariales a las que se les denominan de eficacia personal.



Estas, que se presentan a continuación, incluyen aquellos hábitos que facilitan una relación eficaz de la persona con su entorno.

Pro-actividad: iniciativa, autonomía personal. Autogobierno: gestión personal del tiempo, del estrés, del riesgo, disciplina concentración y autocontrol. Desarrollo personal: auto-crítica, auto-conocimiento, cambio personal.

Estas competencias miden la capacidad de auto-dirección, la cual resulta imprescindible para dirigir a otros, potenciando de esta forma las competencias

### **2.5.6. SOBRECARGA LABORAL**

Para poder llegar a la definición de sobrecarga laboral debemos primero conceptualizar que es la carga laboral para lo cual se han tomado en cuenta varias definiciones y autores.

Ricardo Fernández (2010) Define en su libro “La productividad psicosocial o derivado de la organización de trabajo” que “la carga laboral como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”.

Por otro lado Agustín Gonzales (2006) menciona que es el elemento que, dentro de las condiciones de trabajo, permite valorar la aparición de daños para la salud como consecuencia de falta de adecuación y adaptación de los puestos de trabajo.

### **CLASIFICACIÓN DE LA CARGA LABORAL**

Luz Stella Restrepo, Lina Domínguez, Juan David Hoyos. (2006) mencionan que el trabajo supone consumir energía, física y mental. Trabajar supone un esfuerzo que resulta necesario conocer para poder valorar las consecuencias del mismo sobre la salud del que lo realiza y sobre la eficacia del trabajo que desempeña. Tradicionalmente este “esfuerzo” se identificaba casi exclusivamente con una

actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las maquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc.

Por tanto la Carga de Trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Por lo que surge su clasificación por tipo de trabajo:

- La carga física de trabajo
- La carga mental.

De las cuales para esta investigación se ha tomado en cuenta la carga mental.

### **La Carga Mental**

Definimos la carga mental como el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Los factores que inciden en la carga mental son:

- La cantidad de información que se recibe,
- La complejidad de la respuesta que se exige,
- El tiempo en que se ha de responder y
- Las capacidades individuales.

### **RITMO DE TRABAJO Y ESFUERZO**

El Ritmo de Trabajo: es el tiempo para fijar el volumen de trabajo de cada puesto en las empresas; determinar el costo estándar o establecer sistemas de salario de incentivo. Los procedimientos empleados pueden llegar a repercutir en el ingreso de los trabajadores, en la productividad y, según se supone, en los beneficios de la empresa. Esfuerzo: “Una demostración de la voluntad, para trabajar con eficiencia. Es representativo de la velocidad con que se aplica la habilidad y puede ser controlada en un alto grado por el operario”. El analista debe ser muy cuidadoso de calificar solo el esfuerzo real demostrado. Puede darse el caso de que un operario aplique

esfuerzo mal dirigido, durante un periodo largo, a fin de aumentar también el tiempo del ciclo.

### **Tipos de Esfuerzo**

- **Esfuerzo Deficiente**
  - Pierde el tiempo claramente.
  - Falta de interés en el trabajo
  - Le molestan las sugerencias.
  - Dan vueltas innecesarias en busca de herramientas o materiales.
  - Efectúa más movimientos de los necesarios.
  - Mantiene en desorden su lugar de trabajo.
- **Esfuerzo Regular**
  - Las mismas tendencias que el anterior pero en menor intensidad.
  - Acepta sugerencias con poco agrado.
  - Su atención parece desviarse del trabajo.
  - Es medianamente sistemático, pero no sigue el mismo orden.
  - Trabaja también con demasiada exactitud.
  - Hace su trabajo demasiado difícil.
- **Esfuerzo Promedio**
  - Trabaja con consistencia.
  - Mejor que el regular.
  - Es un poco escéptico sobre la honradez del observador de tiempos de la dirección.
  - Tiene una buena distribución en su área de trabajo.
  - Planea de antemano.
  - Trabaja con buen sistema.
- **Esfuerzo Bueno**
  - Pone interés en el trabajo.
  - Muy poco o ningún tiempo perdido.
  - No se preocupa por el observador de tiempos.
  - Está bien preparado y tiene en orden su lugar de trabajo.

- **Esfuerzo Excelente**
  - Trabaja con rapidez.
  - Utiliza la cabeza tanto como las manos.
  - Toma gran interés en el trabajo.
  - Reduce al mínimo los movimientos innecesarios.
  - Trabaja sistemáticamente con su mejor habilidad
- **Esfuerzo Excesivo**
  - Se lanza a un paso imposible de mantener constantemente.
  - El mejor esfuerzo desde el punto de vista menos el de la salud.(Luz Stella Restrepo, Lina Domínguez, Juan David Hoyos. valoración de la Carga Laboral en una Empresa de Servicios, Diciembre 2006)

## **CONSECUENCIAS NEGATIVAS DE LA CARGA LABORAL**

Para Yanira Torres (2010) La carga laboral es el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Su **OBJETIVO PRINCIPAL** es el nivel o grado de exigencia de tareas a realizar, por encima de las cuales el trabajador puede tener consecuencias negativas Todo trabajo requiere una energía cuanto mayor sea el esfuerzo físico, más energía se necesitará. Esto con lleva un aumento de frecuencia cardiaca. Pero con un límite para el cuerpo humano. Cuando el esfuerzo no se puede mantener aparece la **FATIGA MUSCULAR**. Esta limitación se denomina capacidad física de trabajo.

### **La Fatiga**

La consecuencia más directa de la carga de trabajo es la fatiga. Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado

Cuando, como consecuencia del trabajo y coincidiendo con el fin de su jornada laboral, se empieza a sentir que disminuye la atención y que disminuye la capacidad de trabajo, se está notando los síntomas que corresponden a un primer nivel de fatiga, que podríamos llamar normal. En las pausas que realiza durante la jornada de trabajo, por la noche o durante el tiempo de ocio, la persona siente que se recupera de este cansancio y que puede volver al trabajo en plena forma. Pero cuando el trabajo exige

concentración, esfuerzo prolongado de atención, etc. excesivos, es decir, cuando existe una sobrecarga que se va repitiendo y de la cual no se puede recuperar, se inicia un estado de fatiga prolongada o crónica. Los síntomas son:

- Irritabilidad
- Depresión
- Falta de energía y de voluntad para trabajar
- Salud más frágil
- Dolores de cabeza
- Mareos
- Insomnio
- Pérdida de apetito, etc.

Estos síntomas es probable que se sientan no solo durante el trabajo o al finalizarlo, sino que a veces perduran y se notan incluso al levantarse de la cama, antes de ir a trabajar. En el trabajo a turnos se suele facilitar la aparición de esta dolencia por la mayor dificultad de recuperación del esfuerzo realizado, debido a los cambios de horario de trabajo y descanso y a las dificultades de adaptación a los mismos. La fatiga puede ser física y/o mental:

- La fatiga física está determinada por los esfuerzos físicos, las posturas de trabajo inadecuadas, los movimientos y la manipulación de cargas realizadas de forma incorrecta.
- La fatiga mental o nerviosa obedece a una exigencia excesiva de la capacidad de atención, análisis y control del trabajador, por la cantidad de información que recibe y a la que, tras analizarla e interpretarla, debe dar respuesta. Determinadas tareas administrativas, de control y supervisión, de regulación de procesos automáticos, de introducción de datos en máquinas, la conducción de vehículos, son causantes de sobrecarga mental, que se traduce en estrés laboral.

Con estas definiciones podemos decir que la carga laboral es el conjunto de requerimientos físicos y mentales con los cuales nos permite valorar la aparición de daños para la salud, en base a este concepto se define a la sobrecarga laboral como el sometimiento del trabajador a trabajo excesivo tanto físicos como mentales, y una falta de adecuación y adaptación de los puestos de trabajo.

Según Simon L. Dolan (2007) la sobrecarga laboral es el exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una fuente frecuente de estrés. La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas la misma que se posee una clasificación.

Oscar E. Slipak (2007) acota que la sobrecarga de trabajo: “Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal”.

### **2.5.7 SÍNDROME DE BURNOUT**

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término *staff burnout*. Posteriormente será desarrollado in extenso en 1974 por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger a través de un estudio de campo al personal sanitario; en particular, este autor utilizó dicho término (presumiblemente basado en la novela de Graham Greene titulada *A Burnt-Out Case* de 1960, donde se describe al protagonista como un sujeto que sufre de burnout, aunque tomando como referente el trabajo de Bradley) para describir aquellos estados físicos y psicológicos que tanto él como otros colegas sufrían al trabajar con una gran cantidad de jóvenes drogadictos, acotando que éste síndrome involucraría: Deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía acompañado a menudo de una pérdida de motivación que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general. Freudenberger (1998, p. 5.16). En el año 1980 en tanto, Freudenberger publica su libro titulado *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*, texto que se ha transformado en un referente primordial para el abordaje primigenio del síndrome de burnout. Por otro lado, en el año 1976 la psicóloga social Christina Maslach lo presenta ante un congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología

definiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

### **Población de riesgo**

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso o duradero, sin considerar por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. Dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el burnout se desarrolla como respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral.

El síndrome de burnout es muy frecuente en personal sanitario (nutriólogos, médicos, enfermeras/os, psicólogas/os, psiquiatras, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, terapeutas familiares y consejeros matrimoniales, así como personal administrativo) y docente<sup>12</sup> no escapando por cierto otros profesionales como deportistas de élite, tele operadores (operadores de Centros de llamadas), ingenieros, personal de las fuerzas armadas, y en general, en diversas profesiones de las que actualmente, se observa un creciente interés por analizar.

Respecto al género, diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres.

### **Síntomas**

Lo principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece se vuelve anhedónica, es decir, que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras, pierde la capacidad de disfrutar. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con burnout. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman múltiples molestias: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, infecciones, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos (variaciones en el peso).

El burnout suele definirse a través de tres dimensiones:

- **Agotamiento** (exhaustion, en inglés) es la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional;
- **Susplicacia/escepticismo** (cynicism, en inglés) es una actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo;
- **Ineficacia** (inefficacy, en inglés) es la sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo.

### **Causas**

El síndrome burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

### **Prevalencia del burnout**

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el burnout es el denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Christina Maslach y Susan Jackson, que utiliza un enfoque tridimensional para su evaluación utilizando los siguientes componentes: realización personal en el trabajo, cansancio emocional y despersonalización. En función de este instrumento, dichas autoras estimaron un conjunto de puntajes comparativos del MBI para diversos campos de trabajo, pudiéndose indicar que el grado de burnout en cada uno de ellos sería:



<b>Industria</b>	<b>Realización personal en el trabajo</b>	<b>Cansancio emocional</b>	<b>Despersonalización</b>
Promedio general de seis industrias	Moderado	Moderado	Moderado
Hospitalario	Moderado	Moderado	Moderado
Educación	Alto	Moderado	Alto
Otros educación	Moderado	Bajo	Bajo
Servicios sociales	Alto	Moderado	Moderado
Medicina	Moderado	Moderado	Moderado
Salud mental	Alto	Bajo	Bajo
Otros	Moderado	Moderado	Moderado

**Cuadro N° 1**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño**

Respecto a la prevalencia de este síndrome, la información disponible es fragmentada, no habiendo aún algún estudio epidemiológico que permita visualizar el porcentaje de población real que la padece, aunque existen investigaciones que se han abocado a realizar esfuerzos en torno a determinar la prevalencia en diversos campos.

En este contexto, en una investigación realizada a una muestra de 11 530 profesionales de la salud residentes en España y América Latina, se pudo constatar que la prevalencia de Burnout en este tipo de profesionales fue: 14,9 % en España,

14,4 % en Argentina, 7,9 % en Uruguay, 4,2 % en México, 4 % en Ecuador, 4,3 % en Perú, 5,9 % en Colombia, 4,5 % en Guatemala y 2,5 % en El Salvador.

Por otro lado, respecto a la prevalencia existente en docentes latinoamericanos, se aprecian diversas investigaciones tendientes a determinarla, pudiéndose indicar que para el caso de México alcanzaría al 35,5 % (en una muestra de 698 docentes de 51 escuelas), para Chile un 27,4 % y con proclividad un 47,2 % (en una muestra de 479 profesores de educación pre-escolar, básica o primaria y media o secundaria)<sup>30</sup> y para Perú un 40 % (en una muestra de 616 docentes de educación primaria y secundaria).

## **2.6 HIPÓTESIS**

- La personalidad incide en el síndrome de burnout en los miembros de la sub zona de policía Tungurahua N° 18
- La personalidad no incide en el síndrome de burnout en los miembros de la sub zona de policía Tungurahua N° 18.

## **2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

Variable Independiente: Estilos de Personalidad

Variable Dependiente: Síndrome de Burnout

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La información será recaudada en el lugar en donde se producen los hechos para así poder actuar directamente sobre el contexto, por lo que se denomina a la misma una investigación de campo. En cuanto al enfoque, se trata de una investigación cuantitativa, puesto que se obtendrán datos cuantificables de cada una de las variables con el fin de realizar una correlación entre las mismas.

#### **3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se va a escoger la asociación de variables ya que por medio de esta se van a poder observar la influencia que tienen las variables entre si y así poder relacionarlas y de alguna manera medir el comportamiento de las mismas con individuos en un contexto predeterminado, por lo que se trata de una investigación de correlacional y de manera transversal, puesto que se realizará en un lapso de tiempo breve.

#### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para la realización de la investigación se ha elegido a la población conformada por policías que laboran en distrito norte de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18, donde se cuenta con un número aproximado de 216 personas de las cuales se ha seleccionado un muestra de 77 según la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error de muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Por lo que se obtiene la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{216 * 0,5^2 1,96^2}{(216 - 1)0,09^2 + 0,5^2 1,96^2}$$

$$n = \frac{216 * 0,25 * 3,84}{(215 * 0,0081) + (0,25 * 3,84)}$$

$$n = \frac{207,45}{2,70}$$

$$n = 76,83$$

### 3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Categoría de clasificación de las variables de la persona muy adecuada para estudiar la diversidad humana.</p>	<p>Metas motivacionales</p>	<p>Apertura – preservación  Modificación– comodación  Individualismo – protección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias.</li> <li>- Soy una persona dura, poco sentimental.</li> <li>- Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos en mi trabajo.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario Millon de estilos de personalidad (MIPS)</li> </ul> <p style="text-align: center;">TÉCNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario del Test</li> </ul>
	<p>Estilos cognitivos</p>	<p>Extroversión – introversión  Sensación – intuición  Reflexión- afectividad  Sistematización–innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunas veces he tenido que ser algo rudo(a) con la gente.</li> <li>- Me resulta difícil conversar con alguien que acabo de conocer.</li> </ul>	

			- Expreso lo que pienso de manera franca y abierta.	
	Conductas interpersonales	Retraimiento– comunicatividad Vacilación – firmeza Discrepancia– conformismo Sometimiento – control Insatisfacción- concordancia	- Puedo hacer comentarios desagradables si considero que la persona se los merece. - Me pongo más tens(o) que los demás frente situaciones nuevas. - Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida.	

**Variable Independiente:** Estilos de Personalidad

**Cuadro N° 2**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño, 2015**

**Variable Dependiente:** Síndrome de Burnout

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo</p>	<p>- Agotamiento Emocional</p>	<p>- Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</li> <li>- Me siento "quemado" por mi trabajo.</li> <li>- Creo que estoy trabajando demasiado.</li> </ul>	<p>- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. (MBI)</p>
	<p>- Despersonalización.</p>	<p>- Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.</li> <li>- Siento que me he hecho más duro con la gente.</li> </ul>	

			- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
	- Realización Personal	- Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siento que puedo entender fácilmente a la gente.</li> <li>- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</li> <li>- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que trabajo.</li> </ul>	

**Cuadro N° 3**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño, 2015.**



### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.5.1 El Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS)

##### The Millon Index of Personality Styles (MIPS)

El MIPS es un cuestionario que evalúa la personalidad normal de sujetos mayores de 18 años, en cuanto a dimensiones y rasgos de carácter. El autor propone tres conjuntos de variables de personalidad para definir las y medirlas mediante ejes, ellas son:

VARIABLES DE PERSONALIDAD	EJES
<b>Metas motivacionales</b>	Apertura – preservación
	Modificación – acomodación
	Individualismo – protección
<b>Estilos cognitivos</b>	Extroversión – introversión
	Sensación – intuición
	Reflexión afectividad
	Sistematización – innovación
<b>Conductas interpersonales</b>	Retraimiento – comunicatividad
	Vacilación – firmeza
	Discrepancia – conformismo
	Sometimiento – control
	Insatisfacción - concordancia

#### Cuadro N° 4

Elaborado por: Tatiana Buenaño, 2015.

### **3.5.2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory**

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

#### **1. Subescala de agotamiento emocional.**

Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

#### **2. Subescala de despersonalización.**

Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

#### **3. Subescala de realización personal.**

Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

**La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:**

**Cansancio emocional:** 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.

**Despersonalización:** 5, 10, 11, 15, 22.

**Realización personal:** 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

**La escala se mide según los siguientes rangos:**

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas?	Policías que laboran en distrito norte de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18, donde se cuenta con un número aproximado de 216 personas de las cuales tomaremos como muestra a 77.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Estilos de Personalidad Síndrome de Burnout
4.- ¿Quién?	El investigador
5.- ¿A quiénes?	A los miembros del universo investigado
6.- ¿Cuándo?	Durante el periodo octubre 2014 – febrero 2015
7.- ¿Dónde?	En distrito norte de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18, donde se cuenta con un número aproximado de 77 personas.
8.- ¿Cuántas veces?	Cada test una vez por cada individuo de la población estudiada
9.- ¿Cómo?	Evaluación
10.- ¿Con qué?	Inventario Millon de Estilos de Personalidad Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

**Cuadro N° 5**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015.**

### **3.7 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

#### **3.7.1 Procesamiento y análisis:**

Plan de procesamiento de información:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS CUALI-CUANTITATIVO

##### 4.1.1 Análisis e interpretación de resultados de la variable independiente

**Instrumento:** Inventario Millon de Estilos de Personalidad (MIPS)

**Objetivo:** Obtener información relevante para el proceso de investigación con relación a la variable independiente.

##### 1) Metas Motivacionales

Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	30	39%
Falso	47	61%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

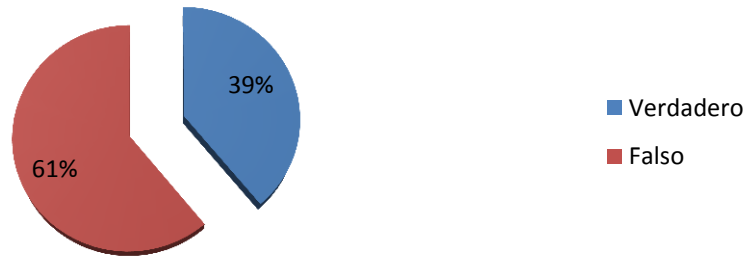
**Cuadro N° 6**

**Elaborado por:** Tatiana Buenaño. 2015

##### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su primer indicador sobre Metas Motivacionales se obtuvo que 30 individuos es decir un 39% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 47 individuos es decir un 61% de la población encuestada están en desacuerdo.

## Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias.



**Gráfico N° 2**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

### **Interpretación:**

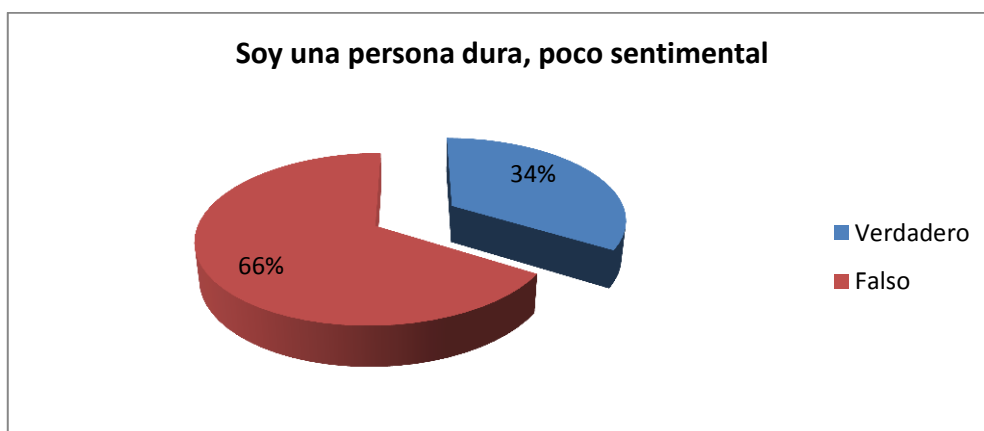
Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, lo que significa que se hacen responsables de sus actos.

Soy una persona dura, poco sentimental.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	26	34%
Falso	51	66%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 7**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su segundo indicador sobre Metas Motivacionales se obtuvo que 26 individuos es decir un 34% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 51 individuos es decir un 66% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 3**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, lo que da a conocer que son personas encuestadas en su mayoría se consideran que su lado sentimental no se ve afectado, considerándose que no son personas duras.



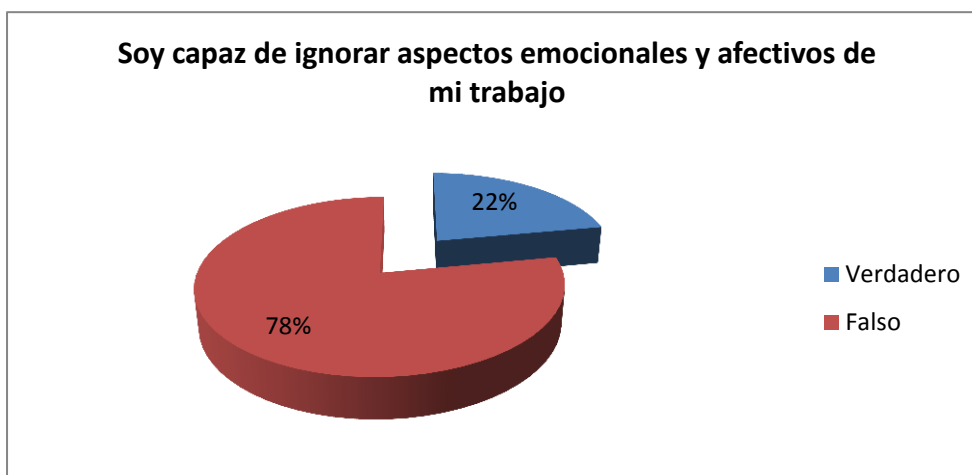
Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos en mi trabajo.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	17	22%
Falso	60	78%
<b>TOTAL</b>	77	100%

**Cuadro N° 8**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su tercer indicador sobre Metas Motivacionales se obtuvo que 17 individuos es decir un 22% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 60 individuos es decir un 78% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 4**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, lo que manifiesta que dentro del ámbito laboral su ámbito emocional y afectivo no se encuentra afectado.

Me gustan los trabajos en los que hay que prestar mucha atención a los detalles.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	32	42%
Falso	45	58%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 9**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su cuarto indicador sobre Metas Motivacionales se obtuvo que 32 individuos es decir un 42% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 45 individuos es decir un 58% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 5**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, demostrando que esta parte importante de la población encuestada prefieren los trabajos simplificados.

## 2) Estilos Cognitivos

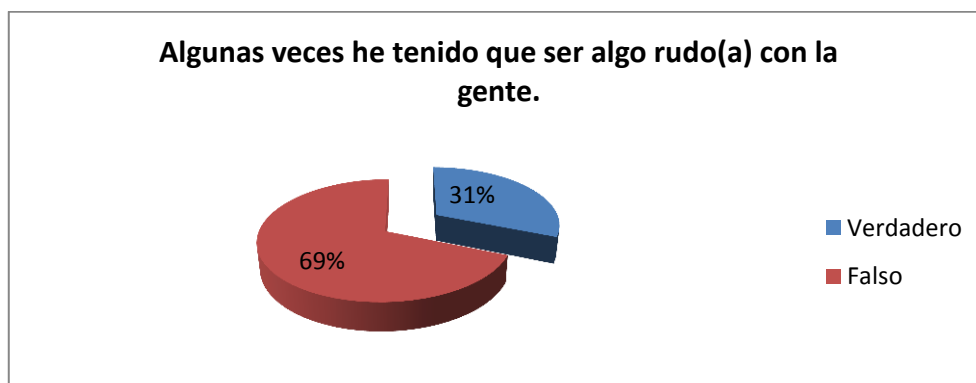
Algunas veces he tenido que ser algo rudo(a) con la gente.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	24	31%
Falso	53	69%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

### Cuadro N° 10

Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015

#### Análisis:

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su primer indicador sobre Estilos Cognitivos se obtuvo que 24 individuos es decir un 31% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 53 individuos es decir un 69% de la población encuestada están en desacuerdo.



### Gráfico N° 6

Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015

#### Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, es decir manifiestan que no sienten que el trato que les dan a las personas para ellos no es rudo.

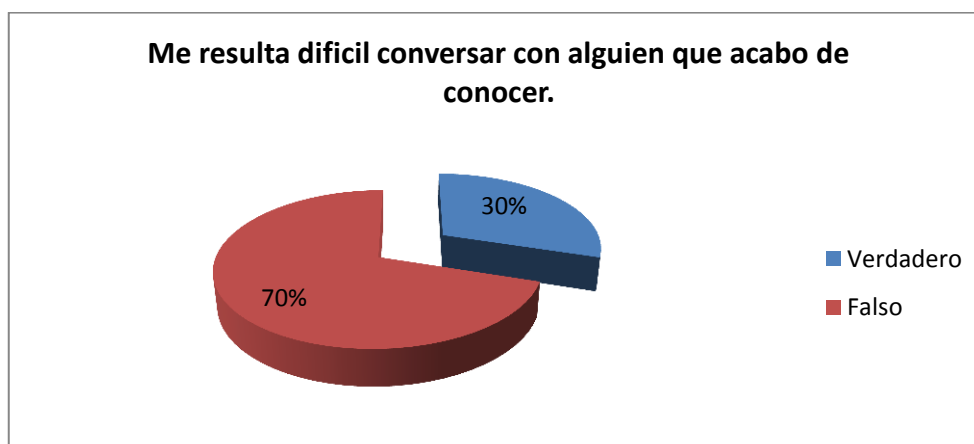
Me resulta difícil conversar con alguien que acabo de conocer.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	23	30%
Falso	54	70%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 11**

**Elaborado por:** Tatiana Buenaño. 2015

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su segundo indicador sobre Estilos Cognitivos se obtuvo que 23 individuos es decir un 30% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 54 individuos es decir un 70% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 7**

**Elaborado por:** Tatiana Buenaño. 2015

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, manifestando que se les facilita el conocer gente nueva y conversar con ellos.

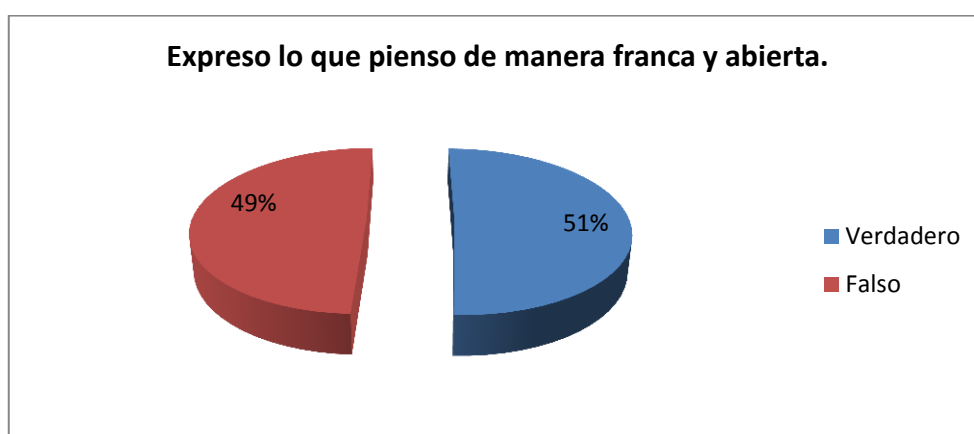
Expreso lo que pienso de manera franca y abierta.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	39	51%
Falso	38	49%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 12**

**Elaborado por:** Tatiana Buenaño. 2015

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su tercer indicador sobre Estilos Cognitivos se obtuvo que 39 individuos es decir un 51% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 38 individuos es decir un 49% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 8**

**Elaborado por:** Tatiana Buenaño. 2015

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada está de acuerdo con el ítem, es decir que la mayoría de la población refiere poder ser franco y directo al expresarse.

Mi capacidad para fantasear es superior a mi sentido de realidad.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	26	34%
Falso	51	66%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 13**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su cuarto indicador sobre Estilos Cognitivos se obtuvo que 26 individuos es decir un 34% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 51 individuos es decir un 66% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 9**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada no está de acuerdo con el ítem, lo que significa que esta parte de la población les supera su sentido de la realidad ante la fantasía.

### 3) Conductas Interpersonales

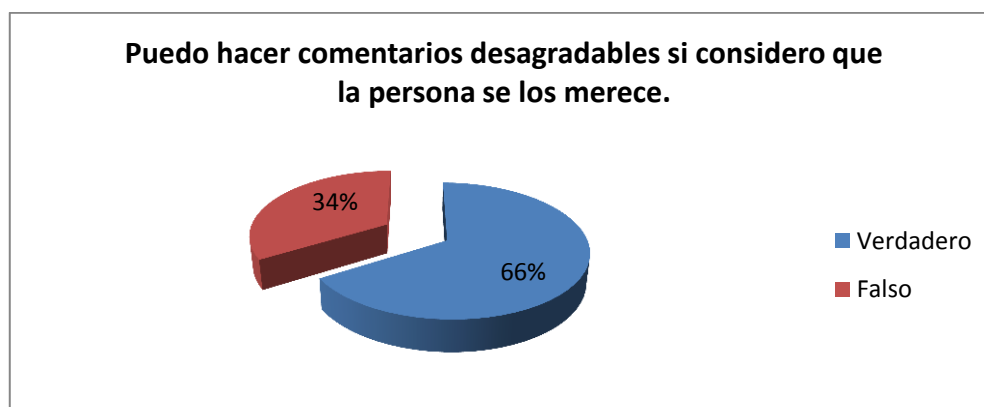
Puedo hacer comentarios desagradables si considero que la persona se los merece.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	51	66%
Falso	26	34%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 14**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

#### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su primer indicador sobre Conductas Interpersonales se obtuvo que 51 individuos es decir un 66% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 26 individuos es decir un 34% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 10**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

#### **Interpretación:**

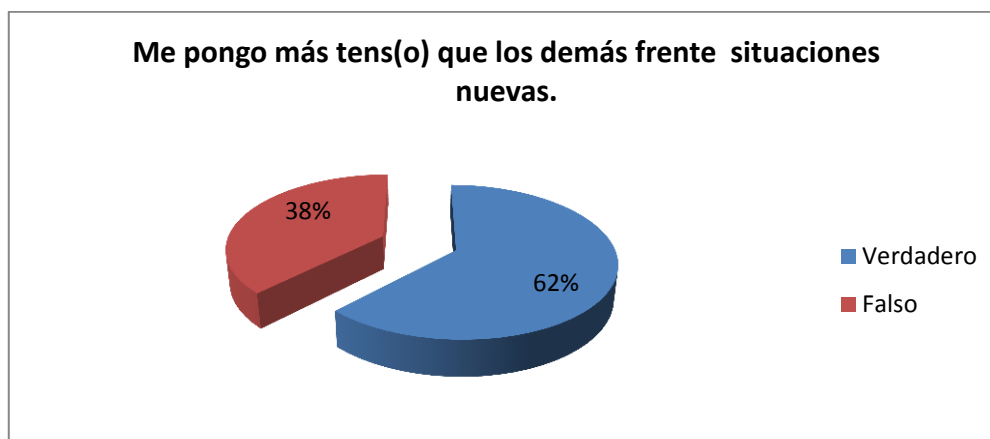
Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada está de acuerdo con el ítem, es decir que al poder expresarse de forma franca y abierta también tienden a expresar desagrado si piensan que las personas se lo merece.

Me pongo más tens(o) que los demás frente situaciones nuevas.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	48	62%
Falso	29	38%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 15**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su segundo indicador sobre Conductas Interpersonales se obtuvo que 48 individuos es decir un 62% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 29 individuos es decir un 38% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 11**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada está de acuerdo con el ítem, queriendo decir que les resulta difícil enfrentarse a nuevas situaciones.

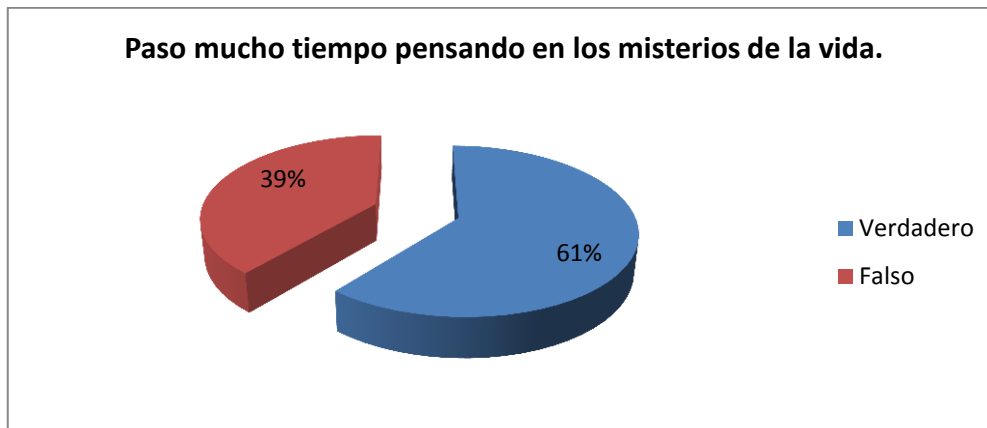


Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	47	61%
Falso	30	39%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 16**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su tercer indicador sobre Conductas Interpersonales se obtuvo que 47 individuos es decir un 61% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 30 individuos es decir un 39% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 12**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada está de acuerdo con el ítem, manifestando así que suelen pasar mucho tiempo pensando en los misterios de la vida.

Me gusta tomar mis propias decisiones, evitando los consejos de otros.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Verdadero	59	77%
Falso	18	23%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 17**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad en el cual en su cuarto indicador sobre Conductas Interpersonales se obtuvo que 59 individuos es decir un 77% de la población encuestada se encuentra de acuerdo mientras que 18 individuos es decir un 23% de la población encuestada están en desacuerdo.



**Gráfico N° 13**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron demuestran que un elevado porcentaje de la población encuestada está de acuerdo con el ítem, refiriendo entonces que prefieren tomar las decisiones por si mismas antes que tomar los consejos de otras personas.

## EJES DE LA PERSONALIDAD

	<b>EJES DE PERSONALIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1A</b>	Apertura	1	1%
<b>1B</b>	Preservación	1	1%
<b>2A</b>	Modificación	2	3%
<b>2B</b>	Acomodación	0	0%
<b>3A</b>	Individualismo	5	6%
<b>3B</b>	Protección	7	9%
<b>4A</b>	Extraversión	2	3%
<b>4B</b>	Introversión	1	1%
<b>5A</b>	Sensación	0	0%
<b>5B</b>	Intuición	2	3%
<b>6A</b>	Reflexión	4	5%
<b>6B</b>	Afectividad	2	3%
<b>7A</b>	Sistematización	5	6%
<b>7B</b>	Innovación	1	1%
<b>8A</b>	Retraimiento	2	3%
<b>8B</b>	Comunicatividad	0	0%
<b>9A</b>	Vacilación	0	0%
<b>9B</b>	Firmeza	11	14%
<b>10A</b>	Discrepancia	3	4%
<b>10B</b>	Conformismo	0	0%
<b>11A</b>	Sometimiento	6	8%
<b>11B</b>	Control	18	23%
<b>12A</b>	Insatisfacción	2	3%
<b>12B</b>	Concordancia	2	3%
	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 18**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

## **Análisis:**

Según se muestra de una población de 77 Policías encuestados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad, en su totalidad se obtuvo que 1 individuo, equivalente al 1% pertenecen a Apertura; 1 sujeto, equivalente al 15% conciernen a Preservación; 2 personas, equivalente al 3% recaen a Modificación; 0 individuos, equivalente al 0% corresponden a Acomodación; 5 evaluados, equivalente al 6% pertenecen a Individualismo; 7 sujetos, equivalente al 9% recaen a Protección; 2 evaluados, equivalente al 3% corresponden a Extraversión; 1 sujeto, equivalente al 1% pertenecen a Introversión; 0 individuos, equivalente al 0% conciernen a Sensación; 2 evaluados, equivalente al 3% corresponde a Intuición; 4 sujetos, equivalente al 5% recaen a Reflexión; 2 individuos, equivalente al 3% corresponden a Afectividad; 5 encuestados, equivalente al 6% conciernen a Sistematización; 1 individuo, equivalente a 1% recaen a Innovación; 2 sujetos, equivalente al 3% corresponden a Retraimiento; 0 encuestados, equivalente al 0% concierne a Comunicatividad; 0 sujetos, equivalente al 0% corresponde a Vacilación; 11 encuestados, equivalentes al 14% recaen en Firmeza; 3 individuos, equivalente al 4% corresponde a Discrepancia; 0 sujetos, equivalente al 0% pertenece a Conformismo; 6 encuestados, equivalente al 8% conciernen a Sometimiento; 18 sujetos, equivalente al 23% corresponden a Control; 2 individuos, equivalente al 3% pertenecen a Insatisfacción; 2 encuestados, equivalente a un 3% conciernen a Concordancia.



**Gráfico N° 14**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron muestran que un elevado porcentaje de la población encuestada 23% que corresponde a Control; siendo el eje de personalidad más frecuente en la población evaluada, seguida por Firmeza con un 14%. Muy por el contrario, los ejes de personalidad menos frecuentes en la población evaluada son Protección, Sometimiento, Individualismo, Sistematización, Reflexión, Discrepancia, Modificación, Retraimiento, Extraversión, Afectividad, Intuición, Retraimiento, Insatisfacción, Concordancia, Apertura, Preservación, Introversión, Innovación, mientras que Acomodación, Sensación, Sensación, Comunicatividad, Vacilación y conformismo que no se manifiestan en las evaluaciones realizadas. Dichos resultados podrían darse por la necesidad de control y firmeza que deben mantener en su trabajo, para poder desempeñarlo, dejando muchas veces de lado sus otras necesidades.

