

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Programa Profesional de Psicología



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB –
OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ”**

TESIS PRESENTADA POR LAS BACHILLERES:

CALIENES GUTIÉRREZ VANESSA SUZETH

DÍAZ MOINA FLOR DE MARÍA

Para obtener título de Licenciadas en Psicología.

AREQUIPA – PERÚ

2012

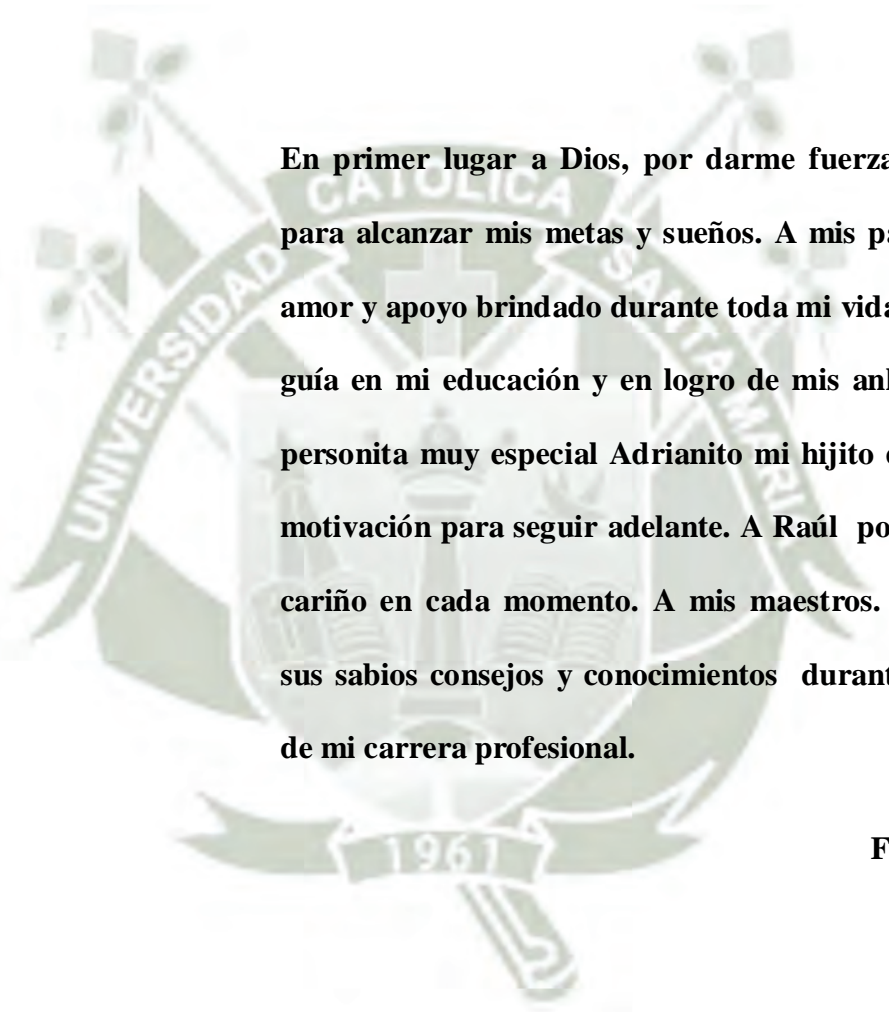
ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	
Introducción.....	3
Interrogantes.....	5
Interrogante Principal.....	5
Interrogante Secundaria.....	5
Variable.....	6
Objetivos.....	7
Objetivos General.....	7
Objetivo Específico.....	7
Antecedentes Teóricos – Investigativos.....	8
Inteligencia Emocional.....	8
Emociones.....	9
Tipos de Emociones.....	10
Teoría sobre la Inteligencia Emocional.....	11
Componentes de la Inteligencia Emocional.....	12

Elementos que Configuran la Inteligencia Emocional.....	13
Inteligencia Emocional en el Trabajo.....	16
Modelo de Inteligencia Emocional de Baron.....	17
Modalidades de la Inteligencia Emocional.....	18
Síndrome de Burnout.....	20
Características	21
Síntomas.....	22
Proceso del Desarrollo del Síndrome Burnout.....	23
Modelo de Edelwich y Brodsky (1980).....	23
Modelo de Price y Murphy (1984).....	24
Modelo de Golembiewski y Carter.....	25
Modelo de Leiter y Maslach (1988).....	25
Modelo de Cherniss (1980).....	26
Modelo Gil Monte y cols. (1995 y Manzano (1988).....	26
Modelo de Schwab , Jackson y Shuler (1986).....	27
Manifestaciones del Síndrome de Burnout.....	27
Hipótesis.....	28

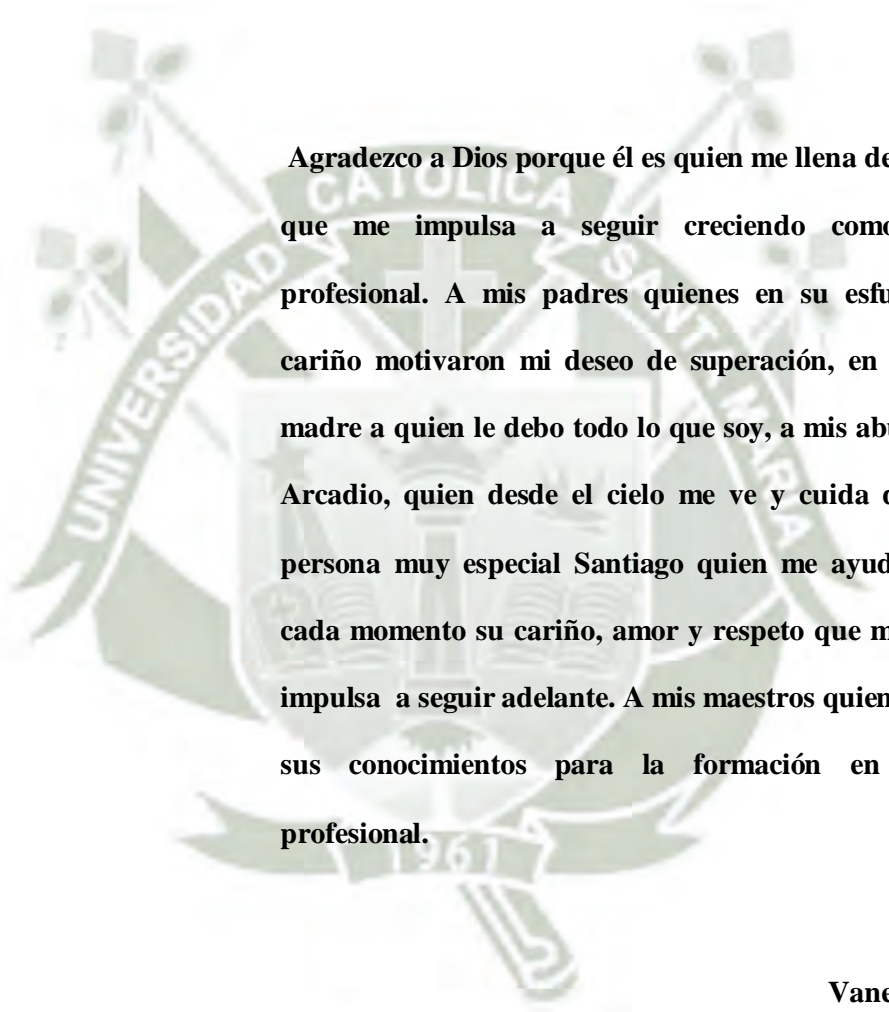
CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación.....	29
Técnicas e Instrumentos.....	29
Población y Muestra.....	36
Estrategias de Recolección de Datos.....	37
Criterios de Procesamiento de Información.....	37
CAPITULO III: RESULTADOS	
Descripción de los Resultados.....	39
Discusión.....	48
Conclusiones.....	51
Sugerencias.....	52
Limitaciones.....	53
Referencias.....	54
Anexos.....	58



En primer lugar a Dios, por darme fuerza y voluntad para alcanzar mis metas y sueños. A mis padres por su amor y apoyo brindado durante toda mi vida, siendo una guía en mi educación y en logro de mis anhelos. A una personita muy especial Adrianito mi hijito el cual es mi motivación para seguir adelante. A Raúl por su apoyo y cariño en cada momento. A mis maestros. Gracias por sus sabios consejos y conocimientos durante estos años de mi carrera profesional.

Flor de María



Agradezco a Dios porque él es quien me llena de fé y fuerza el que me impulsa a seguir creciendo como persona y profesional. A mis padres quienes en su esfuerzo amor y cariño motivaron mi deseo de superación, en especial a mi madre a quien le debo todo lo que soy, a mis abuelitos Rosa y Arcadio, quien desde el cielo me ve y cuida de mí. A una persona muy especial Santiago quien me ayuda y brinda a cada momento su cariño, amor y respeto que me da fuerza e impulsa a seguir adelante. A mis maestros quienes entregaron sus conocimientos para la formación en mi carrera profesional.

Vanessa

Resumen

Se investigó la Inteligencia Emocional y el síndrome de Burnout en 130 Sub oficiales de la Policía Nacional del Perú del Escuadrón Misti en la ciudad de Arequipa. Para la recolección de datos se aplicó el Inventario Emocional Baron y la encuesta Maslach Burnout Inventory, la cual se aplicó en las Instalaciones del departamento del Escuadrón Misti- Pueblo joven Independencia. El objetivo básico del presente estudio fue establecer la relación entre los niveles de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en los Sub oficiales. Los resultados obtenidos señalan que los policías que presentan mayores niveles de Inteligencia emocional presentan bajos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un alto nivel en Realización Personal. Lo cual implica que a mayores niveles de inteligencia emocional menores manifestaciones del Síndrome de Burnout y además expresado en altos niveles de Realización Personal. En conclusión la hipótesis consignada ha sido comprobada puesto que se encontró una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout - Inteligencia Emocional - Efectivos Policiales.

