

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA
DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL
DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN (FELCC) CENTRO DE
LA CIUDAD DE LA PAZ

Tesis para optar al Grado de Licenciatura

POR: ADRIANA NAIR CAZURIAGA MOLLINEDO

TUTOR: DR. RODOLFO LÓPEZ HARTMANN

LA PAZ – BOLIVIA

Noviembre, 2022

RESUMEN

La presente Tesis Titulada “Relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) centro de la ciudad de La Paz”, tiene como Objetivo Principal Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en la población elegida, e incluye una descripción de las variables de estudio y la información general más relevante de la población estudiada, la edad, el tiempo de permanencia en la institución, la ocupación, la situación familiar.

Para profundizar la comprensión del problema y la situación de los oficiales. El estudio fue realizado con una muestra de 26 funcionarios policiales voluntarios que compartían la característica de ser personal de la División de Homicidios de la FELCC centro de la ciudad de La Paz, en los cuales se aplicó el Inventario de burnout de Maslach y el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1992) los instrumentos fueron elegidos para evaluar las variables estudiadas. Los resultados obtenidos muestran una correlación de Pearson: $-0,009$, entre ambas variables resultado que nos muestra que el Síndrome de burnout no se encuentra relacionada con la Inteligencia Emocional.

ABSTRACT

The present Thesis entitled "Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in the personnel of the Homicide Division of the Special Force to Fight Crime (FELCC) in the center of the city of La Paz", has as its main objective to determine the relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in the chosen population, and includes a description of the study variables and the most relevant general information of the studied population, age, time spent in the institution, occupation, family situation.

To deepen the understanding of the problem and the situation of the officers. The study was conducted with a sample of 26 volunteer police officers who shared the characteristic of being professionals of the Homicide Division of the FELCC center of the city of La Paz, in which the Maslach Burnout Inventory and the Emotional Intelligence Questionnaire of Salovey and Mayer (1992) were applied, the instruments were chosen to evaluate the variables studied. The results obtained show a Pearson correlation: -0.009, between both variables, which shows that Burnout Syndrome is not related to Emotional Intelligence.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto.
A mis Padres que son el pilar fundamental en mi vida,
mi ejemplo y motivación.
Que con su amor, paciencia y esfuerzo
me han permitido llegar a cumplir un sueño más.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme a lo largo de mi vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos difíciles y de debilidad, por permitirme cumplir esta meta dándome salud además de su bondad y amor.

A mis padres, Pedro y Ana María, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por todos sus esfuerzos y sacrificios para brindarme la mejor educación tanto académica como de la vida, por inculcarme valores y principios, por su tiempo, por su amor y apoyo incondicional perfectamente mantenidos a través del tiempo, por impulsarme a no rendirme, por motivarme a cumplir mis metas y así llevar a término mi carrera universitaria, fueron mi mayor motivo para seguir adelante. Gracias por apoyarme y creer en mí.

A mis hermanos Mauricio, Pedro y Yecid, por ser mi ejemplo de perseverancia y superación, por su cariño, por su apoyo y por motivarme a ser mejor.

A mis docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta bella profesión.

A mi tutor, el Dr. Rodolfo López Hartmann, por aceptar la tutoría, por guiarme con toda la predisposición y paciencia, por compartir sus conocimientos, por las enseñanzas impartidas, por su gran colaboración y por apoyar a la culminación de esta investigación.

A los tribunales, Lic. Javier De la Riva y Lic. Elizabeth Peralta, por sus observaciones y correcciones que enriquecieron la investigación realizada.

A la Policía Nacional Boliviana por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de sus establecimientos.

Finalmente, a todas las personas que me apoyaron e hicieron que esta investigación se realice con éxito.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	6
Pregunta central de la investigación	6
Preguntas secundarias	6
2. OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
4. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEORICO	10
1. SÍNDROME DE BURNOUT	10
1.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout	10
1.2. Causas del Síndrome de Burnout	11
1.3. Modelos Explicativos del Burnout	12
1.3.1. Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.	12
1.3.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social	15
1.3.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional	16
1.3.4. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural	19
1.4. Fases del Síndrome de Burnout.....	19
1.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	20
1.5.1. Nivel personal:.....	20
1.5.2. Nivel sociedad:	20
1.5.3. Nivel organización:	21
1.6. Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el Síndrome.....	22
1.6.1. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización	22
1.6.2. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales.....	23
1.6.3. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo a desempeñar	25

2.	INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	27
2.1.	Emoción.....	27
2.2.	Inteligencia	29
2.3.	Definición de la Inteligencia Emocional	30
2.4.	Modelos de Inteligencia Emocional	31
2.4.1	Modelo de cuatro fases o Modelo de habilidad.....	31
a)	La percepción emocional.....	31
b)	La facilitación o asimilación	32
c)	La comprensión emocional	32
d)	La regulación emocional	32
2.4.2.	Modelos mixtos	33
a)	Modelos de Goleman.....	33
b)	Modelo de Bar-on	33
2.4.3.	Los efectos de la inteligencia emocional en el ámbito laboral	34
2.	FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN - FELCC	36
3.1.	Aspectos institucionales.....	37
3.2.	Principios.....	38
3.3.	Los cambios de nombres a la entidad investigativa.....	40
3.4.	Estructura organizativa F.E.L.C.C.....	42
3.5.	División de Homicidios	43
3.6.	Delitos que investiga la División de Homicidios de la FELCC	44
	CAPÍTULO III.....	50
	MARCO METODOLÓGICO.....	50
1.	TIPO DE ESTUDIO	50
2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
4.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	53
5.	CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES	53
6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
7.	INSTRUMENTOS.....	55
A.	Inventario de burnout de Maslach (MBI) (Anexo 1).....	55
B.	Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Anexo 2).....	56
C.	Cuestionario de Características Generales de la Población	57

8. PROCEDIMIENTO.....	59
CAPÍTULO IV	60
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	60
1. Descripción de la información general de los sujetos de investigación	60
2. Descripción de los Resultados de las Variables.....	80
2.1. Descripción de los Resultados de la Variable 1: Síndrome de Burnout	80
2.1.1. Descripción de las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	81
2.2. Descripción de los Resultados de la Variable 2: Inteligencia Emocional	84
2.2.1. Descripción de las dimensiones de la Inteligencia Emocional	85
3. Descripción la correlación entre las variables Síndrome de Burnout – Inteligencia Emocional y sus dimensiones.....	88
3.1. Correlación entre Síndrome de Burnout y los las dimensiones de la Inteligencia Emocional.....	91
3.2. Correlación entre Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	94
3.3. Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones de Inteligencia Emocional.....	97
CAPÍTULO V	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
1. CONCLUSIONES.....	105
2. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS:	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los Participantes	61
Tabla 2. Sexo de los participantes	62
Tabla 3. Estado civil de los participantes	63
Tabla 4. Hijos.....	64
Tabla 5. Número de hijos.....	65
Tabla 6. Cargo actual.....	66
Tabla 7. Sector o división de trabajo	67
Tabla 8. Tiempo de ejercicio profesional	68
Tabla 9. Tiempo de que trabaja en la unidad.....	69
Tabla 10. Horario laboral.....	70
Tabla 11. Turnos de la actividad laboral.....	71
Tabla 12. Número de horas que trabaja a la semana	72
Tabla 13. número de casos que atiende diariamente	73
Tabla 14. Número de casos que atiende semanalmente.....	74
Tabla 15. Tiempo que pasa atendiendo casos.....	75
Tabla 16. Realización del trabajo en su domicilio.....	76
Tabla 17. Tipo de actividad	77
Tabla 18. Opción a vacaciones	78
Tabla 19. Tiempo de vacación.....	79
Tabla 20. Niveles de Síndrome De Burnout.....	80
Tabla 21. Cansancio Emocional	81
Tabla 22. Despersonalización	82
Tabla 23. Realización Personal.....	83
Tabla 24. Niveles de Inteligencia Emocional	84
Tabla 25. Percepción Emocional	85
Tabla 26. Comprensión Emocional	86
Tabla 27. Regulación Emocional.....	87
Tabla 28. Correlación entre Variables	90