## VARIABLES DE LA PERSONALIDAD

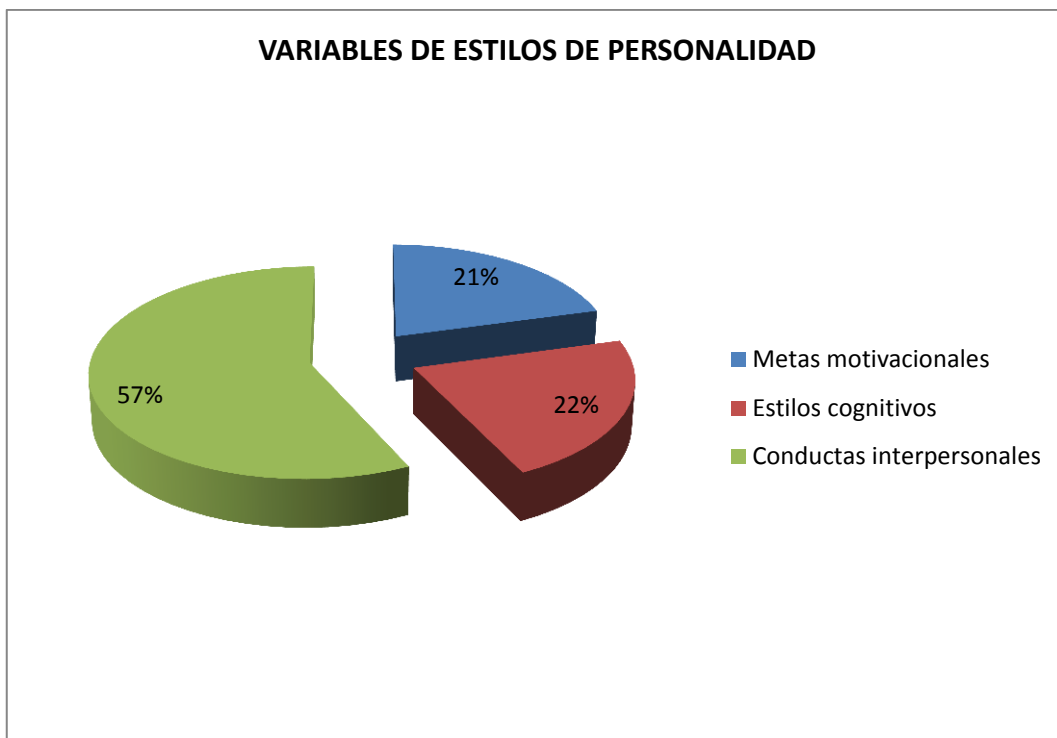
N°	VARIABLES DE PERSONALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Metas motivacionales	16	21%
2	Estilos cognitivos	17	22%
3	Conductas interpersonales	44	57%
	<b>TOTAL</b>	77	100%

**Cuadro N° 19**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

### **Análisis:**

Según se muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Inventario Millon de Estilos de Personalidad, en su totalidad se obtuvo que 16 individuos, equivalente al 21% pertenecen a Metas Motivacionales; 17 sujetos, equivalente al 22% corresponden a Estilos Cognitivos; 44 personas, equivalente al 57% recaen a Conductas interpersonales.



**Gráfico N° 15**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron muestran que un elevado porcentaje de la población encuestada corresponde a Conductas Interpersonales; siendo la variable de personalidad más frecuente en la población evaluada, seguida por Estilos Cognitivos con un 22% y finalizando con Metas Motivacionales con un 21%. Dichos resultados se da puesto que dentro de las conductas interpersonales están la mayoría de estilos de personalidad relacionado con el control, firmeza y otros que nos indican que las personas que trabajan dentro de la policía adquieren estas características a lo largo de la carrera o deben tener dichas características para permanecer en ella.

#### 4.1.2 Análisis e interpretación de resultados de la variable dependiente

**Instrumento:** Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Objetivo:** Obtener información relevante para el proceso de investigación con relación a la variable dependiente.

##### 1) Agotamiento Emocional

Me siento cansado al final de la jornada de trabajo		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	3	4%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	1%
Unas pocas veces al mes	10	13%
Una vez a la semana	5	6%
Pocas veces a la semana	23	30%
Todos los días	35	45%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

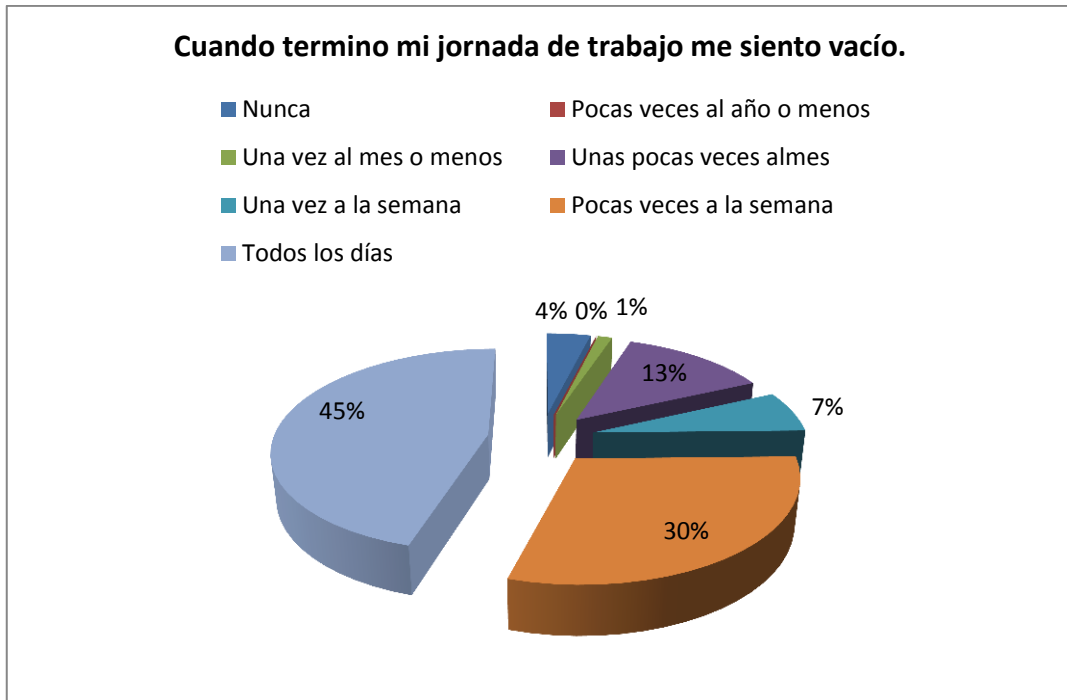
**Cuadro N° 20**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

##### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su primer indicador sobre Agotamiento Emocional se obtuvo que 3 individuos, equivalente al 4% de la población encuestada corresponde a nunca; 0 sujetos, equivalente al 0% recaen a pocas veces al año más o menos; 1 encuestado, equivalente al 1% pertenece a una vez al mes o menos; 10 sujetos, equivalente al 13% concierne a unas pocas veces al mes; 5 individuos, equivalente al 6% corresponde a una vez a la semana; 23 encuestados, equivalente al 30% pertenecen a pocas veces a la semana; 35 individuos, equivalente al 45% pertenecen a todos los días.





**Gráfico N° 16**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 45% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Todos los días”; a lo que así mismo con un puntaje significativo del 30% con la opción “Pocas veces a la semana” lo que manifiesta que dichos sujetos se sienten cansados al final de la jornada de trabajo. Mientras que un 4% manifiesta que “Nunca” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que consideran totalmente cierta la afirmación.

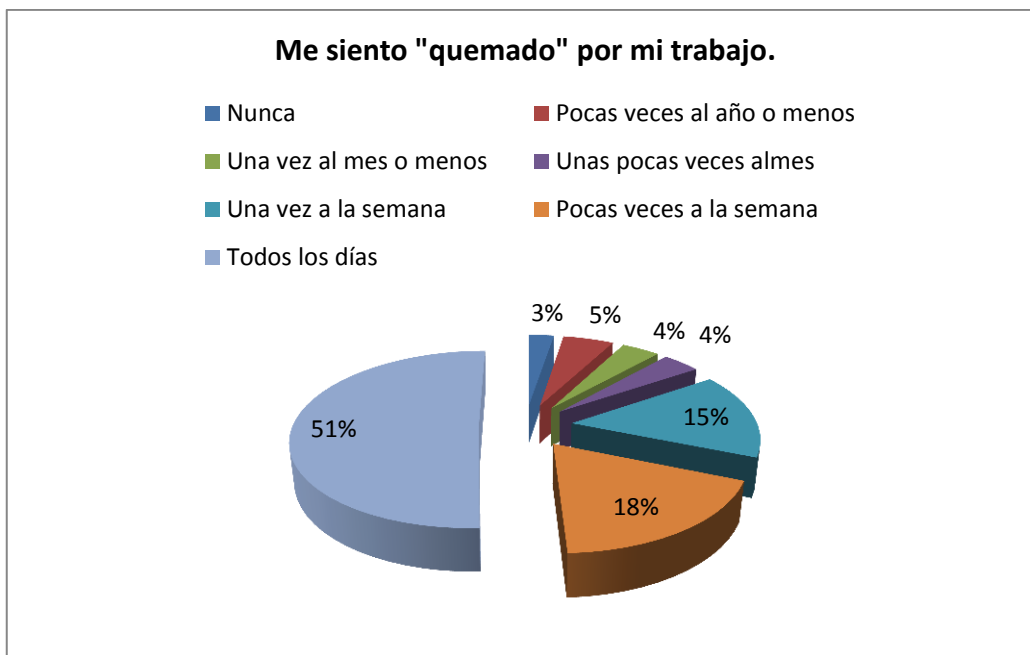
Me siento "quemado" por mi trabajo		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	2	3%
Pocas veces al año o menos	4	5%
Una vez al mes o menos	3	4%
Unas pocas veces al mes	3	4%
Una vez a la semana	12	16%
Pocas veces a la semana	14	18%
Todos los días	39	51%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 21**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su segundo indicador sobre Agotamiento Emocional se obtuvo que 2 individuos, equivalente al 3% de la población encuestada corresponde a nunca; 4 sujetos, equivalente al 5% recaen a pocas veces al año más o menos; 3 encuestado, equivalente al 4% pertenece a una vez al mes o menos; 3 sujetos, equivalente al 4% concierne a unas pocas veces al mes; 12 individuos, equivalente al 16% corresponde a una vez a la semana; 14 encuestados, equivalente al 18% pertenecen a pocas veces a la semana; 39 individuos, equivalente al 51% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 17**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 51% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Todos los días”; lo que manifiesta que dichos sujetos se sienten “quemados” por su trabajo. Teniendo otros puntajes significativos equivalente al 18% de la población evaluada señala “Pocas veces a la semana” y un 15% “Una vez a la semana”. Mientras que un 3% manifiesta que “Nunca” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que consideran totalmente cierta la afirmación.

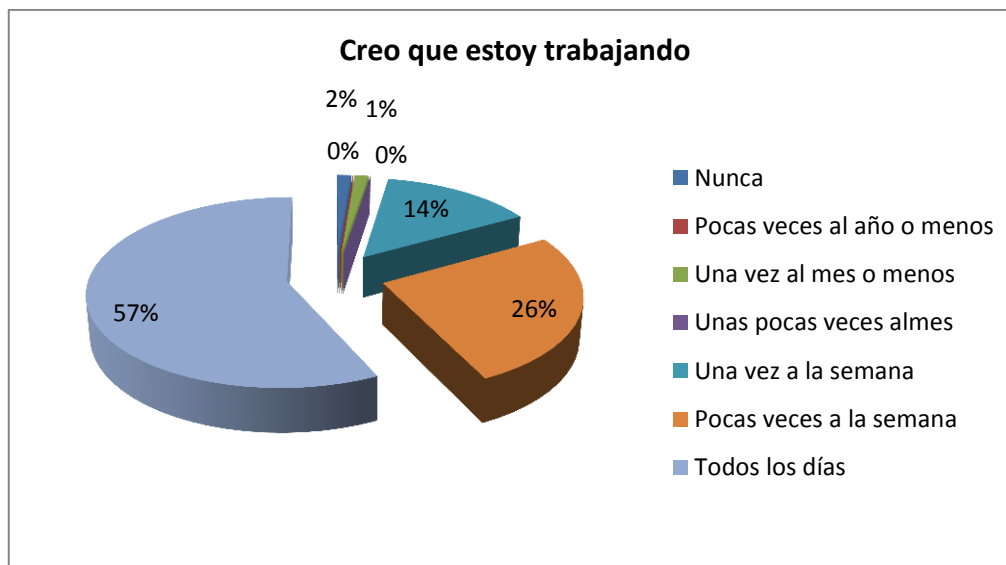
Creo que estoy trabajando demasiado		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	1	1%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	1%
Unas pocas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	11	14%
Pocas veces a la semana	20	26%
Todos los días	44	57%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 22**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su tercer indicador sobre Agotamiento Emocional se obtuvo que 1 individuos, equivalente al 1% de la población encuestada corresponde a nunca; 0 sujetos, equivalente al 0% recaen a pocas veces al año más o menos; 1 encuestado, equivalente al 1% pertenece a una vez al mes o menos; 0 sujetos, equivalente al 0% concierne a unas pocas veces al mes; 11 individuos, equivalente al 14% corresponde a una vez a la semana; 20 encuestados, equivalente al 26% pertenecen a pocas veces a la semana; 44 individuos, equivalente al 57% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 18**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 57% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Todos los días”, teniendo además otros puntajes significativos en la población encuestada tales como 26% escogieron la opción “Pocas veces a la semana”, un 14% eligieron “Una vez a la semana”; lo que manifiesta que dichos sujetos se sienten “quemados” por su trabajo. Mientras que un 1% manifiesta que “Nunca” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que consideran totalmente cierta la afirmación.

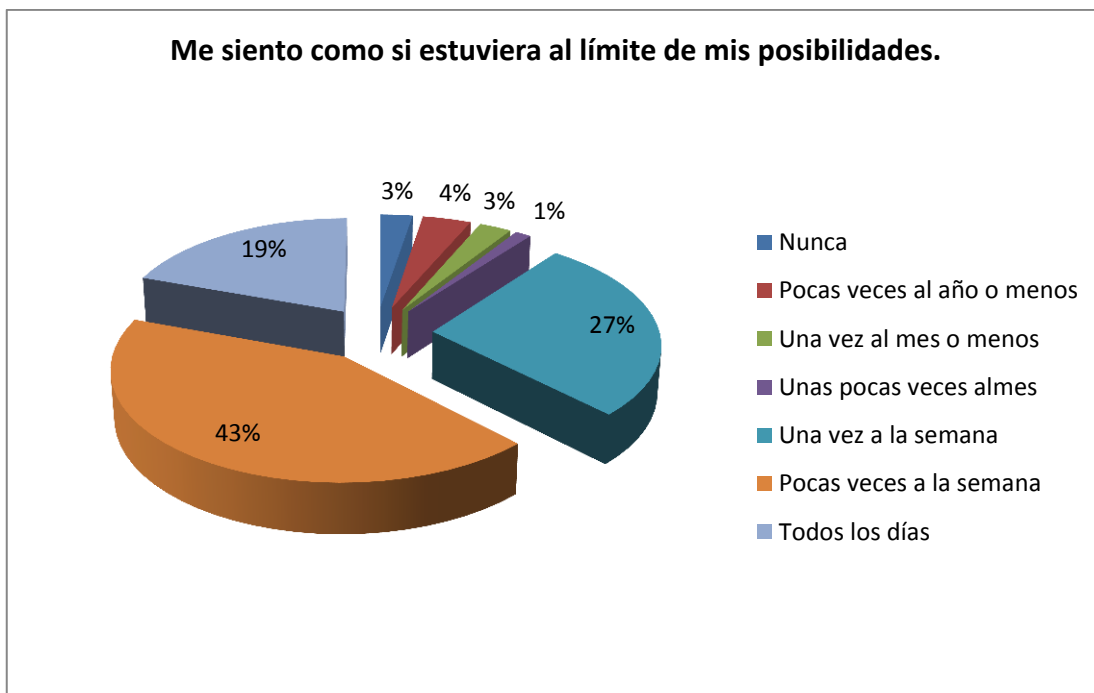
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	2	3%
Pocas veces al año o menos	3	4%
Una vez al mes o menos	2	3%
Unas pocas veces al mes	1	1%
Una vez a la semana	21	27%
Pocas veces a la semana	33	43%
Todos los días	15	19%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 23**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su cuarto indicador sobre Agotamiento Emocional se obtuvo que 2 individuos, equivalente al 3% de la población encuestada corresponde a nunca; 3 sujetos, equivalente al 4% recaen a pocas veces al año más o menos; 2 encuestado, equivalente al 3% pertenece a una vez al mes o menos; 1 sujetos, equivalente al 1% concierne a unas pocas veces al mes; 21 individuos, equivalente al 27% corresponde a una vez a la semana; 33 encuestados, equivalente al 43% pertenecen a pocas veces a la semana; 15 individuos, equivalente al 19% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 19**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 43% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Pocas veces a la semana”, obteniendo también puntajes significativos entre los cuales tenemos, 27% escogieron la opción “Una vez a la semana” y 19% eligieron “Todos los días”; lo que manifiesta que dichos sujetos se sienten al límite de sus posibilidades. Mientras que un 3% manifiesta que “Nunca” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que consideran totalmente cierta la afirmación.