Abstract

An investigation about Burnout syndrome and Emotional Intelligence took place in 130 policemen of the XI DIRTEPOL RPA POLICE DEPARTMENT-MISTI SQUAD/ PNP – AREQUIPA. For data collection the Maslach Burnout Inventory and Baron emotional inventory were applied, collectively and individually at the Department of Mist Squad – Independence settling. The aim of this study is to set the relationship between the dimensions of Burnout syndrome and levels of Emotional Intelligence. Our hypothesis refers to ascertain whether there is a direct relationship between the burnout syndrome and Emotional Intelligence in police. Results indicated that policemen with burnout syndrome have a very low level of emotional intelligence. In conclusion, there is a significantly static relationship between burnout syndrome and emotional intelligence within policemen.

Key words: Burnout syndrome – emotional intelligence - policemen

CAPÍTULO I

Marco Teórico

Introducción

La vida esta llena de acontecimientos y cambios constantes los cuales exigen a las personas estar preparadas para enfrentarlos, ya que cada día son mayores, más rápidos y ligados a un ambiente de tensión, presión y competitividad.

Es por ello que para Pines (1993) el Burnout es una consecuencia de la exposición de la persona a situaciones emocionalmente exigentes en un tiempo prolongado. Este estado se caracteriza por agotamiento físico, emocional y mental.

Actualmente hay un movimiento dentro de la psicología que es la Inteligencia Emocional el cual permite que la persona tenga la habilidad de conocer sus propias emociones y la de los demás. Permitiendo de esta forma un mejor control de las emociones y facilitando la interacción con las personas y con el medio en el que se desarrollan. Salovey y Mayer (1990), la define como una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar las emociones y tener buenas relaciones con los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar el pensamiento y los comportamientos. Es considerado como un conjunto de destrezas que solo pueden ser medidas en situaciones de la vida real, que es cuando entran en funcionamiento.

Teniendo conocimiento del medio laboral en que se desenvuelven los sub oficiales se podría observar que están expuestos a una variedad y diversidad de factores. Como son las condiciones de excesiva presión en las que trabajan, la limitación de recursos materiales y económicos, el peligro e inseguridad al que se encuentran expuestos constantemente. Lo cual contribuye a crear vulnerabilidad y predisposición a las diferentes formas de estrés.

Con este fundamento, se consideró pertinente realizar una investigación para conocer la relación que existe entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.



Interrogantes

Interrogante Principal.

¿Qué relación existe entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú?

Interrogantes Secundarias.

- ¿Cuáles son los niveles y escalas de la Inteligencia Emocional en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú?
- ¿Cuál son las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú?
- ¿Cuál es la relación entre la edad con los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú?

Variables

Variable 1

Inteligencia emocional: Es una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar las emociones y tener buenas relaciones con los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos. Es considerado como un conjunto de destrezas que solo pueden ser medidas en situaciones de la vida real, que es cuando entran en funcionamiento, (Salovey y Mayer 1990). Se divide en Interpersonal, Intrapersonal, Adaptabilidad, Manejo de estrés y Estado de ánimo.

Variable 2

Síndrome Burnout: se define como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objetivo de trabajo son diferentes tipos de actividades como trabajar con personas y bajo constante presión, (Maslach y Jackson 1981).

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar la relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Objetivos Específicos.

- Evaluar los niveles y las escalas de la Inteligencia Emocional en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.
- Medir las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.
- Relacionar la edad con los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Antecedentes Teóricos – Investigativos

Inteligencia Emocional

Según Mayer, Caruso, y Salovey (1999), plantean como un conjunto de habilidades adquiridas por el sujeto, a lo largo de su desarrollo, con una finalidad de tipo adaptativo.

Salovey y Mayer (1990), la definen como una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar las emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos. Es considerado como un conjunto de destrezas que solo pueden ser medidas en situaciones de la vida real, que es cuando entran en funcionamiento.

Mayer y Salovey (1997), redefinieron el concepto de Inteligencia Emocional pues les parecía que no reflejaba la amplitud que tiene, concibiendo un modelo de inteligencia basado en el procesamiento emocional de la información.

Mayer, Caruso y Salovey (2000). Consideran que la Inteligencia Emocional está relacionada con la capacidad de percibir con precisión, valoración y rapidez emotiva el acceso a los sentimientos, que se generan en nosotros, facilitados por nuestros pensamientos. Incluyendo también dos habilidades: la habilidad para entender emociones y generar conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones y promover crecimiento emocional, e intelectual. Ambas habilidades regulan las emociones. La formulación ofrecida por estos autores ha permitido una base teórica explicativa de las habilidades emocionales incluidas en el concepto, y las relaciones que tienen con la evolución del sujeto en la vida real.

Según Caruso y Salovey (1999), comenta que la Inteligencia Emocional se estructura en cuatro áreas, dando más énfasis a los componentes reflexivos de las emociones: regulación,

comprensión, manejo y análisis de las emociones. Percepción, evaluación y expresión de la emoción como elemento facilitador del pensamiento.

Según Goleman (1997), esta definición subsume las inteligencias personales de Gardner y las organiza en cinco competencias principales: el conocimiento de las propias emociones, la capacidad para controlarlas, la auto motivación, el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones con los demás. Para el cerebro emocional es muy anterior al racional. El posterior desarrollo del neocórtex cerebral y todas las conexiones nerviosas que se establecen con aquél, revela las auténticas relaciones entre lo emocional y lo cognitivo.

Cooper y Sawaf (1997), define la Inteligencia Emocional como la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información de relaciones e influencias.

Shapiro (1997), distingue que el término “Inteligencia Emocional” fue utilizado para describir las cualidades emocionales importantes para el éxito, en las que se pueden incluir: la empatía, la expresión de los demás sentimientos, el control de nuestro genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Emoción

La palabra EMOCIÓN, viene del latín "MOTERE" (moverse) más el prefijo «e-», significando algo así como «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Es por ello que se puede decir que es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción

es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico, en el cuerpo humano. La emoción, es un sentimiento y sus pensamientos característicos que conllevan condiciones biológicas y psicológicas, así como una serie de inclinaciones a la actuación. Todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta. En los animales y en los niños hay una total continuidad entre sentimiento y acción; en los adultos se da una separación, la acción no necesariamente sigue al sentimiento.

Tipos de Emociones

- *Ira*: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y tal vez en el extremo, violencia y odio patológico.
- *Tristeza*: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, y en casos patológicos, depresión grave.
- *Temor*: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror, en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.
- *Alegría*: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y. en caso extremo, manía.
- *Amor*: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y agape.
- *Sorpresa*: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

- *Aversión*: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.
- *Vergüenza*: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción

Teoría sobre la Inteligencia Emocional

Goleman, (teoría sobre la inteligencia emocional) sostiene que contamos con dos cerebros, dos mentes y dos tipos de inteligencia deferentes: racional y emocional. Ambos determinan lo que hacemos en la vida. Su tesis es que el equilibrio y el manejo de emociones determinan la inteligencia con que actúa una persona y el éxito que tendrá en la vida.

En la comunidad empresarial, el libro de Goleman despertó el interés por saber más sobre las emociones, la función que desempeñan en el trabajo y como pueden entenderlas y manejarlas mejor los administradores. Antes del libro de Goleman no había mucho que pudieran decir o debatir los administradores respecto a la Inteligencia Emocional. Goleman puso en el mercado de las ideas no un nuevo concepto, sino uno que captó la atención del público y la administración.

Por otro lado. Salovey y Mayer , proponen que la inteligencia emocional hace hincapié en cuatro componentes cognoscitivos: Capacidad para percibir las emociones, para integrarlas en el pensamiento, para entenderlas y manejarlas bien. Salovey y Mayer reconocen que ni la teoría de la Inteligencia Emocional ni las investigaciones sustentan el modelo “g” de la inteligencia. Consideran más importante que la Inteligencia Emocional corresponda al campo de las definiciones conceptuales de la inteligencia proponen que la capacidad para procesar la información efectiva es una amplitud intelectual, o tipo de inteligencia.

Componentes de la Inteligencia Emocional

- *El conocimiento de las propias emociones:* El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la Inteligencia Emocional. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.
- *La capacidad de controlar las emociones:* La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.
- *La capacidad de motivarse uno mismo:* El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergimos en el estado de «flujo» estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.
- *El reconocimiento de las emociones ajenas:* La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «habilidad popular» fundamental. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué

necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

- *El control de las relaciones:* El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas «estrellas» que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal

Elementos que Configuran la Inteligencia Emocional

Goleman (1999), influido por la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, deja a un lado las diferentes habilidades que puede desarrollar el ser humano y señala en el marco de la competencia emocional dos competencias específicas: la competencia personal y la social, que corresponderían a la inteligencia intrapersonal e interpersonal de aquel.

Galeno y sus colaboradores (1999), con un enfoque más científico, destacan algunas habilidades que se encuentran en la teoría de la Inteligencia Emocional:

Habilidades emocionales

- Reconocer los propios sentimientos. Identificar, etiquetar y expresar nuestras emociones
- Controlar los sentimientos. Evaluar su intensidad.
- Darse cuenta de si son los pensamientos o los sentimientos los que están determinando una decisión.

- Controlar las emociones, comprender lo que hay detrás de un determinado sentimiento.
- Aprender formas de controlar los sentimientos.