Tabla 29. Síndrome de Burnout y Percepción Emocional.....	91
Tabla 30. Síndrome de Burnout y Comprensión Emocional	92
Tabla 31. Síndrome de Burnout y Regulación Emocional	93
Tabla 32. Inteligencia Emocional y Agotamiento o Cansancio Emocional	94
Tabla 33. Inteligencia Emocional y Despersonalización	95
Tabla 34. Inteligencia Emocional y Realización Personal	96
Tabla 35. Correlación entre las dimensiones del Síndrome de burnout con las dimensiones de Inteligencia Emocional.	98

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Estructura Organizativa F.E.L.C.C.....	43
Gráfica 2. Edad de los participantes	61
Gráfica 3. Sexo de los participantes.....	62
Gráfica 4. Estado civil de los participantes.....	63
Gráfica 5. Hijos.....	64
Gráfica 6. Número de hijos.....	65
Gráfica 7. Cargo actual	66
Gráfica 8. Sector o división de trabajo	67
Gráfica 9. Tiempo de ejercicio profesional	68
Gráfica 10. Tiempo que trabaja en la unidad.....	69
Gráfica 11. Horario laboral.....	70
Gráfica 12. Turnos de la actividad laboral.....	71
Gráfica 13. Número de horas que trabaja a la semana.....	72
Gráfica 14. Número de casos que atiende diariamente.....	73
Gráfica 15. Número de casos que atiende semanalmente.....	74
Gráfica 16. Tiempo que pasa atendiendo casos	75
Gráfica 17. Realización del trabajo en su domicilio.....	76
Gráfica 18. Tipo de actividad	77
Gráfica 19. Opción a vacaciones	78
Gráfica 20. Tiempo de vacación	79
Gráfica 21. Síndrome de burnout.....	80
Gráfica 22. Cansancio emocional	81
Gráfica 23. Despersonalización	82
Gráfica 24. Realización Personal.....	83
Gráfica 25. Niveles de Inteligencia emocional	84
Gráfica 26. Percepción Emocional	85
Gráfica 27. Comprensión emocional	86
Gráfica 28. Regulación Emocional	87
Gráfica 29. Correlación entre variables Burnout – Inteligencia Emocional.....	90

Gráfica 30. Correlación entre Burnout – Percepción Emocional	91
Gráfica 31. Correlación entre Burnout – Comprensión Emocional.....	92
Gráfica 32. Correlación entre Burnout – Regulación Emocional	93
Gráfica 33. Correlación entre Inteligencia emocional – Agotamiento	94
Gráfica 34. Correlación entre Inteligencia emocional – Despersonalización.....	95
Gráfica 35. Correlación entre Inteligencia emocional – Realización Personal	96
Gráfica 36. Correlación entre Agotamiento – Percepción emocional	98
Gráfica 37. Correlación entre Agotamiento – Comprensión Emocional.....	99
Gráfica 38. Correlación entre Agotamiento – Regulación Emocional	100
Gráfica 39. Correlación entre Despersonalización – Percepción Emocional	100
Gráfica 40. Correlación entre Despersonalización – Comprensión Emocional	101
Gráfica 41. Correlación entre Despersonalización – Regulación Emocional.....	101
Gráfica 42. Correlación entre Realización Personal – Percepción Emocional	102
Gráfica 43. Correlación entre Realización Personal – Comprensión Emocional	103
Gráfica 44. Correlación entre Realización Personal – Regulación Emocional	103

RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN (FELCC) CENTRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la inseguridad ciudadana ha llegado a ser una problemática primordial de interés en Bolivia debido al incremento de violencia, delincuencia, homicidios, feminicidios y crimen organizado, fenómenos que provocan un gran malestar en la población.

El personal policial encargado específicamente en la División de Homicidios trabaja ante esta demanda, presentando estrés debido a los riesgos que debe de enfrentar entre ellos agresión y/o maltrato por parte de la población, como también presión por parte de autoridades gubernamentales y policiales, además de no contar con ambientes y materiales necesarios para realizar investigaciones.

Al tratar de conocer el entorno laboral de los policías se toma en cuenta que el mundo actualmente se caracteriza por un ritmo de vida acelerado, debido a las demandas sociales y económicas el incremento de las exigencias laborales es evidente. Las personas se ven obligadas a compensar dichas demandas, por lo cual buscan herramientas que les facilite el adaptarse a este ritmo de vida. No obstante el satisfacer estas demandas tiene un alto costo, pues se observan consecuencias a mediano o largo plazo, que afectan la salud y la calidad de vida de las personas que trabajan y que son parte de la sociedad.

Por estas razones en los últimos años se ha puesto en común como en muchos profesionales se ven sometidos continuamente a condiciones laborales de alta implicación emocional y a fuertes demandas interpersonales que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente a las experiencias de estrés; que de no afrontarse adecuadamente pueden llevar a estas personas a padecer ciertas enfermedades asociadas al trabajo.

Por lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en policías que forman parte de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz, el estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, transversal, no experimental se considerará una muestra de 26 funcionarios policiales de la División de Homicidios Centro.

En general son más vulnerables a padecer este síndrome aquellos profesionales comprometidos con su trabajo que tienen un buen desempeño y altas expectativas laborales. Sin embargo, cuando estas personas no satisfacen sus niveles de exigencia y ven que su desempeño laboral ha disminuido, se ven expuestas a un alto grado de estrés y frustración. Si este proceso sigue un curso crónico, finalmente termina deteriorando la capacidad para desempeñarse adecuadamente generando así las condiciones óptimas para la aparición del síndrome de Burnout (Maslach y otros 2001).

Este síndrome se caracteriza por el incremento del cansancio emocional, que se traduce en una pérdida progresiva en la capacidad de entrega por el trabajo; otra manifestación, es la despersonalización, en la cual la persona muestra actitudes negativas y cínicas hacia el usuario y la organización donde ejerce su trabajo; un tercer aspecto es la baja realización personal, donde básicamente el profesional es una persona descontenta, desmotivada e insatisfecha en relación a su trabajo.