## 2) Despersonalización

Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	40	52%
Pocas veces al año o menos	12	16%
Una vez al mes o menos	9	12%
Unas pocas veces al mes	8	10%
Una vez a la semana	5	6%
Pocas veces a la semana	2	3%
Todos los días	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

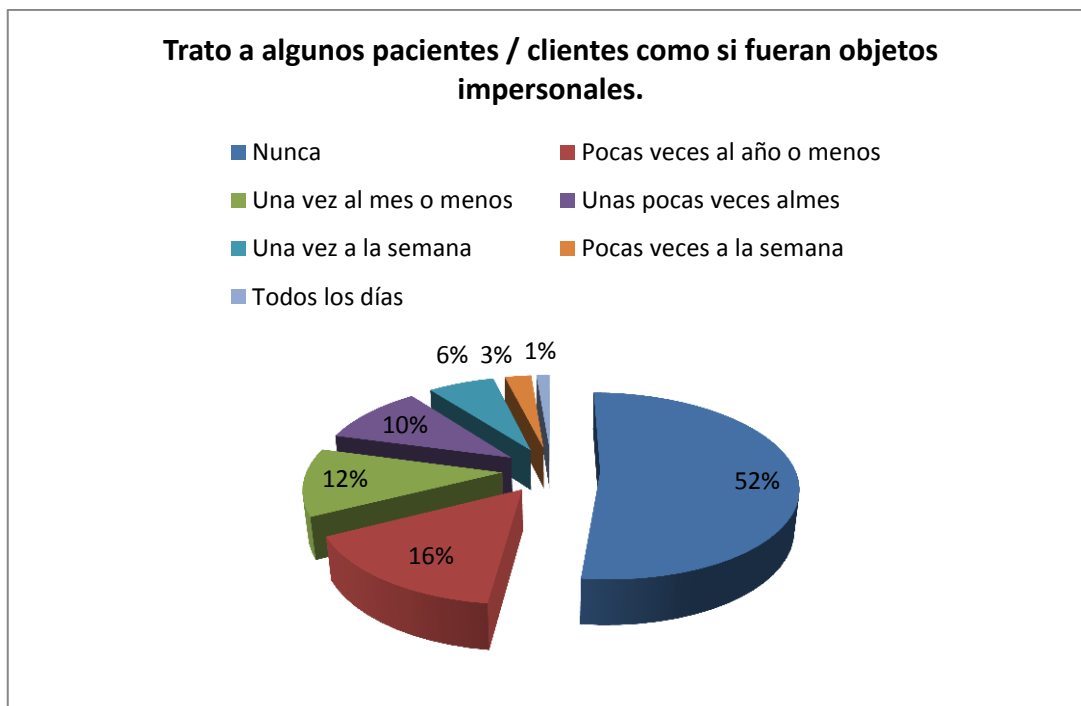
**Cuadro N° 24**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su primer indicador sobre Despersonalización se obtuvo que 40 individuos, equivalente al 52% de la población encuestada corresponde a nunca; 12 sujetos, equivalente al 16% recaen a pocas veces al año más o menos; 9 encuestado, equivalente al 12% pertenece a una vez al mes o menos; 8 sujetos, equivalente al 10% concierne a unas pocas veces al mes; 5 individuos, equivalente al 6% corresponde a una vez a la semana; 2 encuestados, equivalente al 3% pertenecen a pocas veces a la semana; 1 individuos, equivalente al 1% pertenecen a todos los días.





**Gráfico N° 20**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 52% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”, además podemos observar otros puntajes relevantes en los cuales tenemos un 16% obtenida en la opción “Pocas veces al año o menos”, con un 12% en “Una vez al mes o menos” y un 10% en “Unas pocas veces al mes”; lo que manifiesta que dichos sujetos niegan tratar a algunos pacientes o clientes como que fueran objetos impersonales. Mientras que un 1% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

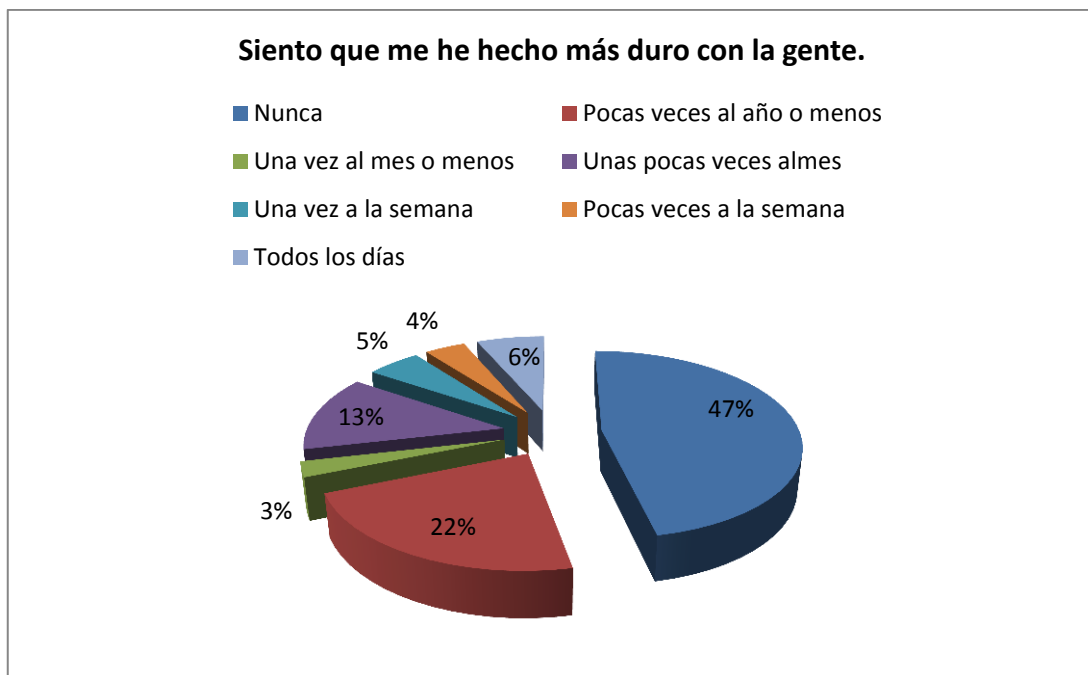
Siento que me he hecho más duro con la gente		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	36	47%
Pocas veces al año o menos	17	22%
Una vez al mes o menos	2	3%
Unas pocas veces al mes	10	13%
Una vez a la semana	4	5%
Pocas veces a la semana	3	4%
Todos los días	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 25**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su segundo indicador sobre Despersonalización se obtuvo que 36 individuos, equivalente al 47% de la población encuestada corresponde a nunca; 17 sujetos, equivalente al 22% recaen a pocas veces al año más o menos; 2 encuestado, equivalente al 3% pertenece a una vez al mes o menos; 10 sujetos, equivalente al 13% concierne a unas pocas veces al mes; 4 individuos, equivalente al 5% corresponde a una vez a la semana; 3 encuestados, equivalente al 4% pertenecen a pocas veces a la semana; 5 individuos, equivalente al 6% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 21**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 47% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”, teniendo además puntajes también importante como un 22% en la opción “Pocas veces al año o menos” y con un 13% en “Unas pocas veces al mes”; lo que manifiesta que sienten que se han hecho más duros con la gente. Mientras que un 6% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

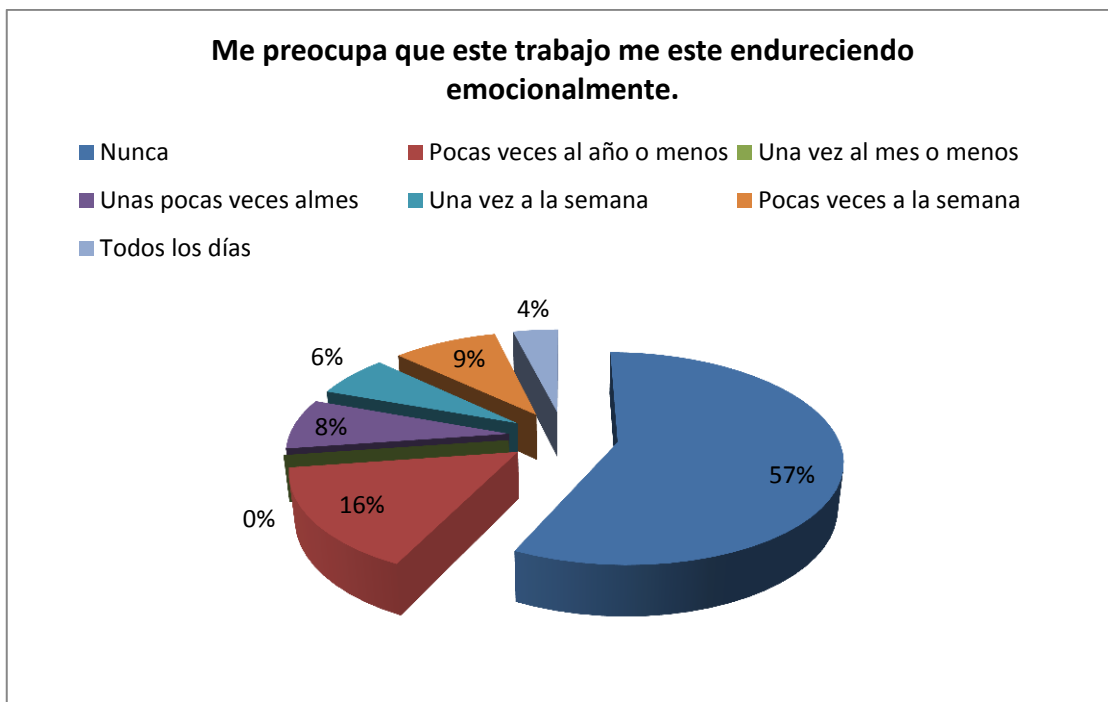
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	44	57%
Pocas veces al año o menos	12	16%
Una vez al mes o menos	0	0%
Unas pocas veces al mes	6	8%
Una vez a la semana	5	6%
Pocas veces a la semana	7	9%
Todos los días	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 26**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su tercer indicador sobre Despersonalización se obtuvo que 44 individuos, equivalente al 57% de la población encuestada corresponde a nunca; 12 sujetos, equivalente al 16% recaen a pocas veces al año más o menos; 0 encuestado, equivalente al 0% pertenece a una vez al mes o menos; 6 sujetos, equivalente al 8% concierne a unas pocas veces al mes; 5 individuos, equivalente al 6% corresponde a una vez a la semana; 7 encuestados, equivalente al 9% pertenecen a pocas veces a la semana; 3 individuos, equivalente al 4% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 22**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 57% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”; y como puntaje también significativo tenemos un 16% “Pocas veces al años o menos”, lo que manifiesta que les preocupa que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente. Mientras que un 4% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

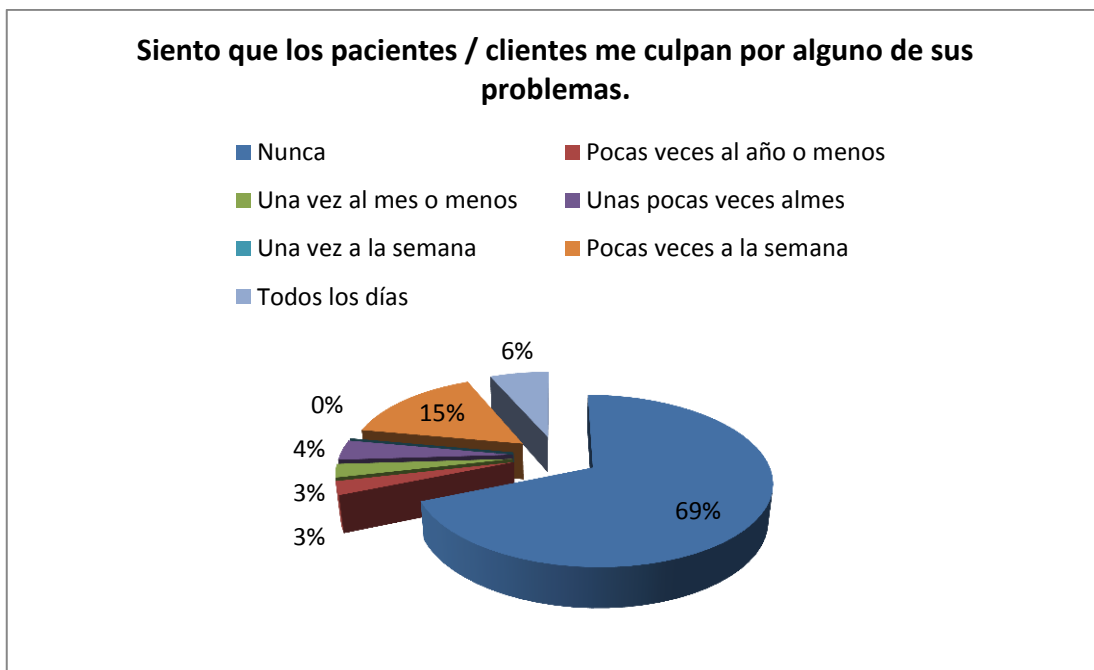
Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	53	69%
Pocas veces al año o menos	2	3%
Una vez al mes o menos	2	3%
Unas pocas veces al mes	3	4%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	12	16%
Todos los días	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 27**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su cuarto indicador sobre Despersonalización se obtuvo que 53 individuos, equivalente al 69% de la población encuestada corresponde a nunca; 2 sujetos, equivalente al 3% recaen a pocas veces al año más o menos; 2 encuestado, equivalente al 3% pertenece a una vez al mes o menos; 2 sujetos, equivalente al 3% concierne a unas pocas veces al mes; 0 individuos, equivalente al 0% corresponde a una vez a la semana; 12 encuestados, equivalente al 16% pertenecen a pocas veces a la semana; 5 individuos, equivalente al 6% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 23**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 69% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”, y un puntaje también relevante dentro de la población encuesta era un 15% en “Pocas veces a la semana”; lo que manifiesta que sienten que los pacientes o clientes les culpen por alguno de sus problemas. Mientras que un 6% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

### 3) Realización Personal

Siento que puedo entender fácilmente a la gente		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	26	34%
Pocas veces al año o menos	17	22%
Una vez al mes o menos	12	16%
Unas pocas veces al mes	4	5%
Una vez a la semana	2	3%
Pocas veces a la semana	9	12%
Todos los días	7	9%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

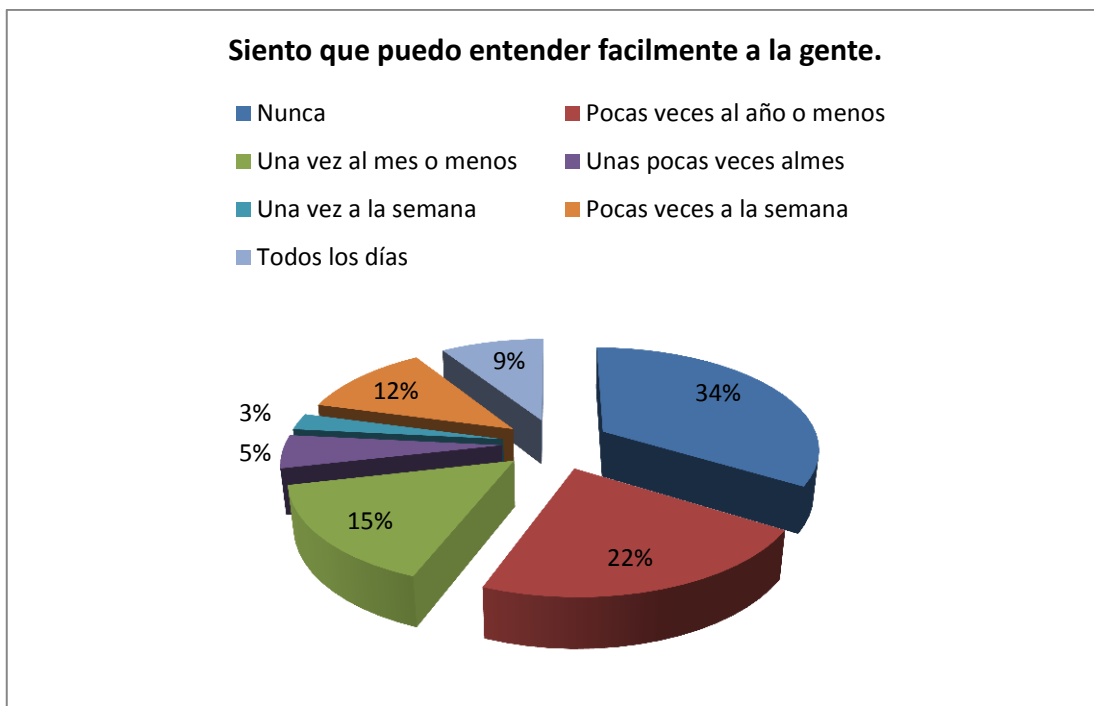
**Cuadro N° 28**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

#### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su primer indicador sobre Realización personal se obtuvo que 26 individuos, equivalente al 34% de la población encuestada corresponde a nunca; 17 sujetos, equivalente al 22% recaen a pocas veces al año más o menos; 12 encuestado, equivalente al 16% pertenece a una vez al mes o menos; 4 sujetos, equivalente al 5% concierne a unas pocas veces al mes; 2 individuos, equivalente al 3% corresponde a una vez a la semana; 9 encuestados, equivalente al 12% pertenecen a pocas veces a la semana; 7 individuos, equivalente al 9% pertenecen a todos los días.





**Gráfico N° 24**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

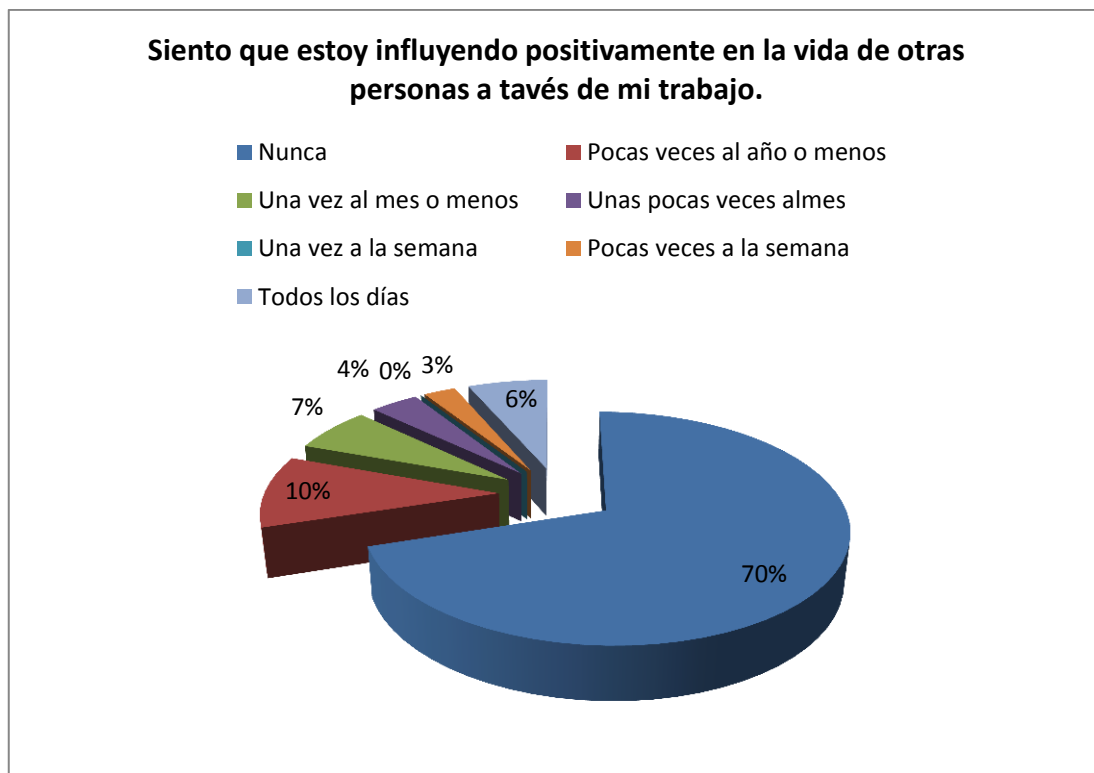
Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 34% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”, además observamos porcentajes importantes como lo son 22% “Pocas veces al año o menos”, 15% “Una vez al mes o menos”, 12% “Pocas veces a la semana”; lo que manifiesta que puede entender fácilmente a la gente. Mientras que un 9% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	54	70%
Pocas veces al año o menos	8	10%
Una vez al mes o menos	5	6%
Unas pocas veces al mes	3	4%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces a la semana	2	3%
Todos los días	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 29**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su segundo indicador sobre Realización personal se obtuvo que 54 individuos, equivalente al 70% de la población encuestada corresponde a nunca; 8 sujetos, equivalente al 10% recaen a pocas veces al año más o menos; 5 encuestado, equivalente al 6% pertenece a una vez al mes o menos; 3 sujetos, equivalente al 4% concierne a unas pocas veces al mes; 0 individuos, equivalente al 0% corresponde a una vez a la semana; 2 encuestados, equivalente al 3% pertenecen a pocas veces a la semana; 5 individuos, equivalente al 6% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 25**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 70% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”; lo que manifiesta que sienten que están influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo. Mientras que un 6% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