Habilidades cognitivas

- Comprender los sentimientos de los demás, asumir su punto de vista y respetar las diferencias.
- Saber leer e interpretar indicadores sociales.
- Asumir toda la responsabilidad de las decisiones y acciones.
- Considerar las consecuencias de las distintas alternativas posibles.
- Dividir en fases el proceso de toma de decisiones y de resolución de problemas.
- Reconocer los puntos fuertes y las debilidades de cada uno bajo una perspectiva positiva y realista.
- Mantener una actitud positiva ante la vida, también con un fuerte componente afectivo.
- Desarrollar esperanzas realistas sobre uno mismo.
- Adiestrarse en la cooperación, la resolución de conflictos y la negociación de compromisos.
- Saber distinguir entre las situaciones en las que alguien es realmente hostil que aquellas en las que la hostilidad proviene de uno mismo.

- Ante una situación de conflicto, pararse a describir la situación y cómo se hace sentir, determinar las opiniones de que se dispone para resolver el problema y las que serían sus posibles consecuencias, tomar una decisión y llevarla a cabo.

Habilidades conductuales

- Resistir las influencias negativas.
- Escuchar de los demás.
- Participar en grupos positivos de compañeros.
- Responder eficazmente a la crítica.
- Comunicarse con los demás a través de otros canales no verbales, gestos, tono de voz, expresión facial, etc.

Según Goleman (1995), habitualmente estamos acostumbrados a relacionar la inteligencia con la capacidad de raciocinio lógico, con el coeficiente intelectual que determina las habilidades para las ciencias exactas, la comprensión y capacidad de análisis reflexivo, el razonamiento espacial, la capacidad verbal y las habilidades mecánicas. Sin embargo en el mundo empresarial se está empezando a tener en cuenta y a valorar más la denominada “Inteligencia Emocional”, que determina cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás.

La Inteligencia Emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona, sus relaciones, estados mentales, etc., y que puede definirse, según el propio Goleman, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

La Inteligencia Emocional en el Trabajo

Goleman (1999) autor de la Inteligencia Emocional referido por Flores, C, (2007). determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan solo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollara el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Una vez que una persona entre en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hace bien su trabajo, que no solo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesita:

Primero, que tenga sus útiles de trabajo y que sepa que es lo que tiene que hacer.

Segundo, que sepa cómo hacerlo.

Tercero, que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está construyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Modelo de Inteligencia de Baron

Según el modelo de Baron (1997), la Inteligencia Emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, nuestra Inteligencia Emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. Directamente influye en nuestro bienestar emocional general. Según este modelo: Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones,

comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control (Baron, 1997).

Así, de acuerdo con el modelo de Baron, la inteligencia general está compuesta tanto por la inteligencia cognitiva, evaluada por el CI (coeficiente intelectual), como por la inteligencia emocional, evaluada por el CE (coeficiente emocional). Las personas saludables que funcionan bien y son exitosas poseen un grado suficiente de Inteligencia Emocional. La Inteligencia Emocional se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada con entrenamiento y programas remediales como también por intervenciones terapéuticas.

La Inteligencia Emocional se combina con otros determinantes importantes de nuestra habilidad para tener éxito en adaptarse a las demandas del medio ambiente, tales como las características básicas de la personalidad y la capacidad intelectual cognitiva.

Modalidades de la Inteligencia Emocional

- *Área intrapersonal:* Es importante la comprensión de los estados emocionales, incluyendo la posibilidad de que uno experimenta múltiples emociones, y aun a niveles más maduros, percatarnos de que, en ocasiones, uno no es consciente de sus propios sentimientos por dinámicas inconscientes o por una elección preferente.
- *Área interpersonal:* Las habilidades para discriminar las emociones de los demás, basándose en gestos y situaciones expresivas que tienen algún grado de consenso en la cultura en cuanto a su significado emocional. Asimismo, demostrar la capacidad para involucrarse empáticamente y sintonizar con las experiencias emocionales de los otros y la habilidad para comprender que, en ocasiones, los estados emocionales internos no corresponden con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás; y, en niveles más maduros, percatarse de que nuestra conducta emocional expresiva puede impactar en los demás y, por lo tanto, tenerla en cuenta en nuestras propias estrategias de presentación.
- *Adaptabilidad:* Habilidades en el uso del vocabulario apropiado y expresar verbalmente las emociones en términos que sean comunes en la propia cultura. En niveles más maduros se adquieren signos característicos de la cultura, que vinculan las habilidades emocionales con su rol social, así como la habilidad para adaptarse y afrontar las emociones
- *Estado de ánimo:* En general se trata de alcanzar la capacidad emocional de autoeficacia: la persona se percibe a sí misma del modo como realmente desea sentirse. Esto es autoeficacia emocional, significa que uno acepta sus experiencias emocionales únicas y excéntricas o culturalmente convencionales, aceptación que está ligada con las creencias del individuo

acerca de lo que constituye un balance emocional deseado y, en esencia, vivir de acuerdo con las propias teorías de la emoción que están integradas a nuestro sentido moral.

- *Manejo del estrés:* Incluye la tolerancia al estrés y el control de los impulsos, ser por lo general calmado y trabajar bien bajo presión, ser rara vez impulsivo y responder a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente.



Síndrome de Burnout

También denominado síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome del desgaste profesional.

Freudenberger (1974). Referido por Moran, A, (2005). El primer autor en delimitarlo como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral. Quien lo describe como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, como consecuencia del ejercicio diario del trabajo.

Está definido aunque no hay acuerdo unánime que el Síndrome de Burnout aparece en determinados trabajadores como una respuesta al estrés a las situaciones estresantes prolongadas, que surge al trabajar bajo “condiciones difíciles”, en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, etc.) de instituciones y que tienen consecuencias negativas para la persona y para la organización (Ramos, 1999). Referido por Hernandez,Z.

Maslach y Pines, (1977). Referido por Moran, A, (2005). lo conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980); o como un estado de agotamiento mental, emocional y físico, causado por el estrés emocional crónico resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo (Pines y Kafry, 1982).

Pines y Aronson (1988). Referido por Moran, A, (2005). lo define como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general y baja autoestima.

Maslach (1977) el término Burnout lo dio a conocer en una convención de la Asociación Psicológica Americana. Desde entonces se conoce el Burnout como un término que hace referencia al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), y que se debe, en parte, a sus condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas emocionales. Además Maslach (1986) plantea que los profesionales cuyo trabajo tienen, una relación constante y directa con otras personas son vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout.

Características:

Según Roger Forbes Álvarez, (2011), en general el Síndrome se caracteriza por lo siguiente:

Es insidioso: Se impregna poco a poco, uno no está libre, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y dónde está la frontera entre una cosa y la otra.

Se tiende a negar: Son los compañeros los que, muchas veces, primero lo notan.

Existe una fase irreversible: Entre un 5% y 10 % de los profesionales, el síndrome adquiere tal virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy la única solución es el abandono de las actividades.

Este síndrome se da más en profesionales de la enseñanza y de la salud. Los factores personales, familiares, y organizacionales se hallan implicados en el surgimiento de este síndrome. Su prevención es compleja, pero cualquier tipo de acción o acciones adecuadas en el tratamiento del estrés, es una técnica adecuada de intervención.

SINTOMAS:

Según Roger Forbes Álvarez, (2011), Dentro de las principales manifestaciones del Síndrome de Burnout tenemos:

Síntomas mentales:

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoide y/o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

Síntomas físicos:

Como cansancio y malestar general

Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc.

Conductuales:

Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes (alumnos) y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Entonces, clarificando lo mencionado párrafos arriba, el síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

Psicosomáticos:

Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

Emocionales:

Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

En el ambiente laboral:

Disminución de la capacidad de trabajo, de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

Martinez, M, (2005) refiere los siguientes modelos:

El Modelo Edelwich y Brodsky (1980).

Es uno de los primeros que se publican para explicar el desarrollo del Síndrome de Burnout como el proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral que consta de cuatro fases.

- *Fase del entusiasmo:* Período inicial de la actividad laboral en el que las personas desarrollan gran ilusión, energía, y expectativas irreales sobre el trabajo, sin conocerlo realmente.
- *Fase del estancamiento:* El profesional aún realiza su trabajo, pero éste ya no lo es todo en su vida. Su atención se centra ahora en las aficiones personales, los amigos, el hogar y la familia. Se empiezan a valorar las contraprestaciones recibidas por el trabajo.
- *Fase de la frustración:* Las personas se preguntan si vale la pena el trabajo que están haciendo. Los obstáculos a los esfuerzos laborales que se hacen son vistos como detractores

de la satisfacción y del estatus personal, y como intentos de frustrar las intenciones del sujeto. En esta fase pueden aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

- *Fase de la apatía:* Se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración, caracterizada porque el individuo se siente frustrado continuamente en el trabajo, hace lo mínimo, evita las innovaciones y los cambios, y a las personas a las que deben atender. Lo único que desean es la estabilidad laboral que, al menos, les compense, la ausencia de satisfacción laboral.

Modelo Price y Murphy (1984)

Publican un modelo en el que los sentimientos de culpa son una variable clave para entender el deterioro psicológico en el que deriva el Síndrome de Burnout. Las personas que lo desarrollan atraviesan seis fases sintomáticas:

- *Fase de desorientación:* En la que aparecen sentimientos de fallo profesional.
- *Fase de la inestabilidad emocional:* Es un rasgo de la personalidad que se da en determinadas personas ya sea de forma genética o por causas, épocas o circunstancias de la vida.
- *Fase de aparición de sentimientos de culpa debido al fracaso profesional:* Las personas se atribuyen fallos que no están bajo su control y se consideran culpables de la situación.
- *Fase del proceso:* Es una fase de soledad y tristeza que, si se supera, puede desembocar en la fase de solicitud de ayuda.
- *Fase de solicitud de ayuda:* La persona tiende a buscar ayuda.