Para este cometido, se aplicará un cuestionario de datos sociodemográficos, los instrumentos de medición a utilizar son: el inventario de Maslach Burnout Inventory [MBI] y el inventario de Inteligencia Emocional TMMS.

Por lo antes expuesto, el desarrollo de esta investigación se encuentra estructurado en tres capítulos, los cuales se describen a continuación:

El primer capítulo, se define el planteamiento del problema, donde se precisa los fundamentos que orientan a describir el problema de investigación, se plantea la pregunta central de investigación, con la composición del objetivo general, los objetivos

específicos, la hipótesis y la justificación que retienen las razones que motivarán a realizar la presente investigación.

El segundo capítulo, se presenta los fundamentos teóricos y conceptuales que respaldan las variables de estudio como son el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional.

El tercer capítulo, hace referencia al marco metodológico de la investigación, que de acuerdo a las particularidades de y propósitos del estudio manifiesta un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional tipo no experimental transaccional. También se realiza la identificación y operacionalización de variables en donde se establecen las dimensiones y los factores que señalan como medir dichas dimensiones, población y muestra y las técnicas e instrumentos de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inseguridad ciudadana se ha convertido durante los últimos años en una problemática de carácter social importante, principalmente en la región de Latinoamérica, según el informe de fin a la violencia en América Latina: una mirada a la prevención desde la infancia hasta la edad adulta elaborado por el Banco Mundial, esta región es considerada como la más violenta del mundo, caracterizada por poseer los más altos niveles de criminalidad violenta. Donde la tasa de homicidio es de 24 por cada 100.000 habitantes (Banco Mundial, 2018).

Bolivia no se constituye entre los países más violentos de la región, pero su tasa anual de criminalidad, medida en cantidad de homicidios por cada 100.000 habitantes, ha crecido en un 70% durante los últimos 10 años. Según declaraciones del ministro de Gobierno Carlos Romero en la Cumbre de Seguridad Ciudadana, la tasa para 2015 fue de 10,8 por cada 100.000 habitantes esto representa un aumento de un 71% con respecto a 2006, cuando la tasa era de 6,28% (El periódico digital de Bolivia, 2016).

Según Gabriela Reyes, investigadora boliviana, menciona que durante los últimos años ha existido un incremento considerable con respecto a la delincuencia juvenil, drogas, homicidios, violencia contra la mujer y casos de feminicidios en el eje troncal de Bolivia, es decir: Departamentos de Santa Cruz, La Paz y El Alto (Reyes, 2017).

A partir de la casuística reportada, a través de la presente investigación, se constata que Bolivia en su contexto social presenta un incremento de violencia, delincuencia, homicidios, feminicidios y el crimen organizado provocando un gran malestar a la población en general. El personal policial en relación a su labor ante esta demanda de los fenómenos mencionados presenta una serie de manifestaciones de estrés relacionados con el temor a sufrir cualquier tipo de agresión y riesgo de perder la vida, además de las precarias condiciones de su entorno laboral acrecienta las manifestaciones de

insatisfacción laboral, poniendo en riesgo la eficacia de la operatividad del sistema policial, causando más accidentes con pérdidas de vidas o suicidios.

Los policías al haber elegido una carrera social y de servicio, mantienen una relación constante y directa con personas que presentan problemas o motivos de sufrimiento. Al mismo tiempo los policías se ven enfrentados a una serie de situaciones propias de su labor policial, buscan una adecuada interacción social y de servicio, que puede generar una serie de estímulos estresores negativos que en algunos casos no se pueden regular de forma personal convirtiendo así a estos estresores como intervinientes en la vida cotidiana de los mismos.

Tienen como responsabilidad satisfacer las necesidades de los demandantes de forma eficaz, algunos al no poder cumplir estas exigencias pueden llegar a un grado de frustración y si esto continua se podría generar en ellos el síndrome de Burnout, y la presencia en las personas puede generar una serie de consecuencias como: fatiga física o mental, irritabilidad, tensión nerviosa, hipertensión, insatisfacción profesional, disminución del rendimiento laboral, pérdida de confianza por sí mismo, falta de motivación, entre otros.

Por lo que la investigación se llevó a cabo en la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz, siendo que, de todos los crímenes mencionados con anterioridad, y la investigación de homicidio requiere el mayor esfuerzo por parte de la policía. Ya que el investigador es responsable de recoger una vasta cantidad de evidencia y coordinar la información a partir de una variedad de fuentes tales como los testigos, el sospechoso, los oficiales involucrados con la escena del crimen.

Considerando lo expuesto, el presente trabajo de investigación propone determinar la relación entre Síndrome de Burnout del personal y la Inteligencia Emocional en la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz.

1.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta central de la investigación

¿Cuál es la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz?

Preguntas secundarias

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz?
- ¿Cuáles son los componentes del Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz?
- ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz?

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.

Objetivos Específicos

- Describir las características sociodemográficas del personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.

- Describir los componentes del Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.
- Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.

3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

H1: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.

Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz.

4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación sobre el tema Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz, tiene como propósito fundamental, conocer la presencia de síndrome de Burnout o el síndrome de “quemarse por el trabajo” y sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal que es un problema actual que se debe abordar por que el trato que los mismos tienen con las personas con las que diariamente se relacionan, y están diariamente a la espera de atención y solución de diversos problemas.

Al mencionar que una persona sufre de Burnout y este se manifiesta dentro de su fuente laboral como a nivel social o público, se entiende que el funcionario o personal sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se puede visualizar y dimensionar el serio problema que se presenta, tanto a nivel psicosocial y emocional, generando un deterioro en las relaciones

interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración entre otros.

De esta manera se puede afirmar que la investigación tiene relevancia práctica, siendo que esta se realizó a fin de analizar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal que trabaja en la División de Homicidios de la FELCC, debido a que el personal al estar expuesto diariamente a situaciones de alto riesgo tanto laboral como personal pueden desencadenar dificultad en el desempeño de sus labores diarias y asimismo puede generar agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal para sobrellevar las dificultades en su fuente laboral y en el manejo de sus emociones.

Según Alvarez (2011) mencionado en Franco (2017) refiere que al estudiar el Síndrome de Burnout dentro de una empresa se podrán obtener resultados que ayudaran a la revisión constante de los objetivos laborales con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal, establecer mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral, fomentar el empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol. De la misma forma se podrá fortalecer la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad, analizar los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como distribuir responsabilidad entre puestos de trabajo, entre otros.

Por lo expuesto anteriormente, se consideró relevante la realización de esta investigación ya que será de gran utilidad para los psicólogos, en primer lugar, a partir de ello se pueden generar nuevos conocimientos y se considera una aporte teórico importante relacionado al Síndrome de Burnout y la Inteligencia emocional, debido a que actualmente no se encuentran muchas investigaciones relacionadas a este tipo de variables.