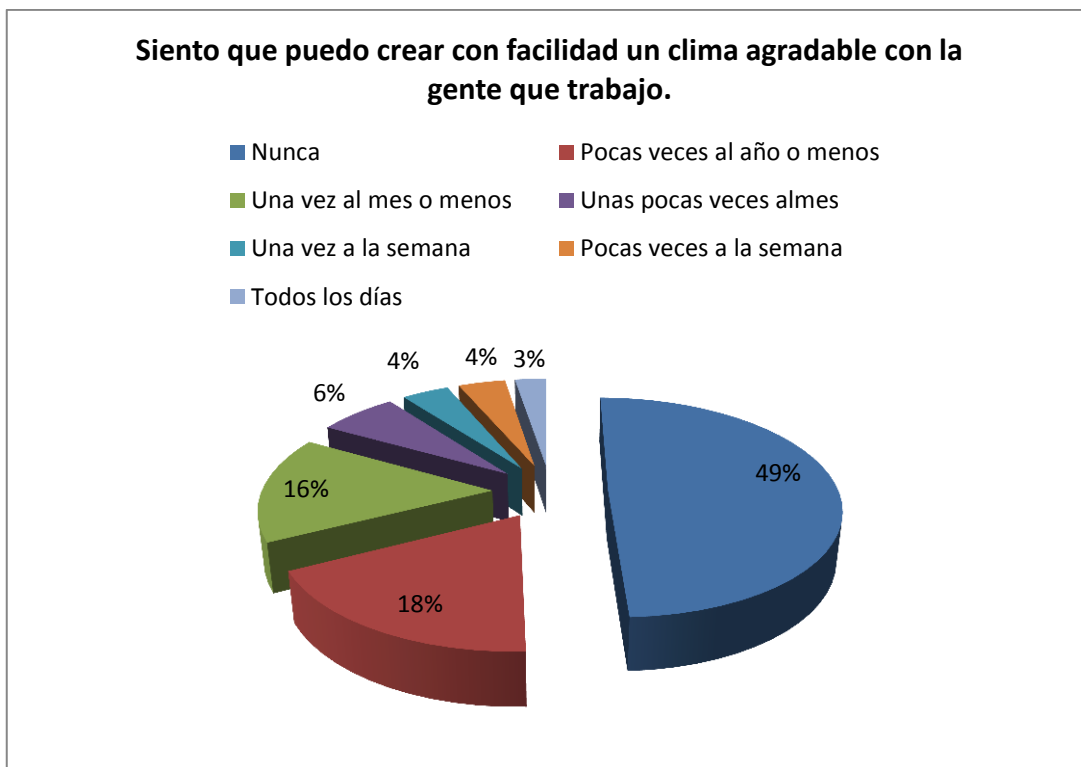
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que trabajo.		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	38	49%
Pocas veces al año o menos	14	18%
Una vez al mes o menos	12	16%
Unas pocas veces al mes	5	6%
Una vez a la semana	3	4%
Pocas veces a la semana	3	4%
Todos los días	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 30**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su tercer indicador sobre Realización personal se obtuvo que 38 individuos, equivalente al 49% de la población encuestada corresponde a nunca; 14 sujetos, equivalente al 18% recaen a pocas veces al año más o menos; 12 encuestado, equivalente al 16% pertenece a una vez al mes o menos; 5 sujetos, equivalente al 6% concierne a unas pocas veces al mes; 3 individuos, equivalente al 4% corresponde a una vez a la semana; 3 encuestados, equivalente al 4% pertenecen a pocas veces a la semana; 2 individuos, equivalente al 3% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 26**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 49% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca” teniendo además puntajes relevantes como lo son 18% “Pocas veces al año o menos”, 16% “Una vez al mes o menos”; lo que manifiesta que sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con la gente que trabaja. Mientras que un 3% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

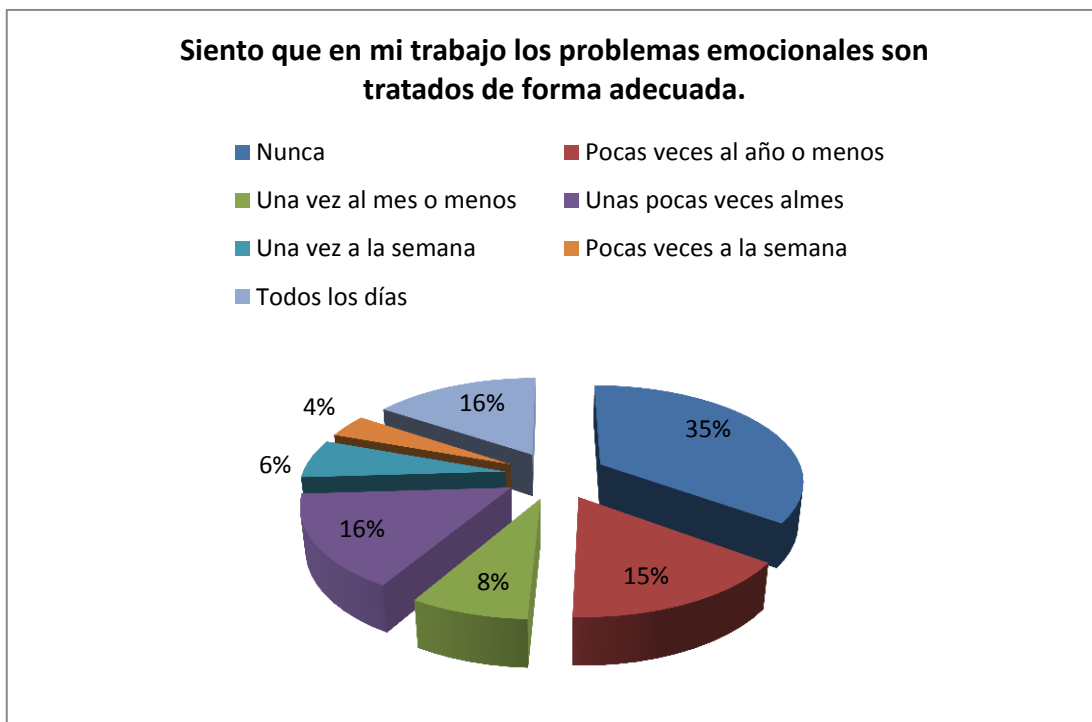
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma		
Opción	Total de Respuestas	Porcentaje
Nunca	27	35%
Pocas veces al año o menos	12	16%
Una vez al mes o menos	6	8%
Unas pocas veces al mes	12	16%
Una vez a la semana	5	6%
Pocas veces a la semana	3	4%
Todos los días	12	16%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 31**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory en el cual en su cuarto indicador sobre Realización personal se obtuvo que 27 individuos, equivalente al 35% de la población encuestada corresponde a nunca; 12 sujetos, equivalente al 16% recaen a pocas veces al año más o menos; 6 encuestado, equivalente al 8% pertenece a una vez al mes o menos; 12 sujetos, equivalente al 16% concierne a unas pocas veces al mes; 5 individuos, equivalente al 6% corresponde a una vez a la semana; 3 encuestados, equivalente al 4% pertenecen a pocas veces a la semana; 12 individuos, equivalente al 16% pertenecen a todos los días.



**Gráfico N° 27**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados muestran el mayor porcentaje, equivalente al 35% de los individuos evaluados seleccionaron la opción “Nunca”, obtenidos también puntajes importantes como lo son, 16% en “Todos los días” y el mismo puntaje en “Pocas veces al mes” y con un 15% “Pocas veces a año o menos”; lo que manifiesta que sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. Mientras que un 16% manifiesta que “Todos los días” a la opción presentada en este ítem; por lo que se observa que niegan totalmente cierta la afirmación.

## SINDROME DE BURNOUT

N°	BURNOUT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Cansancio Emocional	47	61%
2	Despersonalización	14	11%
3	Realización personal	16	21%
	<b>TOTAL</b>	77	100%

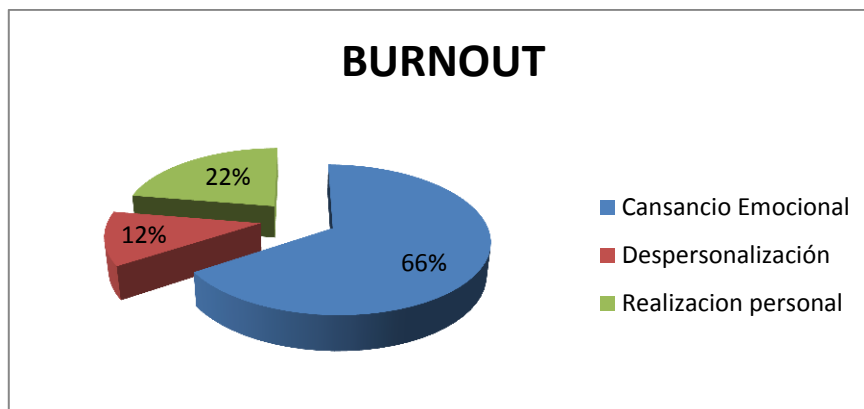
**Cuadro N° 32**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

### **Análisis:**

Según la muestra de una población de 77 Policías evaluados con el Maslach Burnout Inventory teniendo 47 individuos, equivalente al 61% de la población encuestada corresponde a Cansancio Personal; 14 sujetos, equivalente al 11% recaen a Despersonalización; 16 encuestado, equivalente al 21% pertenece a Realización Persona.





**Gráfico N° 28**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron muestran un elevado porcentaje, correspondiente al 66% de la población evaluada que se encuentra dentro de la escala Cansancio Emocional, lo que significa que estos individuos presentan un mayor índice de Cansancio Personal; los resultados denotan también un mínimo porcentaje correspondiente a un promedio de 12% que se encuentra en Despersonalización, por lo que se deduce que la mayor parte de los individuos evaluados se encuentran exhaustos emocionalmente por la demanda que tienen de sus trabajos.

#### 4.1.3 Verificación de Hipótesis

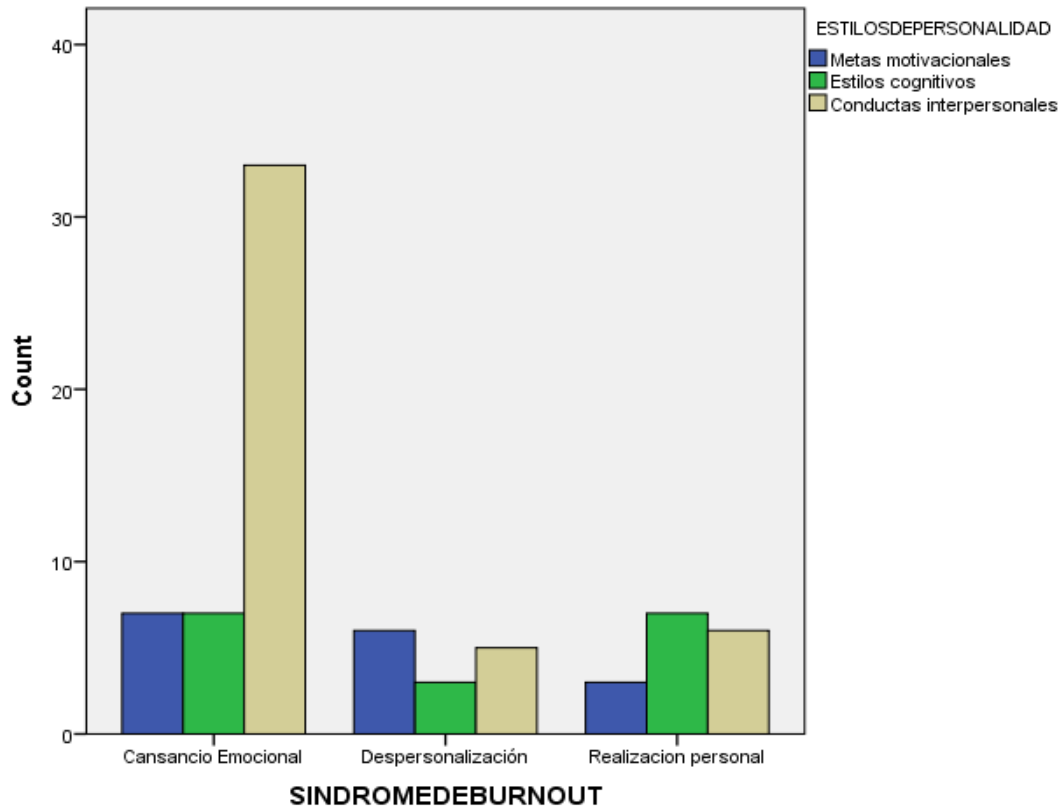
<b>Tabla de contingencia SINDROME DE BURNOUT * ESTILOS DE PERSONALIDAD</b>					
Recuento					
		ESTILOS DE PERSONALIDAD			Total
		Metas motivacionales	Estilos cognitivos	Conductas interpersonales	
SINDROME DE BURNOUT	Cansancio Emocional	7	7	33	47
	Despersonalización	6	3	5	14
	Realización personal	3	7	6	16
<b>TOTAL</b>		16	17	44	77

#### **Cuadro N°33**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

#### **Análisis:**

Según los resultados que se han obtenido, se puede observar en la tabla de contingencia que de los 47 individuos en quienes se encontró la variable de los estilos de personalidad “Cansancio emocional”; 7 puntuaron Metas Motivacionales, 7 Estilos cognitivos y 33 conductas impersonales de la variable de Estilos de personalidad. De los 14 sujetos pertenecientes a la variable de los estilos de personalidad “Despersonalización”, 6 puntuaron Metas Motivacionales, 3 Estilos cognitivos y 3 Conductas interpersonales. De los 16 individuos correspondientes a la variable de los estilos de personalidad “Realización Personal”, 3 puntuaron Metas Motivacionales, 7 Estilos Cognitivos y 6 Conductas Interpersonales.



**Gráfico N° 29**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Interpretación:**

De acuerdo a la manifestación de los resultados; se observa una correlación alta en cuanto a la variable Estilos de Personalidad y la variable Síndrome de Burnout; se observa también un puntaje alto en cuanto a la dimensión del Síndrome de Burnout de “Cansancio Emocional”, a la cual se sobrepone de igual forma un puntaje bastante elevado en la escala “Conductas Interpersonales” de la variable Estilos de Personalidad; en este caso la correlación de las variables es elevada en la generalidad de las sub-escalas y particularmente elevada en tan solo una de ellas. Lo que demuestra básicamente que la hipótesis se ha comprobado.

<b>Prueba Chi - Cuadrado</b>						
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	12.215 <sup>a</sup>	4	.016	.014		
Razón de verosimilitudes	11.133	4	.025	.041		
Estadístico exacto de Fisher	11.224			.017		
Asociación lineal por lineal	4.153 <sup>b</sup>	1	.042	.045	.027	.009
N de casos válidos	77					
a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,91						
b. El estadístico tipificado es -2,038.						

**Cuadro N°34**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

De la prueba chi cuadrado se extrae que existe relación entre el síndrome de burnout y estilos de personalidad [ $X^2(4) = 11,224$ ;  $P < 0,05$ ]

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Conforme a los resultados que ha arrojado la aplicación del Inventario Millon de Estilos de Personalidad a los miembros de la Sub Zona de Policías Tungurahua N° 18 la variable predominante es el área de Conductas Interpersonales con un porcentaje equivalente a 57%, lo que indica que los vínculos interpersonales representan un ámbito conflictivo de su vida, esta dificultad puede ser el hallarse siempre en busca de la aprobación de los demás, sin poder relacionarse con los mismos pero por otra parte ser responsable, organizado y formal, otorgar reglas y autoridad y pedir lo mismo a cambio.
- En cuanto a las variables Metas Motivacionales con un porcentaje equivalente al 21% y Estilos cognitivos con 22% podemos observar que la frecuencia es baja a diferencia de Conductas Interpersonales, sin embargo entre ellas no existe gran diferencia.
- De acuerdo a los resultados que obtuvimos de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory a los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18 muestran signos de burnout en mayor prevalencia dentro de la variable Cansancio Emocional con un porcentaje de 66%, lo que hace referencia al sobreesfuerzo tanto físico como psíquico que realiza el individuo a consecuencia de las continuas interacciones diarias y permanentes que mantiene con su ambiente laboral entre compañeros y clientes que atienden como objetos de trabajo.

- La variable de Despersonalización se encuentra en menor frecuencia con un porcentaje equivalente a 12%, sin embargo no se la encuentra nula, pudiendo decir que los miembros de la policía aún no se encuentran robotizados, en cuanto a la Realización Personal la frecuencia también está en un nivel bajo con un 22%, lo que implica que existe poca realización personal dentro de los miembros de la policía.
- Dentro de los estilos de personalidad con mayor frecuencia y puntaje es la de Control con un porcentaje de 23%, caracterizándose por ser enérgicas y a menudo dominantes y socialmente agresivas. Tienden a verse a sí mismas como intrépidas y competitivas. Para ellas, la gentileza y las demostraciones de afecto son signos de debilidad, y por lo tanto las evitan, mostrándose obstinadas y ambiciosas, seguida por el estilo de personalidad de firmeza, siendo aquellos que tienden a creer que son más competentes y talentosas que quienes las rodean. A menudo son ambiciosas, egocéntricas y seguras de sí mismas, y no tienen pelos en la lengua. Es probable que los demás las vean como arrogantes y desconsideradas.
- Observando que los estilos de personalidad más prevalentes son el de Control 23% y firmeza con un porcentaje de 14%, podríamos decir que las características de dichos estilos les lleva a sobre exigirse, esforzarse y por todo aquello llevarlo al cansancio emocional.

## **5.2 Recomendaciones**

- En vista de la demanda laboral que tienen los miembros de la policía y de las demandas que les exige su cargo debemos tener en cuenta que hay que trabajar en la prevención del síndrome, en el caso de que aún no aparezca el mismo, siendo el caso de que ya exista trabajar en el diagnóstico y tratamiento.

- Realizar un proceso terapéutico que ayude a los miembros de la policía a disminuir los síntomas del síndrome para así evitar las bajas y roces con las personas con las que trabaja.
- Dirigir el proceso terapéutico al cansancio emocional que es una de las variables con mayor frecuencia para así logra el restablecimiento de la misma y lograr un mejor resultado.
- Realizar técnicas de contención para lograr aplacar las características negativas de cada una de los estilos de personalidad y lograr que las positivas prevalezcan en los individuos.
- Trabajar en el control del estrés, autocontrol y realización de itinerarios de trabajo para así evitar la sobrecarga laboral e ir disminuyendo los síntomas del síndrome.
- Permitir la vinculación de todos los miembros para en conjunto lograr elevar el nivel de realización personal.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**TEMA:**

Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18

**Institución:** Sub zona de Policía Tungurahua N° 18.

**Población:** Policías.

**Tiempo:** 18 semanas

**Beneficiarios:**

\* **Directos:** Policías.