- *Fase de restablecimiento del equilibrio inicial con el que se abordó la profesión.*

Modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter (1983).

Para estos autores el síntoma inicial del Síndrome de Burnout es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Posteriormente los sujetos experimentan baja realización personal en el trabajo, y a más largo plazo agotamiento emocional. Según Golembiewski y colaboradores, esta secuencia parece adecuada porque tratar a las personas como "objetos mejora en muchos casos de forma sustancial, aunque temporalmente, los sentimientos de realización personal en el trabajo.

Leiter y Maslach (1988)

Propusieron un modelo alternativo según el cual, como consecuencia de los estresores laborales, los individuos desarrollan inicialmente sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de actitudes de despersonalización, y por último baja realización personal en el trabajo. En este modelo las actitudes de despersonalización son una variable mediadora entre los sentimientos de agotamiento emocional y los de baja realización personal en el trabajo.

Modelo de Cherniss (1980)

Considera el Síndrome de Burnout como el proceso interactivo que comienza cuando las personas se enfrentan a altos niveles de estrés laboral durante un tiempo prolongado. Las características del lugar de trabajo (sobrecarga laboral, autonomía, supervisión, etc.) interactúan con las características del individuo, en especial con su orientación profesional y con factores extralaborales (apoyo social y necesidades externas al trabajo), ocasionan dudas sobre la competencia, problemas con los usuarios, falta de estimulación y, consecuentemente, irritabilidad y fatiga. Las personas afrontarán el estrés laboral mediante estrategias diferentes que, en ocasiones, consisten en la desconexión mental del trabajo y en el desarrollo de actitudes y conductas de cinismo, apatía y rigidez. Este cambio negativo de actitudes, que conlleva baja implicación laboral, baja responsabilidad por los resultados, pérdida del idealismo/realismo, distanciamiento emocional, alienación laboral, y aumento del interés en sí mismo. El proceso de síndrome de burnout se desarrolla en tres etapas: En un primer momento la persona percibe el estrés, en un segundo momento esa percepción le lleva a un estado de ansiedad, y fatiga física y emocional, y por último este estado hace que la persona desarrolle una serie de cambios actitudinales y conductuales de carácter negativo que incluyen cinismo hacia los clientes, retiro mental de la situación y distanciamiento emocional, lo cual conforma el Síndrome de Burnout.

Modelo de Gil Monte y cols . (1995) y Manzano (1988)

Es un modelo de carácter integrador ya postula que las cogniciones de los sujetos influyen en sus percepciones y conductas y a su vez estas condiciones se ven modificadas por los efectos de sus conductas y por la acumulación de consecuencias observadas. Por lo tanto, el autoconcepto

de las capacidades del sujeto determinara el esfuerzo y empeño para conseguir sus objetivos y sus reacciones emocionales. A partir de estos planteamientos Gil-Monte y cols, apoyan la tridimensionalidad del Burnout, pero sugieren otras reacciones entre los mismos. Estos Autores proponen que los profesionales experimentan una “Realización Personal” y el incremento del “cansancio emocional”. De ambos se derivan el manejo de estrategia denominada “despersonalización”. Concluyendo. Este síndrome será una respuesta como efecto de una valoración secundaria a ineficacia del afrontamiento, al estrés laboral.

Modelo de Schwab, Jackson y Schuler (1986)

Tiene por objetivo estudiar los antecedentes del síndrome de burnout en maestros. Los autores incorporan variables como las disfunciones del rol, algunas características del puesto, y el apoyo social. Pero, en este caso, los autores también incorporan la necesidad de tener en cuenta algunas variables sociodemográficas del trabajador, que pueden establecer diferencias significativas en el proceso del síndrome de burnout en trabajadores que se encuentran en un mismo entorno laboral

Manifestaciones del Síndrome de Burnout

Según Maslach y Jackson (1997), lo consideran como un síndrome cuyas dimensiones principales son:

- *Cansancio Emocional (CE)*: se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga. El trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, que su energía se va agotando así como sus recursos emocionales, es una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo de trabajo.

- *Despersonalización (DP)*: considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo y se manifiesta por irritabilidad y respuestas frías e impersonales hacia las persona, culpándolas en muchos casos de sus problemas.
- *Falta de realización personal (RR)*: en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente. Los trabajadores se sienten insatisfechos con sus resultados laborales, descontentos consigo mismo y desmotivados en el trabajo.

HIPÓTESIS

Es probable que a mayores niveles de Inteligencia emocional en los sub oficiales de la Policía Nacional de Perú se presenten menores niveles en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y un alto nivel en realización personal del Síndrome de Burnout

CAPITULO II

Diseño Metodológico

Diseño de Investigación

Nivel de Intervención

La Investigación es de tipo Correlacional debido a que se estudió la relación de dos variables las cuales influyen mutuamente. (Salkind, 1999)

Tipo de Investigación

De campo

Técnicas e Instrumentos

Técnica: Inventario

Instrumento: Inventario Emocional Baron (I-CE).

Autor: Rauven Baron.

Edad de Aplicación: 16 años en adelante

Administración: Individual o Colectiva

Duración Promedio: 30 a 40 minutos

Puntuación: Forma computarizada

Evalúa: Personalidad

Características Inventario Emocional Baron (ICE Baron)

Incluye 133 Ítems cortos y empleada un grupo de respuestas de cinco puntos. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado Coeficiente Emocional General, resultado de cinco escalas compuestas y resultados de quince sub escalas de C.E. El Ice de Baron representa el primer instrumento para la evaluación de la personalidad basada en un nuevo concepto en el campo de la psicología.

Este instrumento evalúa 15 factores de la inteligencia personal emocional y social.

Componente Intrapersonal (CIA)

- *Conocimiento Emocional de sí mismo (CM)*: habilidad para conocer nuestros sentimientos y emociones.
- *Asertividad (AS)*: habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos, sin dañar los sentimientos de los demás.
- *Autoestima (AC)*: habilidad para comprender, y aceptar lo positivo y negativo de nosotros.
- *Autorrealización (AR)*: habilidad para realizar y disfrutar lo que realmente podemos y queremos.
- *Independencia (IN)*: habilidad para auto dirigirse, tomar decisiones con libertad.

Componentes Interpersonales (CIE):

- *Empatía (EM):* habilidad para comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- *Relaciones Interpersonales (RI):* habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias.
- *Responsabilidad Social (RS):* habilidad para demostrar que es un miembro constructivo del grupo.

Componente de Adaptabilidad (CAD):

- *Solución de Problemas (SP):* habilidad para identificar y definir los problemas y generar soluciones efectivas.
- *Prueba de la Realidad (PR):* habilidad para evaluar la correspondencia entre lo subjetivo y lo objetivo.
- *Flexibilidad (FL):* habilidad para adecuar las emociones, pensamientos y conductas a situaciones.

Componente del Manejo del Estrés (CME):

- *Tolerancia al Estrés (TE):* habilidad para soportar y enfrentar las tensiones.
- *Control de Impulsos (CI):* habilidad para resistir o postergar los impulsos o tentaciones para actuar y controlar.

Componentes del Estado de Animo en General (CAG):

- *Felicidad (FE)*: habilidad para sentirse satisfechos con sus propias vidas.
- *Optimismo (OP)*: habilidad para buscar el lado más provechoso de la vida.

Validez y Confiabilidad

La traducción y adaptación para uso experimental y de investigación en el Perú fue realizado por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto. Esta prueba ha sido examinada en más de 10.000 personas de todo el mundo comprendiendo países como Estados Unidos, Argentina, Alemania, Sudáfrica, Nigeria, Israel e India. Los estudios sobre la prueba se remontan a 1983, es decir que tiene 28 años de investigación.

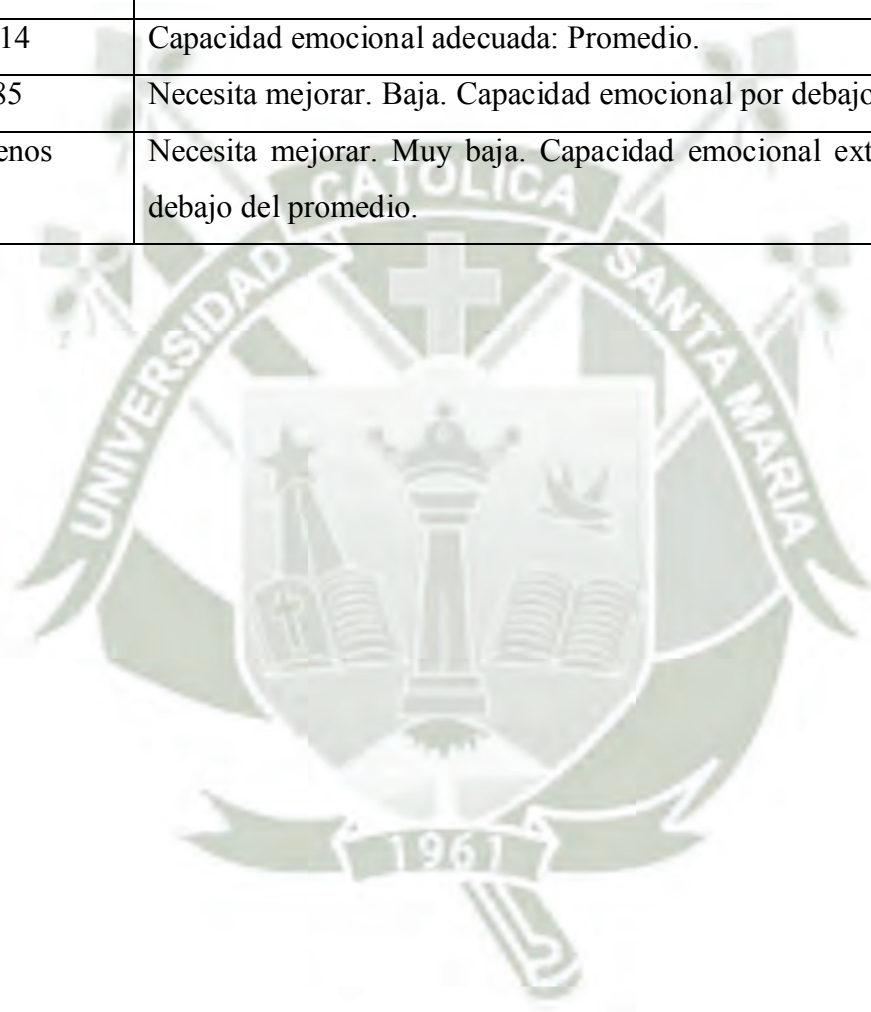
Pautas para considerar la validez de la prueba por la omisión de ítems

- El puntaje del cociente emocional debe ser considera como no valido si 8 (6% del total) o más de los ítems son omitidos.
- Para los subcomponentes: AC, AR, RI, RS, PR, TE, CI, FE: 3 ítems pueden se omitidos.
- CM, EM, FL, SP, OP: 2 ítems pueden ser omitidos.
- AS, IN: 1 ítem puede ser omitido.