Los estudios relacionados a la Inteligencia emocional solo abarcan los ámbitos educativos y están relacionados en su mayoría al rendimiento académico y no así al Síndrome de Burnout, por su parte el estudio de Síndrome de Burnout es desarrollado con

vinculaciones al rendimiento laboral, satisfacción laboral entre otros aspectos también importantes, pero que no toman en cuenta el manejo, reconocimiento de las emociones en el personal que desempeña sus actividades cotidianas con este tipo de problemática.

Una segunda razón es porque a partir de los resultados e información obtenida servirá como punto de referencia para orientar futuras intervenciones o programas relacionados a la Inteligencia Emocional, considerando que las emociones son primordiales para el relacionamiento social de las personas, y de esta manera afrontar si existiera cansancio laboral en diversas instituciones tanto publicas y privadas.

Finalmente, la presente investigación da paso a nuevas investigaciones que demuestre la influencia de la Inteligencia Emocional en los distintos aspectos bio-psico-social del ser humano, así como lo es el ámbito relacional de las personas en especial de los funcionarios policiales que están expuestos a situaciones estresores diariamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

1. SÍNDROME DE BURNOUT

El término Burnout se “empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizaron el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores.

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales” (Martínez, 2010).

1.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es también “conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Saborio e Hidalgo 2015).

P. Gil-Monte mencionado en Saborio e Hidalgo (2015) lo define como: una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”.Maslach por su parte lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico y el detonante de este padecimiento, que implica que una persona con posible Síndrome de Burnout dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en

sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en el logro de metas todo esto debido a que el problema va más allá y afecta su calidad de vida, su desarrollo personal y el manejo de sus emociones.

Sin embargo, aun contando con los avances desarrollados en campos específicos, todavía existen diversas interpretaciones sobre el síndrome y más aún sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, bien de tipo individual, acentuando la acción psicológica, bien de tipo social u organizacional, incidiendo en las condiciones de trabajo.

1.2. Causas del Síndrome de Burnout

Según Forbes manifiesta que actualmente dada la amplia serie de consecuencias o síntomas de la condición, es delicado constituir una sola de las causas para la afección, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen particular cuidado (Bedoya y Barrientos, 2018).

El Síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona como organizacionales:

A nivel cognitivo, se pueden diferenciar como variable, la existencia de factores organizacionales que dificultan la ejecución de la labor del trabajador, factor que influye de manera significativa en la persona, asimismo los objetivos y el valor que tiene en la institución, y cuando estos objetivos no son alcanzados o son poco realistas se generan sentimientos de fracaso.

Las falsas expectativas no cumplidas por el trabajador en su entorno laboral, genera a acrecentar niveles de estrés y fracaso para la persona, haciéndolo aspirante al síndrome en etapas posteriores, siendo que tanto las expectativas personales y en equipo de trabajo deben concretarse, de esta manera cada persona sentirá que su labor es importante, satisfaciendo su ego y autoestima personal, llevando a una superación personal.

Los bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como el apoyo social de compañeros que permitan por fin desarrollar en el trabajador una impresión de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida, que hace que el funcionario se sienta insatisfecho con el desarrollo de sus actividades en la institución a la que pertenece.

1.3. Modelos Explicativos del Burnout

La etiología del Burnout ha suscitado mucha polémica, ya que, como hemos visto, se le han atribuido causas muy diversas, diferente grado de importancia de las variables antecedentes, consecuentes, y distintos factores implicados. Esto ha dado lugar al desarrollo de múltiples modelos explicativos.

En esta parte destacaremos sólo aquellos modelos más relevantes para la investigación, una de las clasificaciones más utilizada y actualizada es la de Gil-Monte y Peiró (1997), mencionado en Pérez 2010 que nos ayudaran a aclarar y comprender de mejor manera el Síndrome de Burnout.

Los autores Gilmonte y Piero (1997) categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural:

1.3.1. Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.

En estos modelos las causas más importantes son:

- 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas.
- 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto.

Es evidente que estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, y otros. Y entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

1.3.1.1. Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Este autor referido en Martínez, 2010 se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del síndrome de Burnout, explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador.

En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el Síndrome.

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

1.3.1.2. Modelo de Pines (1993)

Pines Referido en Martínez, 2010, señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el Burnout.

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con

muy altas expectativas y sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

1.3.1.4. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Cherniss referido en Martínez, 2010 señala que la obtención independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, el no logro de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del Burnout.

Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el Burnout, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

1.3.1.5. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Thompson, Page y Cooper mencionado en Martínez, 2010 destacan cuatro factores implicados en la aparición del Burnout, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso. Los cuatro factores son:

1. Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.
2. El nivel de autoconciencia.
3. Las expectativas de éxito personal.
4. Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la obtención de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de retirada mental o conductual de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

1.3.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social, y a partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

1.3.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Este modelo se desarrolló para “explicar la aparición del Burnout en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del Burnout: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo” (Martínez, 2010).

Según Buunk y Schaufeli (1993) mencionados en Martínez, 2010, existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social:

1. La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
2. La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
3. La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

1.3.2.2. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

La teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy mencionados en Martínez, 2010 es una teoría motivacional basada en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el Burnout.

Según esta teoría, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo activo.

La idea básica de la Conservación de Recursos es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el Burnout aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos, o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera.

De acuerdo con la teoría de Conservación de Recursos, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de Burnout. Hatinen, M y cols, 2004 referidos en Martínez, 2010 mencionan que en suma, esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos como la capacidad intrínseca para afrontar, condiciones, características personales, capacidad física.

1.3.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome (Martínez, 2010).

Así pues, las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales.

1.3.3.1. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Así, en la secuencia, la despersonalización es la primera fase del Burnout, le seguiría la realización personal disminuida y, por último, el incremento del agotamiento emocional.

Golembiewski (1986) referido en Martínez, 2010, menciona que uno de los seguidos más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del rol pobreza, conflicto y ambigüedad del rol en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral.

En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva.

En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Burnout. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional (Martínez, 2010).

1.3.3.2. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que “el Burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La

despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral” (Martínez, 2010).

Otro antecedente del Burnout es lo que Cox y cols (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, entre otros).

1.3.3.3. Modelo de Winnubst (1993)

Este modelo adopta la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del Burnout estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional.

Winnubst (1993) referido en Martínez, 2010 señala que la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Burnout variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelo, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Burnout. Este autor, defiende que el Burnout puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

Otras contribuciones recientes han intentado relacionar el Síndrome de Burnout con la Teoría de la Acción, definiendo al Burnout en términos de alteración de procesos de acción, Con la Teoría General del Estrés lo relacionan como una falta de habilidades de afrontamiento y de motivación.

1.3.4. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral, plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales.

1.3.4.1. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Este modelo explica el Burnout teniendo en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral, percibido como un conflicto y ambigüedad del rol en una determinada empresa o actividad laboral, y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, entre otros (Martínez, 2010).