\* **Indirectos:** Ciudadanía en general.

#### **6.2. ANTECEDENTES**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que dentro de la población encuestada existen variables del síndrome que es el que prevalece por lo que afecta tanto a su vida laboral como personal, sin dejar de lado las características del estilo de personalidad que se encuentra en mayor frecuencia que es uno de los factores que estimula la aparición del síndrome.



Tomando los resultados del Inventario Millon de Estilos de Personalidad apreciamos que los estilos que prevalecen con mayor porcentaje son la de Control con un 23% seguida con la de Firmeza con un 14% teniendo en los otros ejes no mayor a 9% y en otros 0%.

Es decir que en las variables de la personalidad llegan a reunir los dos ejes más altos de personalidad, que puede ser formado a lo largo de la vida o en el transcurso de la formación como policía, es un factor altamente influyente en la aparición del Síndrome de Burnout.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta es de suma importancia, ya que los resultados obtenidos en la investigación planteada; los estilos de personalidad son un factor influyente en la aparición del síndrome de burnout y por ende las consecuencias interfieren de manera negativa en el buen desenvolvimiento laboral de los individuos, motivo por lo cual es recomendable realizar un proceso terapéutico que le permita encontrar un equilibrio y mejorar su convivencia diaria con las personas que lo rodean.

La presente propuesta puede ser considerada como propia y singular puesto que tiene fundamentos teóricos enmarcados en la terapia cognitivo – conductual mismos que son tomados de diferentes autores que pertenecen a la corriente, los cuales fueron seleccionados claramente para que puedan ser utilizados en la problemática y con la población señalad de manera directa y específica, de acuerdo a los previos conocimientos teóricos que se tiene de la misma.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1.- Objetivo general:**

- Prevenir la aparición de síntomas del síndrome de burnout mediante un proceso terapéutico basado en la aplicación de técnicas de Terapia Cognitiva – Conductual.

### **6.4.2.- Objetivos específicos:**

- Disminuir los síntomas de Cansancio Emocional en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.
- Aumentar las características positivas de la personalidad, reduciendo las negativas en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La propuesta es factible pues cuenta con la aprobación y colaboración tanto de los directivos de la entidad como de los miembros evaluados de la misma. De igual manera muestra un margen de originalidad, ya que presenta tratamiento terapéutico específicamente para miembros policiales.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA**

Por las características y síntomas que tiene el Síndrome de Burnout se ha visto necesaria la utilización de psicofármacos en ciertos casos, los cuales serán suministrados por el personal autorizado siendo esto un trabajo conjunto. Dichos fármacos, se enunciarán a continuación:

### **EMPLEO DE PSICOFARMACOS.**

Según el Dr. Sergio Calvo el tratamiento psicofarmacológico debe ser parte de la estrategia general del tratamiento y consensuado con el consultante, teniendo en cuenta que:

- Es de rara aparición un “cuadro puro”.
- El profesional llega a la consulta por síntomas asociados a otras comorbilidades.
- El trastorno es de evolución crónica.
- La bibliografía publicada señala al estrés crónico como la base neurofisiológica del cuadro clínico.
- Al inicio del tratamiento, por las propias características profesionales y como parte de los síntomas del cuadro, hay desconfianza y desesperanza.
- No hay hasta la fecha un fármaco sugerido como de primera elección.
- En la llamada patología dual, debemos tener prudencia en el uso de benzodiacepinas; generalmente llegan a la consulta automedicados.

Tomando estas consideraciones, la elección del psicofármaco se hará según el perfil clínico.

Pueden usarse fármacos como:

Antidepresivos IRSS o duales en dosis habituales:

- Mirtazapina: en presencia de insomnio y/o pérdida de peso.
- Venlafaxina: en presencia de síntomas de aislamiento, evitativos, depresivos. y de cinismo marcado.
- Sertralina: con mayor presencia de síntomas asociados al estrés, irritabilidad, hiperactividad, ansiedad.
- Paroxetina: en situaciones de ansiedad o hiperalerta.
- Carbamazepina: en situaciones de impulsividad, inestabilidad emocional (Calvo, 2013).

Dentro de lo que es el modelo cognitivo conductual se usara varias técnicas se enumera a continuación:

### **6.6.1 ACTIVIDADES GRATIFICANTES**

Todas aquellas actividades que produzcan efectos placenteros o de aumento del estado de ánimo a las personas. Las actividades gratificantes son de carácter personal (determinadas actividades funcionan a algunas personas mientras que a otras no) y los programas que se componen de un aumento de éstas persiguen una mejora del estado de ánimo y un aumento de la actividad general llevada a cabo por el cliente (Osoria & Cobián, 2009).

### **6.6.2 ASERTIVIDAD**

Según Lang (1968) la conducta asertiva implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. El mensaje básico de la aserción es: “Esto es lo que yo pienso. Esto es lo que yo siento. Así es como veo la situación.” El mensaje se expresa sin dominar, humillar o degradar al otro individuo.

- **Autoobservándome.**

El primer paso para cambiar los comportamientos no asertivos es identificarlos con claridad. Saber exactamente cuándo, cómo, cuánto, con quién y en qué circunstancias se dan nuestros comportamientos no asertivos. Hay que tomarse un tiempo entre 3 y 4 semanas para observar tanto nuestros comportamientos externos como las interpretaciones que hacemos de ellos.

Los acontecimientos no asertivos pueden ser externos como conflictos con los demás, circunstancias que se dan en el trabajo, los estudios, la pareja, la familia o los amigos, o también eventos internos del tipo recuerdos negativos del pasado o imágenes preocupantes de acontecimientos venideros. Anota a continuación el tipo de pensamientos que ese acontecimiento te ha suscitado, no te preocupes de ser exacto en ellos, es suficiente con que describan más o menos la tendencia de tus pensamientos. Y finalmente escribe la emoción que experimentas, puede ser ansiedad, miedo, estrés, angustia, tristeza, rabia, etc., y apunta la intensidad de esa

emoción dándole un valor de 0 (nada) a 100 (la emoción más intensa de mi vida). A continuación observa un ejemplo de como se anota en la libreta:

Día/Hora	Acontecimiento	Pensamiento	Emoción (0-100)
07-Mayo a las 21 h.	Me hace el profesor una pregunta en clase, no respondo bien y mis compañeros se ríen.	"Soy tonto" "Es terrible hacer el ridículo"	Vergüenza (90) Miedo (90)

Este registro de pensamientos automáticos se deberá practicar durante varios días hasta que se pueda tomar clara consciencia de cómo interviene la interpretación de los acontecimientos no asertivos en la generación de los diferentes estados emocionales. Es fundamental que se sea honesto y claro consigo mismo, que la persona no se autoengañe, y aunque le provoque cierto malestar el centrarse en los acontecimientos negativos de su vida, no se olvide de que para cambiar algo antes hay que conocer que es lo que está empezando a hacer. Una vez que se haya tomado consciencia de la relación entre el grado de credibilidad de los pensamientos negativos y la intensidad de emociones negativas pasa a la siguiente fase.

- **Cambiando mi manera de pensar.**

Una vez identificados con claridad los comportamientos no asertivos con sus correspondientes interpretaciones asociadas ya podemos debatir si éstas son correctas o distorsionadas. Si éstas no se atienen a la lógica, al sentido común ni a la auténtica realidad de las cosas, sino que son exageraciones, dramatizaciones y fantasías muy perjudiciales, entonces no tenemos duda que estamos ante interpretaciones irracionales.

- **Reduciendo la ansiedad.**

Es frecuente activar la ansiedad cuando tenemos que dar una respuesta asertiva a la que no estamos acostumbrados. A veces es tal la intensidad de la ansiedad que es fácil que se produzca un bloqueo o una interferencia importante en la comunicación. Si tal es el caso se deberá trabajar las técnicas de relajación.

- **Aprendiendo respuestas y estrategias asertivas.**

Respuestas asertivas:

Asertividad Positiva: Consiste en expresarle algo positivo a otra persona, por ejemplo, "me gusta como lo has hecho", "te considero muy valioso para mí" o "te agradezco que te hayas acordado de mi".

Respuesta asertiva espontánea: la das cuando te ves "pisado" por otros, cuando te interrumpen, te descalifican o te desvalorizan. Por ejemplo, "déjame que acabe y después hablas tú", "no necesito que me digas lo que he de hacer", "no me gusta que me critiques". Estas respuestas son dadas con voz firme y clara pero no agresiva.

Respuesta asertiva escalonada: cuando la persona no se da por aludida a pesar de nuestros mensajes asertivos, se hace necesario aumentar escalonadamente, con paciencia y firmeza, nuestra respuesta inicial.

Respuesta asertiva empática: se trata de ponerse en el lugar del otro para darle a entender que comprendemos su punto de vista y desde ahí hacerle comprender el nuestro. Por ejemplo: "Comprendo que tienes mucho trabajo pero necesito que cumplas tu compromiso conmigo".

Es una de las más eficaces estrategias para conseguir resolver los conflictos en las relaciones. El primer paso es identificar el comportamiento que no nos gusta, el segundo paso es comunicar lo que ese comportamiento nos hace sentir, el tercero es mostrar nuestra preferencia por otro tipo de comportamiento y el cuarto es reforzarle a esa persona si cambia y hace lo que le pedimos. Por ejemplo:

"Cuando tú me gritas..."

"me haces sentir mal..."

"por ello, te ruego moderes tu tono de voz"

"y yo te haré más caso a lo que me digas."

Respuesta asertiva frente a la agresividad o la sumisión: Se trata de hacerle ver al otro las consecuencias que tiene en mí su comportamiento y sugerirle otro más adecuado. Por ejemplo, una persona agresiva que trata de imponer su punto de vista "Veo que estás enfadado y no me escuchas, ¿por qué no te paras un momento y escuchas lo que te quiero decir?. Otro ejemplo con una persona de naturaleza inhibida: "Como no te expresas, me confundes un poco, ¿no podrías comentarme tu punto de vista?".

- **Estrategias asertivas para afrontar las discusiones:**

**Técnica del disco rayado:** se trata de repetir el mismo argumento una y otra vez, de forma paciente y tranquila sin entrar en discusiones.

**Banco de niebla:** se le da la razón a la otra persona, pero evitando entrar en mayores discusiones. Se le dice en un tono de voz calmado y convincente transmitiéndole a la otra persona que lleva parte de razón en lo que dice.

**Aplazamiento asertivo:** se pospone la discusión para otro momento donde se controle más la situación.

**Relativizar la importancia de lo que se discute:** se trata de hacer ver que a veces es más importante no entrar en discusión y comprender que ésta no lleva a ningún lado. Por ejemplo, interrumpir una discusión con algún comentario del tipo "Quizás esta discusión no tiene tanta importancia como le estamos dando".

**Técnica de ignorar:** no se le sigue la discusión al otro pero a través del lenguaje verbal y no verbal se le trasmite que no es una desconsideración el ignorar el tema de discusión.

**Técnica de diferenciar un comportamiento de un modo de ser:** se le hace ver al otro que aunque incluso uno pueda haber cometido un error, eso no implica que es una mala persona. Por ejemplo, "Aunque hoy haya llegado tarde, eso no quiere decir que sea impuntual".

**Técnica de la pregunta asertiva:** se parte de la idea que la crítica del otro es bienintencionada (aunque no lo sea). Se le hace una pregunta para que nos clarifique lo que hemos hecho mal y cómo podemos hacerlo bien. Por ejemplo, "Cómo quieres que cambie para que esto no vuelva a ocurrir".

### **6.6.3 AUTOINSTRUCCIONES**

Imágenes o verbalizaciones dirigidas a uno mismo (decirse algo a sí mismo) para apoyar, dirigir, refrenar o mantener conductas que se estén llevando a cabo o se deseen ejecutar. Esta técnica acostumbra a utilizarse con niños impulsivos, algunos pacientes esquizofrénicos, para combatir la ansiedad (en especial ante exámenes, temor a hablar en público y miedo a los animales) y para controlar la ira y el dolor (Lega et al, 1997).

### **6.6.4 BIBLIOTERAPIA**

Proporcionar bibliografía sobre una problemática, para que la persona que la solicita pueda comprender su problema y conocerlo mejor, con el objetivo de poder solucionarlo o mejorarlo (Fennell, 1989; Seoane, 1993).

### **6.6.5 ENTRENAMIENTO AUTÓGENO DE SCHULTZ**

A partir de 1912 Schultz elaboró los principios del entrenamiento autógeno. Partiendo de las observaciones en el uso de la hipnosis, la cual dominaba a la perfección. En 1926 comunica a la Asociación Médica de Berlín los primeros resultados obtenidos con su método de autohipnosis. La denominación de entrenamiento autógeno la fundamenta etimológicamente del griego "autos" (sí



mismo), "gen" (devenir), y podría traducirse como:" una ejercitación o entrenamiento, desarrollado a partir del propio "sí mismo" del sujeto y que configura a dicho "sí mismo"."

Según el propio Schultz: "El principio sobre el que se fundamenta el método consiste en producir una transformación general del sujeto de experimentación mediante determinados ejercicios fisiológicos y racionales y que, en analogía con las más antiguas prácticas hipnóticas exógenas, permite obtener resultados idénticos a los que se logran con los estados sugestivos auténticos."

La relación del entrenamiento autógeno con la hipnosis se manifiesta claramente en el texto anterior, y así, la denominación de técnica de auto hipnosis que se le suele dar en muchas ocasiones está plenamente justificada.

Partiendo de los estudios iniciales de J.H.Schultz se han desarrollado versiones adaptadas del entrenamiento autógeno aunque generalmente siguen un armazón común: la utilización de imágenes que se refieren directamente a las funciones del sistema vegetativo.

Según Huber (1980): "Estas imágenes se concentran en fórmulas, según determinados elementos básicos de eficacia sugestiva, y se aplican a regiones orgánicas particularmente accesibles subjetiva y cognoscitivamente: el estómago, la respiración, el corazón, la sensación de su cuerpo (cabeza)."

Se resumen en los conocidos seis ejercicios autógenos:

1. Ejercicio de pesadez
2. Ejercicio de calor
3. Ejercicio de pulsación
4. Ejercicio respiratorio
5. Regulación abdominal
6. Ejercicio de la cabeza

### 6.6.6 ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

Conjunto de habilidades necesarias para una correcta interacción con otras personas en casa, trabajo, escuela, etc. Incluye habilidades de conversación, alabanza, resolución de problemas, ayuda a los otros, agradecimiento, etc.

- **Imitación:** se expone a la persona a ejemplificadores (modelos) en vivo o filmados que realicen los comportamientos requeridos.
- Ensayo de conducta o role-playing: representación de las conductas deseadas.
- **Información (feedback):** información de cómo se efectuó la respuesta.
- **Refuerzo social:** añadiendo elogio o refuerzo se intensifican los efectos de la enseñanza.
- **Generalización:** enseñar comportamientos habituales, múltiples ejemplos, enseñar a través de muchas personas e incorporar a los compañeros como modelos Izard (1989).

### 6.6.7 REATRIBUCIÓN

El paciente puede hacerse responsable de sucesos sin evidencia suficiente, cayendo por lo común en la culpa.

Revisando los posibles factores que pueden haber influido en la situación de las que se creen exclusivamente responsables, se buscan otros factores que pudieron contribuir a ese suceso (Osoria, 2009).

### 6.6.8 REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

Técnicas que se encaminan a identificar pensamientos (cogniciones) no adecuados del cliente que están incidiendo en sus emociones y conductas inadecuadas, para modificarlos o sustituirlos por otros más adecuados. Mayer y Salovey (1997).

### **6.6.9 RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA**

Técnica de relajación consistente en la identificación de zonas musculares tensas debido a los efectos de la ansiedad y su posterior e inmediata relajación a voluntad de la persona que la aplica.

Según Chóliz (2011) la RMP pretende conseguir un nivel de relajación general, así como un estado de autorregulación del organismo, sobre la base de la distensión de la musculatura esquelética y mediante una serie de ejercicios de tensión, distensión de los principales grupos musculares. A pesar de que en el procedimiento original de Jacobson se describían más de sesenta ejercicios y varios meses de entrenamiento para lograr un nivel de relajación aceptable, en la actualidad los procedimientos basados en la RMP son considerablemente más breves en tiempo de entrenamiento y en ejercicios implicados. Una de las mejores adaptaciones y, sin duda una de las más utilizadas, es la que realizaron Bernstein y Borkovec (1973). Lo habitual consiste en unas primeras semanas en las que se practican una relajación larga (de alrededor de 16 grupos musculares y en torno a 30-40 minutos).

Posteriormente, conforme se adquiere habilidad en esta técnica se reduce tanto la duración como el número de ejercicios. Así, es corriente pasar a realizar ejercicios en cuatro grupos musculares (brazos, cabeza, tronco y piernas) o a uno solo que implique a todo el cuerpo. En muchos casos, lo que interesa finalmente es conseguir relajarse en situaciones en la vida real, en la que hay otras personas implicadas y que incluso no es apropiado siquiera tumbarse, sentarse, cerrar los ojos, o realizar ejercicio de tensión-distensión alguno. En estos casos debe aprenderse lo que podemos denominar técnicas de “relajación disimulada”, en las que la tensión que se realice no debe advertirse por los presentes. En cualquier caso, la eficacia de estas formas abreviadas y “disimuladas” depende de la adquisición de un hábito previo de relajación, lo que hace necesario que se practique en un primer momento las formas más largas o profundas de relajación. (Chóliz, 2011)

Las principales partes del cuerpo que están implicadas en los diferentes modos de RMP son las siguientes:

### **a. Relajación de 16 grupos musculares:**

1. Mano y antebrazo dominantes
2. Bíceps dominante
3. Mano y antebrazo no dominantes
4. Bíceps no dominante
5. Frente
6. Parte superior de las mejillas y nariz
7. Parte inferior de las mejillas y mandíbulas
8. Cuello y garganta
9. Pecho, hombros y parte superior de la espalda
10. Región abdominal o estomacal
11. Muslo dominante
12. Pantorrilla dominante
13. Pie dominante
14. Muslo no dominante
15. Pantorrilla no dominante
16. Pie no dominante

La descripción de cómo deben realizarse cada uno de los ejercicios de tensión-relajación es la siguiente:

- 1 y 3.- Apretar el puño, contrayendo mano, muñeca y antebrazo.
- 2 y 4.- Contraer el bíceps empujando el codo contra el respaldo del sillón o contra el colchón.
5. Frente: elevar las cejas o arrugar la frente
6. Parte superior cara y nariz: arrugar la nariz y los labios
7. Parte inferior de la cara y mandíbulas: apretar los dientes y hacer una sonrisa forzada tirando de la comisura de los labios hacia afuera.
8. Pecho y garganta: empujar la barbilla como hacia abajo como si quisiera que tocara el pecho, pero al mismo tiempo hacer fuerza para que no lo consiga, es decir, contraponer los músculos frontales y posteriores del cuello.