Normas e Interpretación

Pautas para interpretar los puntajes estándares del I-CE

Puntajes Estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta Capacidad emocional inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta .Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar. Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
69 y menos	Necesita mejorar. Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.



Técnicas e Instrumentos

Técnica: Inventario

Instrumento: Maslach Burnout Inventory (M.B.I.)

Autora: Maslach y Jackson

Edad de Aplicación: 20 años en adelante

Administración: Individual o Colectiva

Duración Promedio: 20 minutos

Puntuación: Manual

Evalúa: Síndrome de Burnout

Características del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

El cuestionario tiene una estructura tridimensional, que valora los tres aspectos fundamentales del Síndrome de Burnout, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas el cual tiene en su contenido 22 Ítems que se definen como sigue:

- Sub escala de Agotamiento Emocional (AE): Contiene 9 ítems.
- Sub escala de Despersonalización (DP): Presenta 5 ítems.
- Sub escala de Realización Personal (FRP): Constituida por 8 ítems.

Normalización

Muestra

Maslach y Jackson normalizaron el instrumento aplicado a 17,067 profesionales y Bernardo Moreno para su adaptación del inventario aplicado a 1230 profesionales de la ciudad de Barcelona, España de los cuales el 67% eran mujeres y 33% varones con una media de edades de 35 años y un rango de edad entre 22 y 54 años.

Validez y Confiabilidad

La escala tiene una consistencia interna y fiabilidad de 0.75 y 0.90. Para determinar la confiabilidad se recurrió al análisis de consistencia interna de acuerdo a la técnica Alpha de Cronbach $\alpha = 0.90$ para agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para la despersonalización y $\alpha = 0.71$ para la realización personal en el trabajo. Para analizar la estructura interna de la escala se ha utilizado el análisis factorial en una muestra de 156 personas.

Los resultados de cada sub escala son:

- *Agotamiento Emocional (AE)* (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

Donde la puntuación máxima es de 54. Se considera una puntuación BAJA si es menor o igual a 18 y ALTA si es mayor o igual a 27, de manera que cuando más sea mayor es el AE.

- *Sub escala de Despersonalización (DP)* (Afirmaciones 5, 10, 11, 15, 22).

Se puede obtener una puntuación máxima de 30. Se considera BAJA si es menor o igual a 5, y ALTA si es mayor o igual a 10. Cuando más alta sea la puntuación, mayor es la DP.

- *Sub escala de Realización Personal (FRP)* (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Se puede obtener una puntuación de 48 como máximo y se considera BAJA si es menor igual a 33, y ALTA si es mayor o igual a 40. Cuando más baja sea la puntuación, menor es la RP en el trabajo y mayor el Desgaste Profesional.

Población y Muestra

Ámbito o localización de la investigación.

La investigación se realizó en la unidad del escuadrón Misti en la ciudad de Arequipa.

Unidad de estudio.

La población de nuestra investigación es de 3000 sub oficiales en la ciudad de Arequipa.

La selección de la muestra ha sido por cúmulos ya que entre todas las unidades o escuadrones se ha escogido al azar el escuadrón Misti.

La muestra de nuestra investigación es de 130 policías sub oficiales masculinos de la unidad del Escuadrón Misti de Arequipa.

EDAD	TOTAL	
	N°	%
20-30	52	40.0
31-40	29	22.3
>=41	49	37.7
TOTAL	130	100

Estrategia de Recolección de Datos

Para la aplicación de los Instrumentos, se coordinó con el jefe de la Unidad del Escuadrón Misti de la Policía Nacional de Arequipa, el cual nos proporcionó un ambiente para la aplicación de la encuesta.

Una vez determinada la muestra, se procedió a la recolección de la información aplicando el instrumento correspondiente, el cual fue de manera anónima. La aplicación del instrumento se dio de manera colectiva e individual. Una vez obtenidos los resultados de la prueba psicológica aplicada, se procedió a construir la base de datos para realizar el correspondiente análisis estadístico de los componentes y posteriormente desarrollar la discusión para poder elaborar los resultados finales.

Temporalidad

La investigación se llevo a cabo desde el mes de septiembre del 2011 hasta el mes de diciembre del 2012.

Criterios de Procesamiento de la Información

Análisis

- Se realizaron tablas univariadas para expresar las frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) de las variables principales Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional. Así mismo se calcularon medias aritméticas y desviación estándar.
- Asimismo se diseñaron tablas de consistencia para la relación entre los niveles del Síndrome de Burnout con las escalas de la Inteligencia Emocional.

- Para contrastar la hipótesis se utilizó las pruebas de Análisis de Varianza (ANOVA) y su complemento Tukey, para las variables de contexto cuantitativo; en el caso de las cualitativas, se aplicó la prueba de Tau de Kendall y Correlación de Spearman a un nivel de significancia del 95% (0.05).

Procesamiento

El proceso de los datos se realizó con la ayuda del Software Estadístico EPI – INFO versión 6.0.5 y de la hoja de cálculo Excel, versión 2007.





RESULTADOS

TABLA N°. 1

**NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SUB OFICIALES DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	N°.	%
Por debajo del promedio	37	28.4
Promedio	66	50.8
Por encima del promedio	27	20.8
TOTAL	130	100

La tabla N°. 1, se aprecia que el 50.8% de los sub oficiales presentan una Inteligencia Emocional promedio, el 28.4% de ellos presentan un nivel por debajo del promedio y el 20.8% de los sub oficiales presentan un nivel por encima del promedio. Lo cual nos indica que la mayoría de los efectivos policiales se encuentran con una Inteligencia Emocional promedio.

TABLA N°. 2

**ESCALAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SUB OFICIALES DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Por debajo del promedio	26	27.7	56	43.1	39	30.0	21	16.1	36	27.7
Promedio	64	49.2	68	52.3	75	57.7	61	46.9	62	47.7
Por encima del promedio	30	23.1	6	4.6	16	12.3	48	37	32	24.6
TOTAL	130	100	130	100	130	100	130	100	130	100

La tabla N°.2, se aprecia que en cada una de las escalas de inteligencia emocional como intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo los sub oficiales presenta un nivel promedio en cada uno de ellas con un porcentaje de 49.2%, 52.3%, 57.7%, 46.9% y 47.7% respectivamente.

TABLA N° 3

**DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN SUB OFICIALES DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**

Síndrome de Burnout	Cansancio		Despersonalización		Realización	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	95	73.1z	69	53.1	45	34.6
Medio	19	14.6	25	19.2	24	18.5
Alto	16	12.3	36	27.7	61	46.9
TOTAL	130	100	130	100	130	100

La tabla N°. 3, muestra que la mayoría de sub oficiales presentan niveles bajos en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización con porcentajes de 73,1% y 53.1% respectivamente y un alto nivel en la dimensión de realización personal con un porcentaje de 46.9%.

TABLA N°. 4

**RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA EDAD
DE LOS SUB OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	EDAD	
	Media	D.S.
Por debajo del promedio (A)	36.43	10.20
Promedio (B)	33.84	9.57
Por encima del promedio (C)	39.66	8.54
P(ANOVA)	0.028 (P < 0.05) S.S.	
Tukey	A = B < C	

La tabla N°.4, según la prueba estadística se aprecia que la inteligencia emocional y la edad presentan relación estadística significativa. Asimismo se aprecia que los sub oficiales con una edad promedio de 39.66 presentan niveles por encima del promedio de inteligencia emocional. Lo cual puede implicar que a medida que aumenta la edad también se presentan mayores niveles de inteligencia emocional.

TABLA N°. 5

RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA EDAD DE LOS SUB OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.

SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	EDAD					
	Media	D.S.	Media	D.S.	Media	D.S.
Alto (A)	31.68	8.93	33.27	10.02	35.81	9.21
Moderado (B)	34.78	10.87	36.40	10.69	35.25	10.15
Bajo (C)	36.68	9.55	36.88	9.14	36.04	10.44
P(ANOVA)	0.039 (P < 0.05)		0.047 (P < 0.05)		0.850 (P ≥ 0.05)	
	S.S.		S.S.		N.S.	
Tukey	A < B < C		A < B = C		A = B = C	

La tabla N°.5, según la prueba estadística se aprecia que las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y la edad presenta una relación estadística significativa.