1.4. Fases del Síndrome de Burnout

Para Chermis mencionado en Bedoya y Barrientos (2018) “el estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante”. En este proceso se distinguen tres fases:

- a. Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

1.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Autores como Badia y Cotton mencionados en Rodríguez (2019) refieren que existen tres niveles principales en las cuales existen consecuencias del Síndrome de Burnout:

1.5.1. Nivel personal:

Son las enfermedades relacionadas a dolores musculares que impiden seguir con el ritmo de trabajo, bajo apetito sexual, afectaciones emocionales, consumo de sustancias legales e ilegales, falta de empatía, negativismo, aislamiento social, conflictos con la pareja o familia, trastornos relacionados al estado del ánimo y ansiedad.

Por su parte Cotton, citado en Rodríguez (2019) determina tres consecuencias a nivel personal:

- a) **Fisiológico:** es el aumento cardiaco y de la presión arterial, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión muscular, pérdida de la libido o disfunciones sexuales, aumento en los niveles de adrenalina y noradrenalina, disminución de la activación del sistema digestivo.
- b) **Cognitivo:** es la excesiva preocupación, dificultad para concentrarse y mantener la atención, disminución de las habilidades de solución de problemas, incremento de emocionalidad negativa (ansiedad, ira, hostilidad, irritabilidad), aumento de la labilidad emocional, aumento de la susceptibilidad.
- c) **Conductual:** es el deterioro de las relaciones interpersonales, agitación motora, explosiones emocionales, trastornos alimentarios, aumento del consumo de tabaco, u otras sustancias, absentismo laboral, aumento de quejas en el trabajo, aumento de la conflictividad laboral.

1.5.2. Nivel sociedad:

Cuando se presenta casos de trabajadores que padecen Síndrome de Burnout podría afectar económicamente al individuo, puesto que el trabajador al no desarrollarse

de manera efectiva en sus labores, afectará así la productividad de la empresa y el crecimiento del país.

1.5.3. Nivel organización:

Hoy en día con tanta competencia en el mundo del mercado laboral, de detectarse trabajadores con Síndrome de Burnout puede generar ausentismo, desmotivación, falta de desempeño laboral, entre otros, este aspecto está más relacionado al involucramiento de la persona y su lugar de trabajo.

En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción tendente al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales. Véanse en el siguiente cuadro los principales síntomas:

Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout:

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depresión. ▪ Indefensión. ▪ Desesperanza. ▪ Irritación. ▪ Apatía. ▪ Desilusión. ▪ Pesimismo. ▪ Hostilidad. ▪ Falta de tolerancia. ▪ Acusaciones a los clientes. ▪ Supresión de sentimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de significado. ▪ Pérdida de valores. ▪ Desaparición de expectativas. ▪ Modificación autoconcepto ▪ Desorientación cognitiva. ▪ Pérdida de la creatividad. ▪ Distracción. ▪ Cinismo. ▪ Criticismo Generalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitación de responsabilidades. ▪ Absentismo. ▪ Conductas inadaptables. ▪ Desorganización. ▪ Sobre implicación. ▪ Evitación de decisiones. ▪ Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitación de contactos. ▪ Conflictos interpersonales. ▪ Malhumor familiar. ▪ Aislamiento. ▪ Formación de grupos críticos. ▪ Evitación profesional.

(Buendía y Ramos, mencionado en Martínez 2010)

1.6. Factores que aumentan el riesgo de desarrollar el Síndrome

Cordes y sus colegas (1993) mencionados en Claire (2011) proponen clasificar a los factores de riesgo al Burnout en tres grupos, que se analizan a continuación:

1.6.1. Factores de riesgo relacionados con las características de la organización

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout.

Así mismo Cordes y Dougherty 1993, influye la forma de administrar los incentivos y castigos dentro de la organización. En este caso, generaría el síndrome, las políticas organizacionales que no incentivan contingentemente al esfuerzo realizado o cuando sólo hay castigos (Claire, 2011).

Maslach y Leiter (1997) mencionados en Martínez, 2010, afirman que el sentido común cree que las personas que viven síndrome de Burnout son débiles, ya que si para sobrevivir hay que ajustarse al medio, el síndrome de Burnout manifiesta una falla en el ajuste de la persona al ambiente de trabajo. También se cree que estas personas no son razonables, que se quejan por todo y el síndrome de Burnout sería solo otra manera más de quejarse. Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador como responsable del síndrome de Burnout que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o a cambiar de trabajo.

Cordes y Dougherty 1993, señalan que esta visión parece ser compartida por el trabajador, ya que las personas tienden a asumir su vivencia de síndrome de Burnout en términos personales. Muchos psiquiatras y psicólogos toman éste como un síndrome psiquiátrico y buscan aproximaciones de tratamiento individual (Claire, 2011).

Maslach y Leiter (1997) enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el síndrome de Burnout. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de

servicios, carecen de recursos, tiempo y energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo.

A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del síndrome de Burnout (Martínez, 2010).

También se han descrito factores protectores que pueden ser útiles para la prevención del síndrome de Burnout (Acevedo 2003 en Claire 2011):

- Políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho.
- Políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera.
- Cultura organizacional que valore al trabajador como individuo.
- Una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales.

En resumen, los factores que protegen del Síndrome de Burnout al trabajador en una organización se caracterizan por fomentar los recursos personales de sus miembros, proveer de un trabajo que es desafiante y generar un clima satisfactorio y apoyador (Alcaraz, 2006: 11).

Es por ello que el contexto del trabajo, que incluye los sistemas de la organización, procedimientos del trabajo y ambiente del trabajo, son elementos muy importante para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout.

1.6.2. Factores de riesgo relacionados con aspectos personales

Este es uno de los factores que ha tenido una mayor polémica dentro de los investigadores y personas dedicadas a la psicología organizacional, por las implicancias que tiene en la organización el atribuir el síndrome de Burnout a aspectos personales del trabajador. Por ejemplo, si se le atribuye excesiva importancia a esta variable, las acciones

de prevención estarían orientadas a la “rehabilitación” del individuo, en vez de hacer “cambios” en la organización. En la primera estrategia de prevención habría menos costos, pero las consecuencias tenderían a postergar cambios importantes que inciden en la salud de todos sus miembros.

La segunda estrategia puede ser más costosa, pero derivará en beneficios a largo plazo para toda la organización. Maslach y Leiter 1997, sugieren que a pesar del gran peso de los estresores de la organización, la gente reacciona diferente en cuanto al Síndrome de Burnout, debido a sus cualidades personales (tales como estilo de la personalidad y de la atribución) y que determinan qué tanto se les facilita su ajuste con el ambiente (Martínez, 2010).

En algunas investigaciones se han identificado características que contribuyen a explicar la razón de por qué algunos individuos experimentan el síndrome y otros permanecen sin síntomas. Entre ellas, se encuentran las características demográficas, tales como el género, la edad y el apoyo social percibido. En cuanto a género, no hay diferencias significativas o se encuentran muy entremezclados con características culturales y sociales.