9. Hombros y espalda. A la vez que inspira arquee la espalda como si quisiera unir los omoplatos entre sí.

10.- Abdomen. Poner el estómago duro y tenso, como si quisiera contrarrestar un fuerte golpe.

11 y 14.- Piernas: colocar la pierna estirada y subirla hacia arriba 20 cms, tensando y haciendo fuerza como si tuviera un peso en el pie, que debiera sujetar a una altura de 20 cms. Para relajar soltar la pierna y que caiga a peso.

12, 13, 15 y 16. Ejercicios de pantorrilla y pie. Existen dos movimientos:

a) estirar la pierna y la punta de los dedos como si quisiera tocar un objeto delante

b) doblar los dedos hacia atrás como si quisiera tocarse la rodilla con ellos.

Es importante tener en cuenta que estos dos últimos ejercicios de tensión debe hacerlos SIN FORZAR. La tensión debe ser suave, es suficiente para relajar las pantorrillas y los pies sin producir ningún daño.

#### **b. Relajación de cuatro grupos musculares**

Consiste en el mismo procedimiento que el anterior, pero agrupando en un movimiento los brazos dominante y no dominante, piernas y pies dominante y no dominante y los músculos de la cara y cuello.

Este procedimiento acorta la relajación a 10 minutos, si bien el interés no consiste en batir records de velocidad en el proceso de relajación, sino en que adquiera un procedimiento de relajación más rápido que pueda utilizarlo en diferentes situaciones.

Hay una serie de indicaciones generales en el entrenamiento en RMP que es preciso tener en cuenta:

1. Debe seguirse siempre una secuencia ordenada y procurar que sea la misma en todas las ocasiones (comenzando por las manos y acabando por los pies, o viceversa)

2. No hay que preocuparse si se olvida algún músculo por tensar y relajar. En ese caso lo correcto es continuar con la relajación con el siguiente ejercicio que se recuerde. No obstante, para evitar los olvidos lo más adecuado es que hacer un repaso mental de los músculos antes de comenzar la relajación.

3. Debe tensarse durante 2 segundos aproximadamente y relajar el músculo dejándolo suelto, como si se separara de repente de los tendones que lo sujetan. Debe

mantenerse el músculo relajado durante 15 segundos aproximadamente antes de tensar de nuevo.

4. Nunca debe forzarse excesivamente el músculo. Al tensar NO se pretende producir un alto nivel de contracción, sino facilitar la distensión. Si se tensa con demasiada fuerza puede ser perjudicial y producir molestias (hay que tener especial cuidado cuando se tensan los pies).

5. Al relajar, debe soltarse el músculo de repente, no hay que distenderlo lentamente pues ello requiere un control mayor de los músculos antagonistas.

6. Es útil imaginar en cada momento los músculos que está tensando y relajando, especialmente el músculo relajado y notar cómo se sigue distendiendo por sí mismo después de soltarlo

7. Es aconsejable concentrarse durante un tiempo en la agradable sensación de relajar cada músculo.

8. Una vez que han relajado todos los músculos hacer un repaso mental de ellos comenzando del final al principio de la secuencia facilita una autoexploración de las partes que no se ha logrado relajar convenientemente.

En esta fase no es preciso tensar ningún músculo.

#### **6.6.10 RESPIRACIÓN CONTROLADA**

Técnica de relajación consistente en que el cliente siga un patrón de respiración abdominal lento de ocho veces por minuto, que reduce la activación fisiológica producida por la ansiedad (Goleman, 1996)

#### **6.6.11 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Procedimiento de carácter cognitivo y conductual que persigue dos objetivos:

- a) la generación de múltiples posibilidades de actuación ante la ocurrencia de un problema.
- b) el incremento de la probabilidad de elección de aquella alternativa más eficaz ante el problema (Chóliz, 2005).

### **6.6.12 TÉCNICAS DE EXPOSICIÓN**

Las técnicas de exposición son técnicas que se basan en exponerse a aquellas situaciones o elementos que producen ansiedad o angustia al cliente.

Su aplicación es, en la gran mayoría de los casos, gradual. Es decir, se sugerirá al cliente en un primer momento la exposición a estímulos o situaciones que generan escasa ansiedad, para ir aumentando la dificultad a medida que se vayan consiguiendo los objetivos de la técnica.

Normalmente, para la aplicación de este tipo de técnicas, el cliente estará entrenado en otras habilidades para controlar la ansiedad (como por ejemplo las técnicas de relajación) y/o técnicas para afrontar situaciones problemáticas.

Los objetivos que persiguen estas técnicas son:

- A) Aprender que la ansiedad y sus síntomas pueden ser controlados con técnicas de afrontamiento enseñadas
- B) Aprender que las consecuencias catastróficas anticipadas a la situación que produce ansiedad no ocurren
- C) Romper la asociación entre situaciones o estímulo y ansiedad, y a responder de un modo distinto a la situación. Son técnicas especialmente indicadas para problemas de ansiedad (Yamari, 2011).

### **6.6.13 TÉCNICAS RESPIRATORIAS DE RELAJACIÓN**

#### **LA RESPIRACIÓN**

Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por estas.

Unos hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones.

El objetivo de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

Vamos a pasar a realizar una serie de ejercicios sobre la respiración.

## **EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN**

Para realizar estos ejercicios realice la preparación que ya conoce del módulo anterior, pudiéndose realizar sentado o tendido, en la situación que le resulte más cómoda para percibir el movimiento de la respiración.

- **Ejercicio 1: Inspiración abdominal**

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.

Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

- **Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral**

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

- **Ejercicio 3: Inspiración abdominal, ventral y costal**

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.

- **Ejercicio 4: Espiración**

Este ejercicio es continuación del 3º, se deben realizar los mismos pasos y después, al espirar, se deben cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.



- **Ejercicio 5: Ritmo inspiración - espiración**

Este ejercicio es similar al anterior pero ahora la inspiración se hace de forma continua, enlazando los tres pasos (abdomen, estómago y pecho). La espiración se hace parecida al ejercicio anterior, pero se debe procurar hacerlo cada vez más silencioso.

- **Ejercicio 6: Sobregeneralización**

Este es el paso crucial. Aquí se debe de ir utilizando estos ejercicios en situaciones cotidianas (sentados, de pie, caminando, trabajando, etc.). Hay que ir practicando en las diferentes situaciones: con ruidos, con mucha luz, en la oscuridad, con mucha gente alrededor, etc. (Psicología)

## 6.7. METODOLOGÍA

### Fase I: Introductoria

<b>MODELO TERAPÉUTICO</b>		
<p><b>Tema:</b> Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.</p>		
<p><b>Entidad Beneficiaria:</b> Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18</p>	<p><b>Etapas iniciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociabilización de los resultados de la investigación (Grupal).</li> <li>- Entrevista inicial (Individual).</li> </ul>	
<p><b>Ejecutora:</b> Tatiana Buenaño</p>		
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer una relación terapéutica basada en la empatía, la autenticidad, la aceptación, la cordialidad y la confianza.</li> <li>- Establecer el encuadre terapéutico sustentado conforme a las normas y reglas del proceso.</li> <li>- Explicar la Terapia cognitivo - conductual con el fin de demostrar cómo influyen las cogniciones en las emociones.</li> </ul>		
<b>Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Numero de sesiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen ejecutivo de los resultados de la investigación a la población participante.</li> <li>- Técnicas informativas y explicativas acerca de la teoría que se aplicará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector.</li> <li>- Diapositivas.</li> <li>- Discurso.</li> <li>- Instalaciones de la institución.</li> <li>- Computadora</li> <li>- Materiales de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupal</li> <li>(1 SESIÓN)</li> <li>- Individual</li> <li>(1 SESIÓN)</li> </ul>

**Cuadro N°35:**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

**Fase II: Informativa**

<b>MODELO TERAPÉUTICO</b>		
<p><b>Tema:</b> Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.</p>		
<p><b>Entidad Beneficiaria:</b> Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18</p>	<p><b>Etapa inicial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de encuadre de la terapia (Individual).</li> <li>- Establecimiento del rapport dentro de la terapia (Individual).</li> </ul>	
<p><b>Ejecutora:</b> Tatiana Buenaño</p>		
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre el síndrome de burnuot, signos, síntomas y consecuencias.</li> <li>- Jerarquizar situaciones que le causen mayor estrés.</li> <li>- Seleccionar cuales son las características de la personalidad más sobresaliente de todas.</li> </ul>		
<b>Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Numero de sesiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas informativas y explicativas.</li> <li>- Jerarquización de situaciones.</li> <li>- Selección de características.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones de la institución designadas y adecuadas para dicha actividad.</li> <li>- Materiales de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> </ul> <p>(2 SESIONES)</p>

**Cuadro N°36**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

### Fase III: Ensayo y adquisición de habilidades

<b>MODELO TERAPÉUTICO</b>		
<p><b>Tema:</b> Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.</p>		
<p><b>Entidad Beneficiaria:</b> Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18</p>	<p><b>Etapa inicial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de encuadre de la terapia (Individual).</li> <li>- Establecimiento del rapport dentro de la terapia (Individual).</li> </ul>	
<p><b>Ejecutora:</b> Tatiana Buenaño</p>		
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminuir los niveles de estrés.</li> <li>- Evaluar y conceptualizar los conflictos.</li> <li>- Guiar al paciente en el aprendizaje de una adecuada respiración.</li> <li>- Entrenar al paciente en el proceso de relajación y respiración profunda.</li> <li>- Recuperar la autoconfianza del paciente.</li> <li>- Motivar al paciente al trabajo continuo y a no abandonar el proceso.</li> </ul>		
<b>Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Numero de sesiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenamiento Autógeno de Schultz.</li> <li>- Reestructuración cognitiva.</li> <li>- Relajación muscular progresiva.</li> <li>- Respiración controlada</li> <li>- Interconsulta con psiquiatría(en caso de ser necesario)</li> <li>- Entrenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones de la institución designadas y adecuadas para dicha actividad.</li> <li>- Materiales de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> </ul> <p>( 6 SESIONES)</p>

<p>autoinstruccional  mediante la creación de  un conjunto propio de  pensamientos  (autoinstrucciones) de  afrontamiento del  estrés, los cuales se  utilizarán para  contrarrestar los  antiguos pensamientos</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**Cuadro N°37**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

#### Fase IV: Implementación

<b>MODELO TERAPÉUTICO</b>		
<p><b>Tema:</b> Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.</p>		
<p><b>Entidad Beneficiaria:</b> Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18</p>	<p><b>Etapa intermedia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Establecimiento de Insight</li> </ul>	
<p><b>Ejecutora:</b> Tatiana Buenaño</p>		
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar las habilidades adquiridas en sesiones anteriores, sobre relajación.</li> <li>- Afrontar el estrés mediante los recursos adquiridos.</li> <li>- Reafirmar la capacidad para el enfrentamiento.</li> <li>- Eliminar pensamientos negativos.</li> </ul>		
<b>Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Numero de sesiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar la técnica Autógena de Schultz.</li> <li>- Relajación muscular progresiva.</li> <li>- Respiración controlada</li> <li>- Autoinstrucciones.</li> <li>- Brindar bibliografía sobre la problemática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones de la institución designadas y adecuadas para dicha actividad.</li> <li>- Materiales de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> </ul> <p>( 4 SESIONES)</p>

**Cuadro N°38**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

## Fase V: Cierre

<b>MODELO TERAPÉUTICO</b>		
<p><b>Tema:</b> Plan terapéutico basado en la Terapia Cognitiva - Conductual para la disminución de síntomas del Síndrome de Burnout en los miembros de la Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18.</p>		
<p><b>Entidad Beneficiaria:</b> Sub Zona de Policía Tungurahua N° 18</p>	<p><b>Etapa final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de conclusiones.</li> <li>- Cierre</li> <li>- Seguimiento</li> </ul>	
<p><b>Ejecutora:</b> Tatiana Buenaño</p>		
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejar habilidades sociales.</li> <li>- Retribuir al paciente aspectos positivos del mismo.</li> <li>- Confrontar al paciente a situaciones problemáticas.</li> <li>- Realizar un roleplay sobre su empleo y situaciones presentadas en el día a día</li> <li>- Evaluar periódicamente al paciente.</li> </ul>		
<b>Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Numero de sesiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión de roles</li> <li>- Actividades gratificantes.</li> <li>- Técnica de habilidades sociales.</li> <li>- Reatribución.</li> <li>- Solución de problemas.</li> <li>- Técnica de explosión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones de la institución designadas y adecuadas para dicha actividad.</li> <li>- Materiales de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual</li> <li>( 3 SESIONES)</li> <li>(1 SESIÓN mensual)</li> </ul>

**Cuadro N°39**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

## **6.8 RECURSOS ADMINISTRATIVOS:**

### **- Recursos físicos:**

- Instalaciones

### **- Recursos humanos:**

- Investigador
- Profesionales en Psicología

### **- Recursos materiales:**

- Material de oficina
- Equipo de audio.
- Proyector.
- Computadora.

### **-Presupuesto:**







<b>RECURSOS</b>	<b>VALOR</b>
<b>1.-</b> Materiales de escritorio.	\$1.200
<b>2.-</b> Transporte	\$70
<b>3.-</b> Material tecnológico	\$60
<b>4.-</b> Material de oficina.	\$200
<b>TOTAL:</b>	<b>1.530</b>

**Cuadro N° 40**

**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**



**6.9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FASE I												
FASE II												
FASE III												
FASE IV												
FASE V												
FASE V - SEGUIMIENTO												

**Cuadro N° 41**  
**Elaborado por: Tatiana Buenaño. 2015**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA

- Balarezo Lucio: (1986), Introducción a la psicoterapia, Ecuador.
- Barreto Argilagos, R. S. & Blanco Sánchez, G. (2008). Necesidad y Utilidad de la categoría “competencia” en la ciencia pedagógica. España: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Beck S. Judith: (2000), Terapia Cognitiva conceptos básicos y profundización, Gedisa, Barcelona.
- Butteriss Margaret. (2000). Reinventando recursos humanos, España.
- Calvo, D. S. (2013). Burnout: diagnóstico y tratamiento. Medicina General & Salud Mental.
- Cano Videl Antonio. (2009). Asociación Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. España.
- Cao Ansorena, Alvaro. (1996). Quince pasos para la selección de personal con éxito. España.
- Cardona, P., Chinchilla, N (1999). Evaluación y desarrollo de las competencias directivas. DEUSTO BUSINESS REVIEW, núm. 89, pàg. 10-27.
- Chiavenato Idalberto: Gestión de talento humano. Ed McGraw Hill, Bogota, 2000.
- Chóliz, M. (2011). Técnicas para el control de la activación. Valencia: Universidad de Valencia.
- Cox, T. & Mackay, C. (1981). A Transactional approach to occupational stress. En E. N. Corlett y J. Richardson (eds.). Stress, work design and productivity. Estados Unidos: Chichester. Wiley & Sons.
- Dolan L. Simon: La gestión de los recursos humanos. Ed McGraw Hill, Madrid, (2007).
- Fernandez Garcia Ricardo. (2010). La productividad psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Club Universitario.

- Floria Pedro Mateo, Gonzales Diego, Gonzales Agustin. (2006). Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales. España: Fundación confemetal.
- Gonzales Manuel Jesus. (2000). Manejo del estrés: innova
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). The stress concept in the life sciences. In R. S. Lazarus & S. Folkman (Eds.), Stress, appaisal and coping. New York: Spinger.
- Lazarus, R. S. (1966). Psychological stress and the coping process. New York: McGraw Hill.
- Lazarus, R.S. (1991 c). Emotion and adaptation. New York: Oxford University Press.
- López Arce Alma Mireya. (2006). Modelo de Evaluación Por Competencias Laborales. México: Cruz.
- López Rosetti Daniel. (2006). Médico cardiólogo y presidente de la Sociedad Argentina de Medicina del Estrés, Argentina.
- Machuca R., A. Z. (agosto - marzo de 2007 - 2008). Estres laboral en las unidades de policia comunitaria de la ciudad de cuenca. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Milkovich T. George, Boudreu W. Human Resource Management, (2008).
- Millon, T. (1969). Modern psychopathology: A biosocial approach of maladaptive learning and functioning. Philadelphia: Saunders (trad. Psicopatología moderna: un enfoque biosocial de los aprendizajes erróneos y de los disfuncionalismos, Barcelona: Salvat, 1976).
- Millon, T. (1981). Disorders of personality: DSM-III, Axis II. New York: John Wiley & Sons.
- Millon, T. (1985). The MCMI provides a good assessment of DSM-III disorders: The MCMI-II will prove even better. Journal of Personality Assessment, 49, 379.
- Millon, T. (1983). Theories of Personality and Psychopathology, Harcourt Brace.
- Millon, T. (1987). Manual for the MCMI-II. Minneapolis: National Computer Systems.

- Millon, T. (1994). *Millon Index of Personality Styles*. San Antonio: The Psychological Corporation (trad. *Inventario Millon de Estilos de Personalidad*, Buenos Aires: Paidós).
- Millon, T. (1996). *An integrative theory of personality and psychopathology*. En T. Millon. *Personality and psychopathology: building a clinical science*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Millon, T. & Davis, R. (1996). *Personality disorders: DSM-IV and beyond*. New York: Wiley (trad. *Trastornos de la personalidad. Más allá del DSM-IV*, Barcelona: Masson, 1998).
- Minuchin, S., & Fishman, H. C. (1985). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Paidós.
- Moguel Héctor. (2008). *Consultor Asociado de Zeus Management Consultants*. Mexico.
- Mondy Wayne, Noe M. Robert, *Administración de recursos humanos*, (2005), México.
- Noyes, E. (1889). Paranoia: A study of the evolution of systematized delusions of grandeur. II. *American Journal of Psychology*, 2(3), 349-375.
- Pérez López, A. (1998). *Evaluación y desarrollo de las competencias directivas*.
- Psicología, O. (s.f.). *Psicología Online - Formacion, Autoayuda y Consejo Online*.
- Quiroga, E. (2000). Entrevista a Theodore Millon. *Análisis y Modificación de Conducta*, 26(105), 5-28.