Así mismo se aprecia que los sub oficiales con edades promedio de 36.68 y 36.88 presentan bajos niveles de Cansancio Emocional y Despersonalización. Lo cual nos indica que a medida que aumenta la edad más bajos son los niveles de síndrome de Burnout en cuanto a cansancio emocional y despersonalización. Además la dimensión de Realización personal estadísticamente no es significativa

TABLA N°. 6

**RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
CANSANCIO EMOCIONAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB
OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	CANSANCIO EMOCIONAL						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Por debajo del promedio	21	56.8	9	24.3	7	18.9	37	100.0
Promedio	50	75.8	9	13.6	7	10.6	66	100.0
Por encima del promedio	24	88.9	1	3.7	2	7.4	27	100.0
Total	95	73.1	19	14.6	16	12.3	130	100.0

P = 0.004 (P < 0.05) S.S.

C.C. = - 0.588

La tabla N°.6, según la prueba estadística se aprecia que la Inteligencia Emocional y el Cansancio Emocional presenta una relación estadística significativa. Siendo esta buena e inversa, puesto que a mayores niveles de Inteligencia Emocional mayor es el porcentaje de sub oficiales con un bajo nivel de cansancio emocional. Lo cual indica que a mayores niveles de Inteligencia Emocional; menores niveles de cansancio emocional.

TABLA N° 7

**RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA
DESPERSONALIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB OFICIALES
DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Por debajo del promedio	4	10.8	11	29.7	22	59.5	37	100.0
Promedio	43	65.2	11	16.7	12	18.2	66	100.0
Por encima del promedio	22	81.5	3	11.1	2	7.4	27	100.0
Total	69	53.1	25	19.2	36	27.7	130	100.0

$P = 0.000$ ($P < 0.05$) S.S.

C.C. = - 0.752

La tabla N°.7, según la prueba estadística se aprecia que la Inteligencia Emocional y la despersonalización presenta una relación estadística significativa. Siendo esta excelente e inversa, puesto que a mayores niveles de Inteligencia Emocional mayor es el porcentaje de sub oficiales con un bajo nivel de despersonalización. Lo cual nos indica que a mayores niveles de Inteligencia Emocional; menores niveles de despersonalización

TABLA N° 8

**RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA
REALIZACIÓN PERSONAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB
OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Por debajo del promedio	26	70.3	8	21.6	3	8.1	37	100.0
Promedio	18	27.3	13	19.7	35	53.0	66	100.0
Por encima del promedio	1	3.7	3	11.1	23	85.2	27	100.0
Total	45	34.6	24	18.5	61	46.9	130	100.0

$P = 0.000$ ($P < 0.05$) S.S.

C.C. = 0.775

La tabla N°.8, según la prueba estadística se aprecia que la Inteligencia Emocional y la Realización Personal presenta una relación estadística significativa. Siendo esta excelente y buena en forma directa. Puesto que a mayores niveles de Inteligencia Emocional mayor es el porcentaje de sub oficiales con un alto nivel de Realización personal.

DISCUSIÓN

El síndrome de Burnout es una psicopatología hoy en día frecuente en los profesionales que conviven diariamente con los agentes estresores del ambiente, que se pueden sobrellevar mediante la inteligencia emocional ya que es una habilidad que las personas utilizan para manejar y controlar sus emociones, es por ello que la presente investigación lo que quiere es mostrar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional.

En cuanto a los niveles de Inteligencia Emocional la mayoría de los sub oficiales se encuentran con una inteligencia emocional promedio (Tabla 1). Referente a este tema Goleman (1995) afirma que la inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona y que puede definirse, según la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

Así mismo en cada una de las escalas de inteligencia emocional como intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo los sub oficiales presentan un nivel promedio en cada una de ellas (Tabla 2). Baron (1997), refiere que la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida.

De acuerdo a las dimensiones del síndrome de Burnout se aprecia que la mayoría de los sub oficiales presentan niveles bajos en cansancio emocional y despersonalización y un nivel alto en Realización Personal (Tabla 3). Referente a este tema Freudenberger (1974) manifiesta que la

experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, como consecuencia del ejercicio diario del trabajo; también Maslach y Jackson (1997), lo manifiestan como un síndrome cuyos síntomas principales son: Cansancio emocional; que se caracteriza por una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo ; Despersonalización; es el desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, y en cuanto a la Realización personal se da cuando los trabajadores se sienten satisfechos con sus resultados laborales y así ellos mismos se motivan en el trabajo .

En cuanto a la relación entre Inteligencia Emocional y edad nos indica que a medida que aumenta la edad también se presentan mayores niveles de inteligencia emocional (tabla 4). Baron, argumenta que la inteligencia general está compuesta tanto por la inteligencia cognitiva, evaluada por el CI (coeficiente intelectual), como por la inteligencia emocional, evaluada por el CE (coeficiente emocional). Las personas saludables que funcionan bien y son exitosas poseen un grado suficiente de inteligencia emocional. La inteligencia emocional se desarrolla a través del tiempo, cambia a través de la vida, y puede ser mejorada.

Se encontró que en la Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la edad, los sub oficiales que tienen mayor edad presentan bajos niveles de Síndrome de Burnout en cuanto a las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización (tabla 5). Mingote y Perez (2003) aseguran que la edad no establece diferencia entre el síndrome de Burnout, de igual Forma Guillen y Guil (2000) quienes dicen que la relación de edad con el Síndrome de Burnout no es clara.

Asimismo entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones de síndrome de Burnout existe una relación estadísticamente significativa de buena a excelente. Puesto que a mayores niveles de inteligencia emocional mayor es el porcentaje de sub oficiales con bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización lo cual no se cumple con respecto a la dimensión de la realización personal ya que a mayores niveles de inteligencia emocional mayor es el porcentaje de sub oficiales con un alto nivel de realización (tabla 6, 7 ,8). Confirmaría los planteamientos de Maslach (1986) quien refiere que los profesionales cuyo trabajo tienen una relación constante y directa con otras personas son vulnerables a padecer el síndrome de Burnout

Estos resultados se convierten en un aporte significativo ya que los sub oficiales están al servicio de la sociedad y es muy importante saber en que condiciones se encuentran tanto emocionalmente como laboralmente, y de este modo poder brindar el apoyo necesario que ellos necesitan de acuerdo a sus problemáticas .

CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout, puesto que los sub oficiales que presentan mayores niveles de Inteligencia emocional presentan bajos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un alto nivel en Realización Personal; por lo cual la hipótesis ha sido comprobada.

SEGUNDA. La mayoría de los sub oficiales presenta un nivel promedio en cuanto la Inteligencia Emocional y sus escalas.

TERCERA. Respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout la mayoría de los sub oficiales presentan un nivel bajo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un nivel alto en realización personal.

CUARTA En cuanto a la Inteligencia Emocional en relación a la edad, se aprecia que los sub oficiales que tienen mayor edad presentan mayores niveles de inteligencia emocional.

QUINTA. Finalmente, en la relación entre síndrome de Burnout y la edad, se muestra que los sub oficiales con mayor edad presentan niveles bajos en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización.

SUGERENCIAS

PRIMERA. Realizar investigaciones sobre las dimensiones del síndrome de Burnout con respecto a otras variables estado civil. Grado, sexo, número de hijos, etc.

SEGUNDA. Elaborar estrategias mediante la coordinación del jefe de la unidad con los sub oficiales para la mejora de las relaciones interpersonales en su entorno laboral, la sociedad civil a la que sirven ya que son básicos para afrontar el síndrome de Burnout porque fortalecen los vínculos sociales.

TERCERA. Se debe implementar programas de salud integral mediante el Hospital de la Policía la cual se encuentre constituida por profesionales expertos en salud laboral y que sean capaces de detectar precozmente los casos y de ofrecer la ayuda con agilidad necesaria, enseñando el manejo y control de las emociones. Es importante realizar regularmente actividades recreativas ya que la profesión policial es muy absorbente y estresante debido a que su régimen laboral es muy estricto y disciplinado.

CUARTA Es fundamental promover mejores condiciones de trabajo del personal policial mediante la unidad policial a la que pertenecen; lo cual motivará el mejor desempeño y productividad de los mismos.

LIMITACIONES

La población evaluada se redujo debido a que se encontraron encuestas incompletas

La evaluación del personal policial se efectuó en su hora de receso, la cual ellos utilizan para almorzar, lo que pudo haber influido en la evaluación de las encuestas.

Las encuestas se realizaron en su unidad de trabajo por cual se brindó un ambiente muy reducido.



Referencias

Baron, R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa. Recobrado en septiembre 18,2011, de <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/8415>.

Baron, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of American Psychological Association in Chicago. Recobrado en septiembre 19,2011,de:
[http://www.psychometriclab.com/admins/files/paid%20\(2000\)%20-%20t_ei.pd](http://www.psychometriclab.com/admins/files/paid%20(2000)%20-%20t_ei.pd)

Baron, R. (2000). The Past and Future Career Patterns of People with Serious Mental Illness: A Qualitative Inquiry. Matrix Research Institute, Philadelphia.
<http://tucollaborative.org>

Cooper. Sawaf Ayman. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Norma. Buenos Aires.

Díaz, B. S. (2006). *Estrés y Enfermedades*. Arequipa.U

Flores, Ch. M. (2007). *Inteligencia Emocional*. Arequipa, Universidad Católica de Santa María.

Flórez Lozano, J.A. *Síndrome de estar quemado*. Editorial Edikete Médica. España. 1994.

Freudenberger, M. Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*. Vol. 30. Págs. 159 – 166. 1974.
Recobrado en septiembre 20,2011 <http://www.hindawi.com/isrn/obgyn/2012/593876/>

Gallego, G. D. Y Gallego, A. J. (2004). *Educación la Inteligencia Emocional en el aula*. Madrid:

Editorial y Distribuidora, S. A.