La edad influye en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir el Síndrome de Burnout. El apoyo social percibido aparece como un factor protector ante el síndrome, dado que el apoyo ayuda a manejar mejor la tensión y el estrés. Este apoyo puede ser tanto del círculo más íntimo como la familia, tanto como el de pares y supervisores.

Cordes y Dougherty 1993, mencionan que por otra parte, una característica personal importante es la de susceptibilidad a los estímulos emocionales del ambiente del trabajo, que contribuye a que las personas presenten el síndrome sólo por estar expuestas a otras personas con el Síndrome de Burnout (Claire, 2011).

El modelo de Kobasa 1982, citado en Moreno y otros 2005 señala que las personalidades resistentes a este tipo de síndromes se caracterizan por ser:

- Personas comprometidas, que tienen la tendencia a implicarse en diversas actividades e identificarse con el significado de su trabajo. Las personas son capaces de reconocer sus logros personales y se hacen cargo de sus propias decisiones y valores. En general tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan.
- Personas que perciben control sobre su ambiente y acontecimientos, de modo que sienten que pueden manejar los estímulos en su propio beneficio.
- Personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza. Ello proporciona al sujeto una flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad y considera el cambio como característica habitual de la historia y la vida.

En base a la evidencia es posible afirmar que el Síndrome de Burnout sólo se puede entender como el resultado de la interacción entre las variables de personalidad y las variables del ambiente, dado que ninguna ha sido claramente identificada como un factor de riesgo único (Moreno y otros, 2005:).

1.6.3. Factores de riesgo relacionados con las características del cargo a desempeñar

Cordes y Dougherty 1993 señalan que las características del cargo y el rol que cumple el interesado en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de síndrome de Burnout que podría presentar el trabajador. Estos factores son uno de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Claure, 2011).

Por una parte, Bakker 2002 referido en Claure, 2011 menciona que los cargos que se caracterizan por interacciones con el cliente que son más directas, frecuentes y largas o con clientes que tienen problemas crónicos, son asociados con niveles altos de síndrome de Burnout. En la mayoría de estudios sobre el síndrome de Burnout se han focalizado en

individuos que tienen profesiones dedicadas a prestar servicios de salud, sociales y de enseñanza, dado que en dichas profesiones se conjugan varias de las características señaladas como lo son el trato directo e intenso con los interesados y el involucramiento en los problemas de los usuarios.

En este contexto se ha observado que la retroalimentación es casi inexistente, tanto de la misma organización como del usuario, y la poca que se recibe es por lo general negativa. La relación con el interesado muchas veces se torna agresiva, pasiva dependiente o a la defensiva. Así mismo, Cordes y Dougherty 1993 mencionan que la creencia de que el que provee el servicio el único responsable de asegurar el bienestar futuro del interesado es una carga que deja exhausta a los proveedores de servicio y proclives a desarrollar el Síndrome de Burnout (Claire, 2011).

Por otra parte, los conflictos, la imprecisión de rol y la sobrecarga exigida por el rol desempeñado, son variables que dejan vulnerables al síndrome, si al desempeñarse en el rol exigido por su trabajo hay presencia de conflicto, como resultado de incoherencia o incompatibilidad al ejercer el rol y tratar de cumplir las expectativas asociados a él, la persona sería vulnerable a la generación del síndrome de Burnout.

Particularmente se ha visto que el conflicto de rol se relaciona con los factores o dimensiones de síndrome de Burnout, en especial el agotamiento emocional y manifestación de conductas de cinismo o despersonalización Peiró y otros, 2001 referido en Claire 2011.

Así también, si el rol a desempeñar es ambiguo, en donde hay gran necesidad de certeza y predictibilidad y las personas no cuentan con la información ni claridad suficiente en los procedimientos para desempeñarse en su trabajo estarían más vulnerables a presentar agotamiento emocional y reducida sensación de realización personal.

Finalmente, Cordes y Dougherty, 1993 manifiestan que cuando las personas que prestan servicios y cumplen con un rol que tiene sobrecarga de responsabilidades, experimentan sensación de que no son lo suficientemente buenos para finalizarlo, o que

no son lo suficientemente rápidos para terminar las tareas estarían en riesgo de presentar agotamiento emocional y conductas de despersonalización ó cinismo (Claure, 2011).

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La emoción e inteligencia son dos conceptos independientes e importantes. Actualmente, se pretende integrar ambas nociones en un mismo concepto denominado Inteligencia Emocional cuyas bases teóricas se centran en la conformación de las emociones y la inteligencia.

2.1. Emoción

La palabra emoción proviene del latín *movere* y significa estar en movimiento o moverse, es el que impulsa a la acción, ha sido descrita y explicada de forma diferente. Pero en general hay bastante acuerdo en que se trata de: “un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada, las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”. (Bisquerra, 2008), desempeñando un papel fundamental en la configuración de las situaciones sociales.

2.1.1. Componentes de la emoción

Según Bisquerra, 2008. Existen tres niveles diferentes en los cuales se manifiestan las emociones y están en relación:

Neurofisiológica

Las emociones fisiológicamente, organizan rápidamente las respuestas de distintas partes del sistema biológico, y las emociones se manifiestan neurofisiológicamente en una respuesta involuntaria, como taquicardia, vasoconstricción, tono muscular incluyendo expresiones faciales, voz, actividad del sistema nervioso central y sistema endocrino encargados de hacerlos conscientes, a fin de establecer un medio interno óptimo para un comportamiento más efectivo. (Bisquerra, 2008).

Según Goleman (2002), en nuestro repertorio emocional cada emoción juega un papel singular y con los nuevos métodos para explorar el cerebro, los investigadores están

descubriendo más detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta.

Comportamental

El observar el comportamiento de una persona permite inferir que tipo de emociones está experimentando. Las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, impulsándonos hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y alejándonos de otras. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, poseyendo ciertas características invariables, otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas. Y la influencia que ejercen sobre nuestra conducta, manifestando conductas de agresivas y algunas conductas de aislamiento (Bisquerra, 2008).

Cognitivo

Este componente es lo que a veces en el lenguaje ordinario se denomina sentimiento, hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. El etiquetado de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje, las limitaciones del lenguaje imponen serias restricciones a ese conocimiento de las propias emociones. Estos déficit provocan la sensación de “no sé qué me pasa”, si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (Fobia, estrés, depresión).

Alberth Levy mencionado en Auza (2010), señala que el efecto de las emociones y el estado de ánimo impactan en la Atención, Memoria y pensamiento produciendo:

- Reducción de la calidad de la información.
- Reducción en eficiencia del procesamiento de la información.
- Efectos de riesgo.
- Tendencia a confusión en el proceso.
- Tendencia a confusión en el contenido.
- Percepción de gente.
- Reducción de recursos de Memoria.

2.1.2. Tipos de Emoción

Es muy diversa la clasificación de las emociones ya que rara vez se producen encuentros en los que se produzca una sola emoción, pero es útil analizar cada emoción de forma independiente. Se han distinguido entre emociones básicas (primarias o fundamentales) y emociones complejas (secundarias o derivada).