## CITAS BIBLIOGRÁFICAS BASES DE DATOS UTA:

- EBSCO HOST. De Francisco, C., de los Fayos, E. G., & Arce, C. (2014). Burnout en deportistas: Prevalencia del síndrome a través de dos medidas. (Spanish). Cuadernos De Psicología Del Deporte, 14(1), 29-38.
- EBSCO HOST. Ríos-Risquez, M. I., Carrillo-García, C., & Sabuco-Tebar, E. Á. (2014). Resiliencia, síndrome de quemarse por el trabajo y malestar psicológico en estudiantes de enfermería. (Spanish). Ansiedad Y Estrés, 20(2/3), 115-126.
- EBSCO HOST. Sierra Vargas, H. G., Güichá-Duitama, Á. M., & Salamanca Camargo, Y. (2014). Relación entre estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento en estudiantes de psicología. (Spanish). Revista Médicas UIS, 27(2), 15-27.
- PROQUEST. Mukiur, R. M. (2012). El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. Revista Internacional De Psicología y Terapia Psicológica, 12(2), 219-244. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1353494885?accountid=36765>.
- TAYLOR & FRANCIS ONLINE. Rodriguez, A (2014). Burnout y desarrollo de competencias en la formación inicial de maestros. I Proyecto de innovación en prácticas externas curriculares. Desarrollo de competencias profesionales.
- PROQUEST. Arcila, J. A. C. (2013). Relaciones entre estilos de personalidad y tipos de consumo de alcohol1/The relationship between personality styles and rate of alcoholic consumption. Pensamiento Psicologico, 11(1), 55-69. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1436980527?accountid=36765>

## ANEXOS

### Anexo N° 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**Cuestionario:** Inventario Millon de la Personalidad

**Test:** Dr. Theodore Millon.

**Objetivo:** Identificar los Rasgos de Personalidad.

### INSTRUCCIONES

Marque una "X" en el Casillero a la derecha de la categoría en la cual usted se considera incluido:

A continuación hay una lista de frases. Léalas atentamente y piense si lo que dicen describe o no su forma de ser. Si usted está de acuerdo, marque su respuesta en V (verdadero). Si usted está en desacuerdo, piense que no describe su forma de ser, marque F (falso). Trate de ser lo más sincero posible. No hay respuestas Correctas o Incorrectas.



<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>EDAD</b>
<b>Mujer Adulta</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Hombre adulto</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Mujer Universitaria</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Hombre Universitario</b>	<input type="checkbox"/>

	V	F
1 Soy una persona tranquila y colaboradora.		
2 Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias.		
3 Me gusta hacerme cargo de una tarea.		
4 Tengo una manera habitual de hacer las cosas, con lo que evito equivocarme.		
5 Contesto las cartas el mismo día que las recibo.		
6 A veces me las arreglo para arruinar las cosas buenas que me pasan.		
7 Yo no me entusiasman muchas cosas como antes.		
8 Preferiría ser un(a) seguidor(a) más que un líder (eza).		
9 Me esfuerzo para tratar de ser popular.		
10 Siempre he tenido talento para lograr éxito en lo que hago.		
11 Con frecuencia me doy cuenta de que he sido tratado(a) injustamente,		
12 Me siento incómodo(a) cuando me tratan con bondad.		
13 Con frecuencia me siento tenso(a) en situaciones sociales.		
14 Creo que la policía abusa del poder que tiene		
15 Algunas veces he tenido que ser algo rudo(a) con la gente.		
16 Los niños deben obedecer siempre las indicaciones de sus mayores.		
17 A menudo estoy disgustado(a) por la forma en que se hacen las cosas.		
18 A menudo espero que me pase lo peor.		
19 Me preocuparía poco no tener muchos amigos.		
20 Soy tímido(a) e inhibido(a) en situaciones sociales.		
21 Aunque esté en desacuerdo, por lo general dejo que la gente haga lo que quiere.		
22 Es imposible pretender que las personas digan siempre la verdad.		
23 Puedo hacer comentarios desagradables si considero que la persona se los merece.		
24 Me gusta cumplir con lo establecido y hacer lo que se espera de mí.		
25 Muy poco de lo que hago es valorado por los demás.		
26 Casi todo lo que intento hacer me resulta fácil.		

27	En los últimos tiempos me he convertido en una persona más encerrada en sí misma.		
28	Tiendo a dramatizar lo que me pasa.		
29	Siempre trato de hacer lo que es correcto.		
30	Dependo poco de la amistad de los demás.		
31	Nunca he estado estacionado(a) por más tiempo del que un parquímetro establecía como límite.		
32	Los castigos nunca me impidieron hacer lo que quiero.		
33	Me gusta acomodar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.		
34	A menudo los demás logran molestarme.		
35	Jamás he desobedecido las indicaciones de mis padres.		
36	Siempre logro conseguir lo que quiero, aunque tenga que presionar a los demás.		
37	Nada es más importante que proteger la reputación personal.		
38	Creo que los demás tienen mejores oportunidades que yo.		
39	Ya no expreso lo que realmente siento.		
40	Es improbable que lo que tengo para decir interese a los demás.		
41	Me esfuerzo por conocer gente interesante y tener aventuras.		
42	Me tomo con poca seriedad las responsabilidades que tengo.		
43	Soy una persona dura, poco sentimental.		
44	Pocas cosas en la vida pueden conmoverme.		
45	Me tensiona mucho el tener que conocer y conversar con gente nueva.		
46	Soy una persona cooperativa que se subordina a los demás.		
47	Actúo en función del momento, de las circunstancias.		
48	En general, primero planifico y luego sigo activamente el plan trazado.		
49	Con frecuencia me he sentido inquieto, con ganas de dirigirme hacia cualquier otro lado.		
50	Creo que lo mejor es controlar nuestras emociones.		
51	Desearía que la gente no me culpara a mí cuando algo sale mal.		
52	Creo que yo soy mi peor enemigo(a).		
53	Tengo pocos lazos afectivos fuertes con otras personas.		
54	Me pongo ansioso(a) si estoy con personas que no conozco bien.		
55	Es correcto tratar de burlar la ley, sin dejar de cumplirla.		
56	Hago mucho por los demás, pero hacen poco por mí.		
57	Siempre he sentido que las personas no tienen una buena opinión de mí.		
58	Me tengo mucha confianza.		
59	Sistemáticamente ordeno mis papeles y materiales de trabajo.		
60	Mi experiencia me ha enseñado que las cosas buenas duran poco.		
61	Algunos dicen que me gusta hacerme la víctima.		
62	Me siento mejor cuando estoy solo(a).		
63	Me pongo más tenso(a) que los demás frente a situaciones nuevas.		
64	Generalmente trato de evitar las discusiones, por más que esté convencido de tener razón.		
65	Busco situaciones novedosas y excitantes para mí.		



66	Hubo épocas en que mis padres tuvieron problemas por mi comportamiento.		
67	Siempre termino mi trabajo antes de descansar.		
68	Otros consiguen cosas que yo no logro.		
69	A veces siento que merezco ser infeliz.		
70	Espero que las cosas tomen su curso antes de decidir qué hacer.		
71	Me ocupo más de los otros que de mí mismo.		
72	A menudo creo que mi vida va de mal en peor.		
73	El solo estar con otras personas me hace sentir inspirado.		
74	Cuando manejo siempre controlo los señales sobre límites de velocidad y cuido no excederme.		
75	Uso mi cabeza y no mi corazón para tomar decisiones.		
76	Me guío por mis intuiciones más que por la información que tengo sobre algo.		
77	Jamás envidio los logros de los otros.		
78	En la escuela, me gustaron más las materias prácticas que las teóricas.		
79	Planifico las cosas con anticipación y actúo enérgicamente para que mis planes se cumplan.		
80	Mi corazón maneja mi cerebro.		
81	Siempre puedo ver el lado positivo de la vida.		
82	A menudo espero que alguien solucione mis problemas.		
83	Hago lo que quiero, sin pensar cómo va a afectar a otros.		
84	Reacciono con rapidez ante cualquier situación que pueda llegar a ser un problema para mí.		
85	Sólo me siento una buena persona cuando ayudo a los demás.		
86	Si algo sale mal, aunque no sea muy importante, se me arruina el día.		
87	Disfruto más de mis fantasías que de la realidad.		
88	Me siento satisfecho con dejar que las cosas ocurran sin interferir.		
89	Trato de ser más lógico(a) que emocional.		
90	Prefiero las cosas que se pueden ver y tocar antes que las que sólo se imaginan.		
91	Me resulta difícil ponerme a conversar con alguien que acabo de conocer.		
92	Ser afectuoso(a) es más importante que ser frío(a) y calculador(a).		
93	Las predicciones sobre el futuro son más interesantes para mí que los hechos del pasado.		
94	Me resulta fácil disfrutar de las cosas.		
95	Me siento incapaz de influir sobre el mundo que me rodea.		
96	Vivo en términos de mis propias necesidades, no basado en las de los demás.		
97	No espero que las cosas pasen, hago que sucedan como yo quiero.		
98	Evito contestar mal aun cuando estoy muy enojado(a).		
99	La necesidad de ayudar a otros guía mi vida.		
100	A menudo me siento muy tenso, a la espera de que algo salga mal.		
101	Aun cuando era muy joven, jamás intenté copiar en un		

	examen.		
102	Siempre soy frío(a) y objetivo(a) al tratar con la gente.		
103	Prefiero aprender a manejar un aparato antes que especular sobre por qué funciona de ese modo.		
104	Soy una persona difícil de conocer bien.		
105	Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida.		
106	Manejo con facilidad mi cambio en los estados de ánimo.		
107	Soy algo pasivo(a) y lento(a) en temas relacionados con la organización de mi vida.		
108	Hago lo que quiero sin importarme el complacer a otros.		
109	Jamás haré algo malo, por más fuerte que sea la tentación de hacerlo.		
110	Mis amigos y familiares recurren a mí para encontrar afecto y apoyo.		
111	Aun cuando todo está bien, generalmente pienso en que pronto va a empeorar.		
112	Planifico con cuidado mi trabajo antes de empezar a hacerlo.		
113	Soy impersonal y objetivo(a) al tratar de resolver un problema.		
114	Soy una persona realista a la que no le gustan las especulaciones.		
115	Algunos de mis mejores amigos desconocen realmente lo que yo siento.		
116	La gente piensa que soy una persona más racional que afectivo.		
117	Mi sentido de realidad es mejor que mi imaginación.		
118	Primero me preocupo por mí y después por los demás.		
119	Dedico mucho esfuerzo a que las cosas me salgan bien.		
120	Siempre mantengo mi compostura, sin importar lo que esté pasando.		
121	Demuestro mucho afecto hacia mis amigos.		
122	Pocas cosas me han salido bien.		
123	Me gusta conocer gente nueva y saber cosas sobre sus vidas.		
124	Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos en mi trabajo.		
125	Prefiero ocuparme de realidades más que de posibilidades.		
126	Necesito mucho tiempo para poder estar a solas con mis pensamientos.		
127	Los afectos del corazón son más importantes que la lógica de la mente.		
128	Me gustan más los soñadores que los realistas.		
129	Soy más capaz que los demás de reírme de los problemas.		
130	Creo que es poco lo que puedo hacer yo, así que prefiero esperar a ver qué pasa.		
131	Nunca me pongo a discutir, aunque esté muy enojado.		
132	Expreso lo que pienso de manera franca y abierta.		
133	Me preocupo por el trabajo que hay que realizar y no por lo que siente la gente que participa de su realización.		
134	Trabajar con ideas creativas sería lo ideal para mí.		
135	Soy el tipo de persona que no se toma la vida muy en serio, prefiero ser más espectador que actor.		
136	Me desagrada depender de alguien en mi trabajo.		

137	Trato de asegurar que las cosas salgan como yo quiero.		
138	Disfruto más de las realidades concretas que de las fantasías.		
139	Montones de hechos pequeños me ponen de mal humor.		
140	Aprendo mejor observando y hablando con la gente.		
141	No me satisface dejar que las cosas sucedan y simplemente contemplarlas.		
142	No me atrae conocer gente nueva.		
143	Pocas veces sé cómo mantener una conversación.		
144	Siempre tengo en cuenta los sentimientos de las otras personas.		
145	Confío más en mis intuiciones que en mis observaciones.		
146	Trato de no actuar hasta saber qué van a hacer los demás.		
147	Me gusta tomar mis propias decisiones, evitando los consejos de otros.		
148	Muchas veces me siento muy mal sin saber por qué.		
149	Me gusta ser muy popular, participar en muchas actividades sociales.		
150	Raramente cuento a otros lo que pienso.		
151	Me entusiasman casi todas las actividades que realizo.		
152	En mi es una práctica constante depender de mí mismo(a) y no de otros.		
153	La mayor parte del tiempo la dedico a organizar los acontecimientos de mi vida.		
154	No hay nada mejor que el afecto que se siente estando en medio del grupo familiar.		
155	Algunas veces estoy tenso(a) o deprimido(a) sin saber por qué.		
156	Disfruto conversando sobre temas o sucesos míticos.		
157	Decido cuáles son las cosas prioritarias y luego actúo firmemente para poder lograrlas.		
158	No dudo en orientar a las personas hacia lo que creo que es mejor para ellas.		
159	Me enorgullece ser eficiente y organizado(a).		
160	Me desagradan las personas que se convierten en líderes sin razones que lo justifiquen.		
161	Soy ambicioso.		
162	Sé cómo seducir o la gente.		
163	La gente puede confiar en que voy a hacer bien mi trabajo.		
164	Los demás me consideran una persona más afectiva que racional.		
165	Estaría dispuesto(a) a trabajar mucho tiempo para poder llegar a ser alguien importante.		
166	Me gustaría mucho poder vender nuevas ideas o productos a la gente.		
167	Generalmente logro persuadir a los demás para que hagan lo que yo quiero que hagan.		
168	Me gustan los trabajos en los que hay que prestar mucha atención a los detalles.		
169	Soy muy introspectivo, siempre trato de entender mis pensamientos y emociones.		
170	Confío mucho en mis habilidades sociales.		
171	Generalmente puedo evaluar las situaciones rápidamente, y		

	actuar para que las cosas salgan como yo quiero.		
172	En una discusión soy capaz de persuadir a casi todas para que apoyen mi posición.		
173	Soy capaz de llevar a cabo cualquier trabajo, pese a los obstáculos que puedan presentarse.		
174	Como si fuera un buen vendedor, puedo influir sobre los demás exitosamente, con modales agradables.		
175	Conocer gente nueva es un objetivo importante para mí.		
176	Al tomar decisiones creo que lo más importante es pensar en el bienestar de la gente involucrada.		
177	Tengo paciencia para realizar trabajos que requieren mucha precisión.		
178	Mi capacidad para fantasear es superior a mi sentido de realidad.		
179	Estoy motivado(a) para llegar a ser uno de los(as) mejores en mi campo de trabajo.		
180	Tengo una forma de ser que logra que la gente enseguida guste de mí.		

**TABLA DE RESPUESTAS**



0

APELLIDOS Y NOMBRES

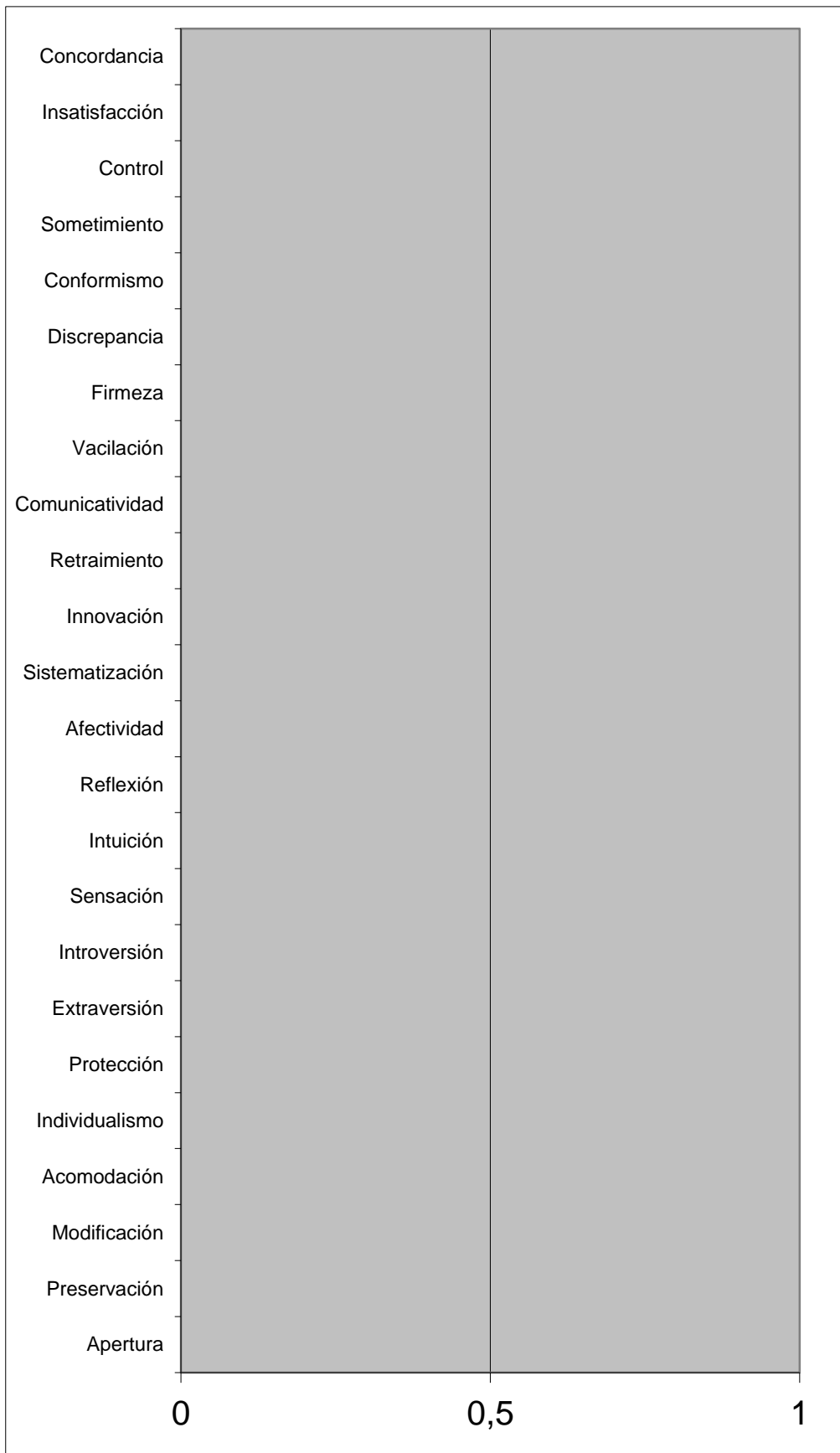
0

EDAD

	<b>Categoría</b>	<b>FALSO</b>
Escala: Consistencia	<b>5</b>	

		Pje.	PP
1A	Apertura	0	FALSO
1B	Preservación	0	FALSO
2A	Modificación	0	FALSO
2B	Acomodación	0	FALSO
3A	Individualismo	0	FALSO
3B	Protección	0	FALSO
4A	Extraversión	0	FALSO
4B	Introversión	0	FALSO
5A	Sensación	0	FALSO
5B	Intuición	0	FALSO
6A	Reflexión	0	FALSO
6B	Afectividad	0	FALSO
7A	Sistematización	0	FALSO
7B	Innovación	0	FALSO
8A	Retraimiento	0	FALSO
8B	Comunicatividad	0	FALSO
9A	Vacilación	0	FALSO
9B	Firmeza	0	FALSO
10A	Discrepancia	0	FALSO
10B	Conformismo	0	FALSO
11A	Sometimiento	0	FALSO
11B	Control	0	FALSO
12A	Insatisfacción	0	FALSO
12B	Concordancia	0	FALSO
Escala Impresión Positiva		0	
Escala Impresión Negativa		0	

<b>INDICE DE AJUSTE=</b>	<b>0</b>
--------------------------	----------





## Anexo N° 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PSICOLOGÍA CLÍNICA**



**Cuestionario:** Maslach Burnout Inventory

**Objetivo:** Recabar información relevante para el proceso de investigación con relación a la variable independiente.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demorando demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	



18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.