Gil Montes. P (2002) Validez Factorial de la Adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. México Salud Pública, vol 44. Recobrado en septiembre 25, 2011 <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v44n1/8559.pdf>

Gil Montes, R. Peiro. J.M. (1997) *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de quemarse*. Madrid. Recobrado en octubre 2, 2011: http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gil Montes PR. *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. Ediciones Pirámide 2005.

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Argentina: Editorial Javier Vergara Editor S.A.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books
Recobrado en octubre 5, 2011. <http://www.dattnerconsulting.com/presentations/ei.pdf>.

Keih, D. (1994). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Tercera edición México: Editorial, MC GRAW HILL.

Martinez, M, (2005). *Quemado por el Trabajo*. España , Zaragoza

Maslach C, Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto. California Consulting Psychol Press 1986.

Maslach C, Jackson, S (1997) MBI. *Maslach Burnout Inventory*. España: Editorial Paters.

Maslach y Schaufeti. W. B (1996) Consistency of the Burnout Construct across occupations
ANXIETY; stress and Coping, 9, 229 243.

Maslach, C. Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon.
Editorial W.S. Paine, Job stress and burnout. Beverly Hills CA: Sage. 1982.

Maslach, C. Jackson, S.E. Burnout research in the social services: a critique. Special issues:
burnout among social workers. Journal of Social Service Research. Vol. 10, Núm. 1,
Págs. 95 – 105. 1986.

Maslach, C. Jackson, S.E. Lawyer burnout. Barrister; Vol. 5. Págs. 52 – 54. 1986.
Recobrado en octubre 5,2011.<http://www.vic.ipaa.org.au/document/item/602>

Mayer. Caruso y Solovey (2000). Modelos de inteligencia emocional. Recobrado en octubre
6,2011:http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI2000ModelsSternberg.pdf

Moran, A. C. (2005). *Psicología del trabajo*. Málaga: Ediciones, Aljibe.

Newtron, W. John. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: MC GRAW-
HINN/ Interamericano Editoriales, S. A.

Pines AM, kafry D. Coping With Burnout Ponencia presentada en la convención anual de la
American Psychology Associattion. Toronto, 1978. Recobrado en noviembre 3,2011
de:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062004000500006

Roger F. Á. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención. Recobrado en noviembre 2,2011 de:

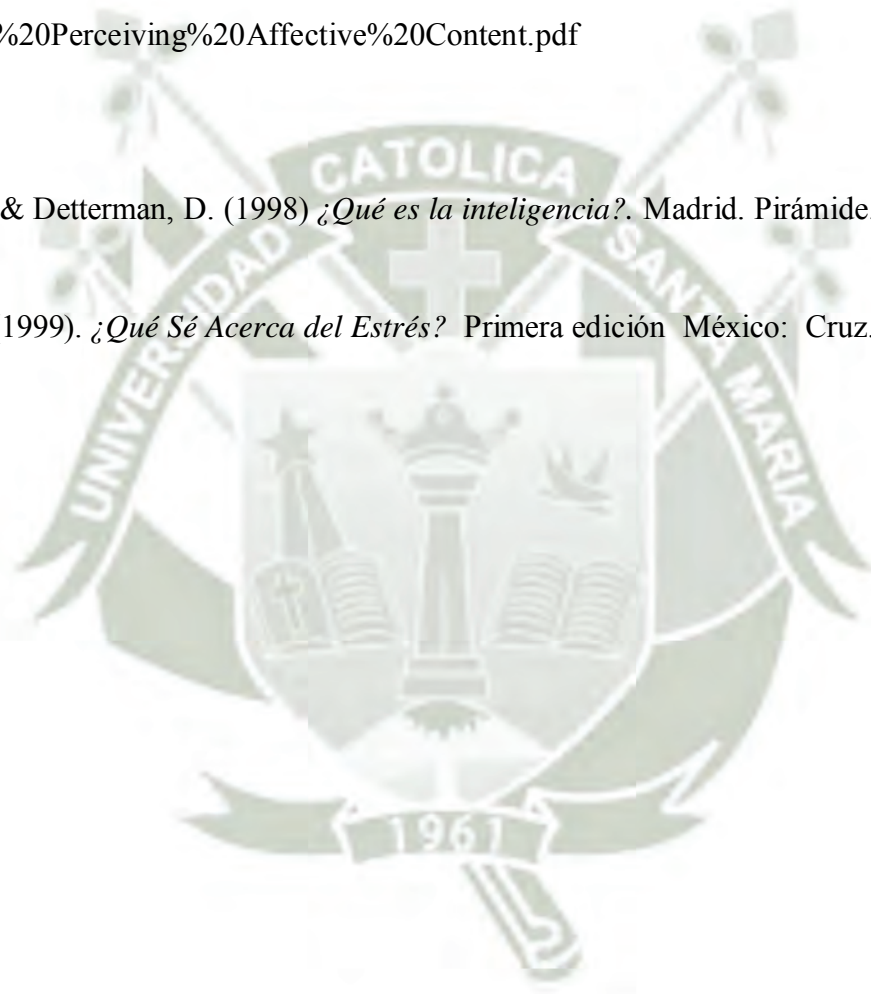
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. Recobrado en noviembre 2,2011 de:

http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Perceiving%20Affective%20Content.pdf

Stemberg, R.& Detterman, D. (1998) *¿Qué es la inteligencia?*. Madrid. Pirámide.

Stora, J. B. (1999). *¿Qué Sé Acerca del Estrés?* Primera edición México: Cruz.





ANEXOS

ANEXO N°1

Inventario Emocional Baron (I-CE).

SEXO: (M) (F)

EDAD:

INTRODUCCION

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

INVENTARIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco.					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9. Reconozco con facilidad mis emociones					
10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mis mismo(a) en la mayoría de situaciones					
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus					

ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34. Pienso bien de las personas.					
35. Me es difícil entender como me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años.					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto.					
41. Hago cosas muy raras					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo					
51. No disfruto de lo que hago					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades					

56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58. La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62. Soy una persona divertida					
63. Soy consciente de cómo me siento					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65. Nada me perturba					
66. No me entusiasman mucho mis intereses					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69. Me es difícil llevarme con los demás					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás					
73. Soy impaciente					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó.					
78. Se como mantener la calma en condiciones difíciles.					
79. Nunca he mentado.					
80. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos(as).					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					

86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que está pasando, aún cuando estoy alterado (a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás.					
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros que ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible a los sentimientos de otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104. Considero que es muy importante ser un(a) buen(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de los otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que hecho hasta ahora.					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma que me veo.					

115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					

Muchas Gracias por su Colaboración.

ANEXO Nº2

Maslach Burnout Inventory (M.B.I.)

SEXO: (M) (F)

EDAD:

Señale la respuesta que cree oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados.

- | | | |
|------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Valores de Puntuación: | 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. | |

ESCALA DE MASLASCH	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8. Me siento cansado por mi trabajo.							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurra a las personas.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas.							
18. Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con las personas.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que las personas me culpan por algunos de sus problemas.							

Muchas gracias por su colaboración

Edad: 20

Sexo: Masculino

Items	Pun. Directo	Items	Pun. Directo	Items	Pun. Directo
1	3	56	1	111	1
2	4	57	1	112	1
3	2	58	1	113	5
4	2	59	5	114	5
5	1	60	5	115	1
6	5	61	5	116	1
7	3	62	5	117	1
8	3	63	1	118	1
9	3	64	1	119	1
10	2	65	5	120	5
11	3	66	5	121	1
12	1	67	1	122	1
13	2	68	1	123	5
14	3	69	1	124	4
15	4	70	5	125	1
16	1	71	1	126	1
17	1	72	1	127	1
18	1	73	5	128	1
19	3	74	1	129	5
20	5	75	1	130	1
21	1	76	1	131	1
22	1	77	1	132	1
23	1	78	1	133	5
24	1	79	1		
25	1	80	5		192
26	5	81	5		
27	3	82	5		
28	1	83	5		
29	5	84	5		
30	1	85	5		
31	5	86	1		
32	1	87	1		
33	5	88	1		
34	5	89	5		
35	1	90	1		
36	5	91	1		
37	5	92	1		
38	1	93	1		
39	5	94	1		
40	5	95	5		
41	1	96	1		
42	1	97	1		
43	1	98	5		
44	5	99	5		
45	5	100	5		
46	1	101	1		
47	5	102	1		
48	1	103	1		
49	1	104	5		
50	1	105	4		
51	1	106	3		
52	1	107	1		
53	1	108	5		
54	5	109	5		
55	5	110	5		

	157	100
INTRAPERSONAL		
Conocimiento Emocional de sí mismo		95
28		
Seguridad	23	91
Autoconcepto	39	108
Autovalorización		98
37		
Independencia		109
30		
INTERPERSONALES	119	102
Relaciones Interpersonales		124
54		
Responsabilidad Social		72
34		
Empatía		91
31		
ADAPTABILIDAD	99	98
Solución de Problemas		104
33		
Prueba de la realidad		91
36		
Flexibilidad		103
30		
MANEJO DE LA TENSION	76	112
Tolerancia al Stress		112
38		
Control de Impulsos		109
38		
ANIMO GENERAL	77	111
Felicidad		110
41		
Optimismo		110
36		

GENERAL	104
INTRAPERSONAL	100
Comprensión de sí mismo (CM)	95
Asertividad (AS)	91
Autoconcepto (AC)	108
Autovalorización (AR)	98
Independencia (IN)	109
INTERPERSONALES	103
Empatía (EM)	91
Relaciones Interpersonales (RI)	124
Responsabilidad Social (RS)	72
ADAPTABILIDAD	98
Solución de Problemas (SP)	104
Prueba de la Realidad (PR)	91
Flexibilidad (FL)	103
MANEJO DE LA TENSION	112
Manejo del Estrés (ME)	112
Control de Impulsos (CI)	109
ANIMO GENERAL	111
Felicidad (FE)	110
Optimismo (OP)	110