- a) **Emociones Básicas**, también denominadas primarias, elementales o puras, se caracterizan por una expresión facial característica y una disposición típica de afrontamiento. Por ejemplo, la forma impulsiva de afrontar el miedo es la huida, la de afrontar la ira es el ataque.

- b) **Emociones complejas**, se derivan de las básicas, a veces por combinación entre ellas, como la mezcla de colores que se hace para pintar. No hay presencia de rasgos faciales característicos ni una tendencia particular a la acción. Los celos son una emoción compleja cuya forma de afrontamiento puede ser muy distinta según las persona y la circunstancia.

2.2. Inteligencia

El termino inteligencia tiene una doble raíz: para unos intus legere expresa la capacidad de intuir, para otros legere inter equivaldría a “discernir”, a “darse cuenta de algo, entonces se puede afirmar que la inteligencia es la capacidad que tiene el hombre para trascender el presente sensorial, para “comprender el mundo en que vive y adoptar una actitud creadora ante el”. (Izquierdo 2004).

Según el autor Sosa 2008, podemos abordar el estudio de la inteligencia a partir de tres enfoques primordiales:

- a) El **psicométrico**, prevalece una concepción de la inteligencia que puede caracterizarse por ser de naturaleza biológica y susceptible a la medición. La atención se centra en los aspectos operacionalizables y cuantificables.

- b) El **cognitivo**, viene marcado por el paradigma del procesamiento de la información. Es un proceso dinámico, en el que intervienen diversos factores que conforman un sistema complejo de interacción enfocado a los productos, está formada por una diversidad de habilidades de pensamiento y de aprendizaje que son empleadas en la resolución de problemas académicos y extraacadémicos.
- c) El tercer enfoque pretende ir más allá del enfoque cognitivo. Gardner (2006) quien hace un esfuerzo por plantear un enfoque del pensamiento humano más amplio y completo que el cognitivo y que abarca un amplio abanico de inteligencias en su teoría de las Inteligencias Múltiples.

2.3. Definición de la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad del desarrollo diario de los seres humanos. Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, esto no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas de manera adecuada.

Este término tiene un precursor en el concepto de inteligencia social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien menciona a la inteligencia social y la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas". (Trujillo, 2005)

La teoría de las Inteligencias Múltiples por el Dr. Howard Gardner, 1983 quien plantea que las personas poseen varios tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo, afirma que la inteligencia comprende múltiples dimensiones, como él la llamó, esta dimensión comprendía las capacidades intrapersonales y habilidades interpersonales

En 1990, Salovey y Mayer, fueron los primeros en utilizar el término Inteligencia Emocional, refiriéndose a ella como una forma de inteligencia social que implica "la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones, así como de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción". (Extremera y Fernández, 2001)

Góleman (1995), interpreta y resume las dos inteligencias de Gardner, llegando a lo que es la Inteligencia Emocional, refiriendo que es “un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales, y que puede definirse como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

2.4. Modelos de Inteligencia Emocional

Durante la última década, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de Inteligencia Emocional basados en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer 2005).

2.4.1 Modelo de cuatro fases o Modelo de habilidad

La teoría de la Inteligencia Emocional la concibe como habilidad, por hacer un análisis de las habilidades que permiten usar la información que nos proporciona las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo, se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Mayer y Salovey, 1997 mencionado en Berrocal (2008)

El modelo está compuesto de cuatro habilidades Básicas que son:

a) La percepción emocional

Percepción, evaluación y expresión emocional, habilidad para percibir las propias emociones. Incluye las siguientes habilidades:

- Identificar los propios estados físicos y psicológicos.
- Identificar la emoción en los demás.
- Expresar las emociones de forma precisa y expresar las necesidades relacionadas con esas emociones.
- Discriminar entre las manifestaciones emocionales apropiadas o inapropiadas, honestas o deshonestas.

b) La facilitación o asimilación

La emoción como facilitadora del pensamiento: Las emociones dirigen nuestra atención a la información relevante, determinan tanto la manera en la cual nos enfrentamos a los problemas como la forma en la cual procesamos la información. Incluye las siguientes habilidades:

- Enfocar y priorizar los propios pensamientos basados en los sentimientos asociados a objetos, eventos o personas.
- Generar y emular emociones intensas para facilitar juicios y recuerdo relacionados con emociones.
- Sacar provecho de los cambios de humor para adoptar diversos puntos de vista y lograr ampliar nuestras perspectivas desde los diferentes estados de ánimo.

c) La comprensión emocional

Utilización del conocimiento emocional: Etiquetado correcto de las emociones, comprensión del significado emocional, no sólo en emociones sencillas sino en otras más complejas, incluye también comprender la evolución de unos estados emocionales a otros. Incluye saber:

- Comprender cómo están relacionadas las diferentes emociones.
- Percibir sus causas y sus consecuencias.
- Interpretar emociones complejas tales como emociones combinadas o contradictorias.

d) La regulación emocional

Consiste en la capacidad de emitir conductas que impliquen las emociones que se desean. Mantener los estados de ánimo deseados o utilizar estrategias de reparación emocional. Implica:

- Estar abierto a la experiencia emocional (agradable y desagradable).
- Controlar y reflexionar sobre las emociones.
- Implicarse, prolongar y/o distanciarse de los estados emocionales.
- Manejar las propias emociones y las de los demás.

2.4.2. Modelos mixtos

Es una visión muy amplia que concibe la Inteligencia Emocional como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas.

Este modelo está representado fundamentalmente por Goleman (1995) y Bar-On (1997) y en él se combinan aspectos de personalidad con habilidades emocionales.

a) Modelos de Goleman

Goleman (1995,1998, 2001), por su parte, la definió como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” El modelo de las Competencias Emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. En Gabel (2005)

b) Modelo de Bar-on

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de Inteligencia Emocional tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como “un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio”. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso *et al.* 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997). En (Gabel 2005).

Por otro lado, las personas que son emocionalmente inteligentes están motivadas por cosas más allá de las meras recompensas externas como la fama, el dinero o el reconocimiento público, entre otras. Las personas emocionalmente inteligentes sienten pasión por cumplir con sus propias necesidades y objetivos internos. Buscan cosas que

conducen a recompensas internas y persiguen la autorrealización. Ser empático también permite a la gente entender las dinámicas de poder que a menudo influyen en las relaciones sociales y personales. De este modo, las personas empáticas son capaces de sentir que poseen el poder en diferentes relaciones, comprender cómo estas fuerzas influyen en los sentimientos y comportamientos, y pueden interpretar diferentes situaciones que giran en torno a este tipo de dinámicas de poder (Goleman, 1995).

En resumen, los modelos de Inteligencia Emocional sobre habilidad mental y mixta parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos albergan las habilidades mentales con una variedad de otras características.