INDICE DE INCONSISTENCIA

Más de 12 respuestas se invalida

5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	0	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0

4

Pije Estándar	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Mercedamente Alta Capacidad emocional inusual
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta Buena
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. CE debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. CE extremadamente por debajo del promedio

Código	Edad	Género	Escala Intrapersonal		Escala Interpersonal	Escala Adaptabilidad	Escala Manejo de Tension	Escala Animo General	CE	Cansancio Emocional	Despersonalización		Realizacion Personal
1	20	1	100	103	98	112	111	104	24	13	30		
2	20	1	86	87	74	84	92	81	15	6	28		
3	20	1	109	84	77	106	101	95	9	5	40		
4	21	1	109	90	115	112	106	108	5	1	40		
5	21	1	75	51	68	84	72	65	24	17	23		
6	21	1	117	106	121	115	97	114	0	0	48		
7	22	1	100	92	96	106	99	99	18	9	33		
8	22	1	59	51	86	70	46	55	2	7	39		
9	22	1	112	103	92	101	99	104	14	6	40		
10	22	1	98	66	91	107	92	90	23	13	19		
11	23	1	112	90	112	126	104	111	13	19	36		
12	23	1	101	85	86	92	91	92	9	5	38		
13	23	1	114	103	109	132	121	118	27	9	29		
14	24	1	69	81	71	67	80	68	21	18	34		
15	24	1	77	65	85	95	72	75	52	29	44		
16	24	1	126	128	126	134	120	131	0	0	48		
17	24	1	105	84	90	112	101	99	22	19	43		
18	24	1	79	70	88	92	72	76	14	15	32		
19	24	1	110	98	94	93	108	103	29	19	30		
20	24	1	102	102	98	118	120	107	2	0	42		
21	25	1	106	87	101	112	99	101	12	13	40		
22	25	1	100	88	84	101	97	93	26	2	41		
23	25	1	105	102	103	115	111	107	37	8	47		
24	25	1	74	73	67	64	75	65	52	23	27		
25	25	1	110	88	104	126	111	108	6	1	43		
26	25	1	97	77	102	124	115	101	33	12	32		
27	26	1	83	77	74	56	77	73	22	10	37		

28	26	1	116	110	109	121	121	119	8	1	43
29	26	1	109	98	115	123	109	112	4	1	39
30	26	1	85	65	94	98	87	85	11	8	38
31	26	1	67	61	78	90	72	67	16	21	22
32	27	1	86	79	94	107	92	90	15	5	24
33	27	1	75	51	78	93	55	66	52	23	27
34	28	1	108	105	91	101	109	104	13	2	44
35	28	1	113	62	95	96	101	95	6	3	16
36	28	1	110	92	92	100	104	101	32	11	46
37	28	1	86	85	88	120	84	90	8	5	17
38	28	1	109	92	110	112	103	106	13	6	34
39	28	1	67	84	57	61	85	64	41	22	35
40	28	1	109	84	106	1118	113	105	3	0	19
41	28	1	108	105	92	101	109	104	13	2	44
42	28	1	108	105	102	118	111	110	13	1	41
43	28	1	114	112	115	134	113	120	11	1	42
44	29	1	96	91	112	110	84	100	39	15	40
45	29	1	108	92	110	123	118	110	2	0	42
46	29	1	116	88	110	118	109	111	8	4	42
47	29	1	119	105	124	123	123	122	18	4	42
48	29	1	94	91	79	92	97	91	15	6	37
49	29	1	120	98	114	118	101	114	4	3	45
50	30	1	103	103	91	101	108	102	16	1	44
51	30	1	108	103	111	102	103	107	28	5	37
52	30	1	69	85	61	61	92	67	5	3	5
53	31	1	95	99	96	101	101	98	14	13	34
54	32	1	117	98	114	124	118	117	9	2	40
55	32	1	117	112	177	134	125	138	0	0	42
56	32	1	76	59	76	90	65	69	7	5	13
57	32	1	123	108	116	129	125	123	0	0	43

58	32	1	77	74	74	81	63	70	19	18	20
59	32	1	82	62	74	72	65	68	24	7	32
60	32	1	118	87	112	121	116	110	18	9	36
61	33	1	109	90	91	104	113	102	17	10	44
62	35	1	113	92	112	103	116	111	2	0	42
63	35	1	69	54	74	93	60	65	25	12	13
64	37	1	118	113	112	112	121	118	9	0	41
65	38	1	80	84	62	72	85	71	14	6	24
66	38	1	76	48	82	81	70	68	32	13	20
67	38	1	111	95	102	126	125	113	2	0	36
68	39	1	83	80	74	69	56	72	8	10	28
69	39	1	129	128	121	134	118	131	2	0	48
70	39	1	101	77	101	118	94	99	21	10	32
71	39	1	80	83	65	95	53	71	15	10	20
72	39	1	120	117	108	134	109	120	1	0	48
73	39	1	110	109	102	93	116	108	13	1	44
74	39	1	110	88	107	115	113	108	23	7	33
75	39	1	107	83	94	109	103	101	2	4	47
76	40	1	67	79	63	65	82	62	8	16	21
77	40	1	64	48	72	89	67	61	19	12	21
78	40	1	80	58	68	92	60	67	9	0	38
79	40	1	110	110	96	120	113	111	0	0	48
80	40	1	126	112	121	115	118	124	2	0	43
81	40	1	115	81	103	120	96	107	23	5	23
82	41	1	87	81	92	114	97	91	20	5	37
83	41	1	122	110	104	115	113	116	3	1	40
84	41	1	91	88	90	98	94	90	3	8	48
85	41	1	74	66	61	76	77	66	0	6	18
86	41	1	116	97	102	112	108	110	17	1	41
87	41	1	110	102	96	115	108	108	10	0	36
88	42	1	127	114	121	123	125	127	5	6	48
89	42	1	104	95	104	114	111	105	37	8	45
90	43	1	106	76	102	109	85	99	15	0	32

91	43	1	105	102	98	120	113	110	17	0	48
92	43	1	127	108	115	124	125	124	3	0	46
93	43	1	117	112	112	134	125	122	4	0	48
94	43	1	119	110	110	128	125	121	3	0	45
95	43	1	102	103	92	98	108	101	13	1	44
96	44	1	110	108	102	117	115	112	8	3	40
97	44	1	128	121	16	134	118	128	0	0	42
98	44	1	67	70	59	69	80	61	28	12	27
99	44	1	94	79	95	96	79	90	5	0	42
100	45	1	75	84	63	78	82	71	27	6	36
101	45	1	100	90	95	103	94	97	15	1	25
102	45	1	116	105	116	104	115	116	2	0	42
103	45	1	81	65	79	86	68	75	20	12	20
104	46	1	108	81	98	124	96	103	11	0	37
105	46	1	114	83	92	98	109	101	13	0	47
106	46	1	118	109	104	124	115	118	11	0	42
107	46	1	80	87	108	106	99	95	9	0	42
108	47	1	114	116	114	128	115	120	9	2	48
109	47	1	122	128	120	134	125	129	4	1	48
110	47	1	78	59	73	78	73	68	5	7	42
111	47	1	97	73	82	109	109	93	11	6	40
112	47	1	87	87	77	79	89	82	13	11	23
113	48	1	74	56	78	87	82	70	18	7	34
114	48	1	115	103	104	102	115	115	6	6	42
115	48	1	85	72	84	101	65	80	11	7	20
116	48	1	83	83	89	93	87	84	14	15	31
117	48	1	105	85	102	107	113	104	9	0	25
118	49	1	96	113	92	104	101	102	12	5	38
119	49	1	123	102	116	129	125	122	0	0	38
120	50	1	91	95	85	110	97	95	12	1	33
121	50	1	71	54	83	79	65	66	19	10	25
122	50	1	113	99	109	108	115	112	7	1	43
123	50	1	121	109	100	118	116	116	33	10	34

124	51	1	110	109	124	118	109	117	11	0	42
125	51	1	88	84	92	106	94	90	12	8	33
126	51	1	119	110	114	132	115	121	19	10	38
127	52	1	84	44	83	84	65	69	18	11	30
128	52	1	85	73	78	86	73	75	15	7	17
129	53	1	70	84	67	90	65	69	5	0	48
130	55	1	115	84	103	121	96	108	23	5	23





CALGO.
Universidad Católica de Santa María

(5154) 251210 Fax: (5154) 251213 ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

Arequipa, 04 Noviembre del 2011

OFICIO N° 001 -2011-

SEÑOR : Mayor PNP Luis Alberto TORREBLANCA SOLIS
Jefe del Escuadrón MISTI

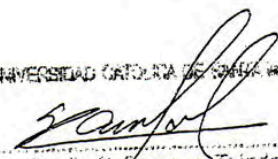
ASUNTO : Solicita facilidades para recolección de datos para realizar
investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a la vez solicitar se le otorgue las facilidades a las Srtas. **Vanessa CALIENES GUTIERREZ y Flor de María DIAZ MOINA**, alumnas del Programa Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María, quienes realizarán recolección de datos al personal Policial del Escuadrón Misti que Ud. tan dignamente dirige, a fin de poder realizar un trabajo de investigación denominado: **ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA XI DIRTEPOL- ESCUADRON MISTI**, que posteriormente servirá como base para el planteamiento de proyectos de desarrollo que redunde en beneficio de la población policial.

Es propicia la oportunidad para manifestarle a Ud. los sentimientos de mi especial consideración.

Dios Guarde a Ud.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA


Dr. Saúl Campos Tejada
Sector del Programa Profesional
de Psicología



04 NOV 2011

10:56