2.4.3. Los efectos de la inteligencia emocional en el ámbito laboral

En la tesis elaborada por Rodríguez, 2019 menciona que Masa'deh (2016) hizo una investigación que tuvo como objetivo indagar acerca de la importancia de la inteligencia emocional en la eficacia organizacional en empresas públicas de Jordana, donde los resultados indicaron que la presencia de la inteligencia emocional conlleva al buen manejo de emociones tanto de uno(a) mismo(a) como entre trabajadores en la organización, demostrando así que los gerentes presentan un alto nivel de gestión en sus emociones dando lugar a un efecto positivo laboral.

Asimismo refiere que Boyatzis (2006) investigó en una compañía consultora multinacional la relación entre el rendimiento financiero y las competencias de la inteligencia emocional, se concluyó que el 93% de las competencias influyen en el desempeño laboral conllevando una eficacia en el rendimiento, encontraron que facilita el aprendizaje y los valores.

Hochschild y Sutton, citado en Danvila y Sastre (2010) mencionaron que “los empleados que son "inteligentes" con sus emociones, suelen ser más eficientes y eficaces en sus interacciones con el ambiente de trabajo y con sus compañeros de trabajo, ejemplos típicos son el entusiasmo en las personas de ventas, la perseverancia en los cobradores, y la empatía en los trabajadores sociales” (Rodríguez, 2019).

Goleman (2005) menciona que en los últimos años las organizaciones están empleando la inteligencia emocional en el área de reclutamiento ya que facilita al momento de reclutar o “cazar talentos” y promover a sus colaboradores. Asimismo infiere que Johnson y Johnson siendo miembros del famoso Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations realizó una investigación donde halló altos niveles de liderazgo, competencias basadas en la inteligencia emocional que el resto de colegas, esto contribuyó a otras empresas que sueñan con mejores resultados.

Pereda, López y Gonzáles (2016) en su investigación aplicada en los municipios de la provincia de Córdoba en España hallaron que los municipios contaban con: la capacidad de aprender, resolución de problemas, toma de decisiones, cooperación y trabajo en equipo. Por ende reflejaba una habilidad emocional dentro de la organización, era reconocida tanto por los colaboradores como superiores, lo cual favorece la buena actitud que tenga el empleador en relación a las exigencias que demande el tipo de cargo que posee, ya que están en contacto con el público. Cherniss y Goleman (2005) refieren que, los jefes que ejercen un buen liderazgo tendrán la facilidad de conocer sus propias emociones logrando una sinergia laboral y que sientan los colaboradores un buen clima laboral (Rodríguez, 2019).

En síntesis podemos decir que la eficacia parte de observar si los colaboradores se sienten desmotivados y así emplear estrategias para la mejora.

Según Goleman y Cherniss (2005) refieren que, la eficacia organizativa se desarrolla en varias áreas:

- Contratación y conservación del empleado.
- Desarrollo de talento.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- Innovación.
- Productividad.
- Eficacia.

- Ventas.
- Ingresos.
- Calidad de servicios.
- Clientela fiel.
- Cliente o estudiante resultante.

Y aquellos trabajadores con inteligencia emocional son capaces de tomar sus habilidades, sus potenciales que puedan serle útiles, mientras que otros no creen ser capaces y manifiestan una baja autoestima. Asimismo un punto importante es tener acierto, constancia y ser responsables al momento de cumplir con alguna actividad, tomándose el tiempo para analizar las cosas al tomar quizás alguna decisión importante (Cherniss y Goleman, 2005).

3. FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN - FELCC

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, F.E.L.C.C., unidad especializada en la investigación criminal, cuenta con personal capacitado en el área de investigación (jefes, oficiales, suboficiales, sargentos, cabos, policías, y personal administrativo), esta unidad cuenta con varias divisiones cada una de las cuales dispone del equipamiento propio para su desempeño (ambulancias, patrullas, camillas, entre otros.).

En la actualidad y con el avance de la tecnología y el crecimiento delincencial y el aumento de la densidad poblacional de Bolivia, pide que la nueva F.E.L.C.C. vaya a la par de todos estos aspectos en crecimiento es así que se tiene que plantear nuevas políticas para poder enfrentar este reto es por eso que se tiene que ir a la visión de crear una Policía Científica que tenga como función el estudio e investigación del desarrollo de las técnicas científico policiales dirigidas a la investigación del delito y a la identificación del delincuente.

La aplicación de la investigación policial, es poner en práctica los conocimientos de la antropología, la biología, la química, la física, la psicología, la medicina legal y la sociología es lo que desarrolla la Policía Científica. Es decir, es una ciencia

multidisciplinaria que dispone de métodos y criterios propios, procedimientos y una doctrina específica.

El objetivo de la Policía Científica está orientado a la Criminalística a través de la técnica policial; o dicho de otro modo, la investigación técnica policial del delito, con el objeto de conseguir la prueba inculpatoria.

Zapana, 2017 menciona que la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, F.E.L.C.C., está constituida por las siguientes divisiones:

- División manejo y control de crisis.
- División de Investigación de Trata y Tráfico de Personas, Sección Desaparecidos (creado el año 2012).
- División investigación delitos contra la propiedad.
- División de Investigación de Homicidios (sección escena del crimen).
- División de investigación delito de corrupción Pública.
- División de Investigación delito contra las personas.
- División plataforma de atención al público.
- División Menores y Familia.

3.1. Aspectos institucionales

Creación

La fuerza especial de lucha contra el crimen se ha creado por medio de las Resoluciones No. 4141/2006 del Ministerio de Gobierno y No. 267/2006 del Comando General de la Policía Nacional, que dispuso su creación como una Fuerza Especializada en la Investigación Criminal y del Delito, en reemplazo de la Policía Técnica Judicial.

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen es un Organismo Operativo Especializado de la Policía Boliviana, encargado de la investigación, aprehensión de autores, búsqueda, descubrir y verificar científicamente la comisión de hechos delictivos, sus presuntos responsables, la detección de los mismos, su paso a la justicia ordinaria de

acuerdo al ordenamiento legal vigente, dentro de la Jurisdicción del Comando Departamental de Policía; coordinando esfuerzos con el mismo.

En el aspecto técnico- investigativo y disciplinario está bajo el control de la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de la Policía Boliviana. Coordinando funciones con el poder Judicial a través del Ministerio Público.

Visión

Constituirse en un organismo que garantice el cumplimiento de la ley, desarrollo de investigaciones fiables e idóneas, con recursos humanos altamente calificados, aplicando tecnología moderna; contribuya efectivamente a la administración de justicia y genere confianza y credibilidad de la sociedad.

Misión

La fuerza Especial de Lucha Contra El crimen es el organismo especializado de la Policía Nacional encargado de la prevención e investigación de delitos, identificación y aprehensión de los presuntos responsables, búsqueda, recolección y custodia de evidencias; el estudio, análisis científico de las pruebas materiales y evacuación de dictámenes periciales; respetando los Derechos Humanos y cumpliendo las normas legales vigentes.

Tiene la facultad de ejecutar actividades técnicas e investigativas, de conformidad a la Constitución Política del Estado, Código Penal y otras leyes inherentes a la función. Todo acto denunciado, para ser objeto de investigación deberá estar tipificado como delito en la norma penal sustantiva vigente.

3.2. Principios

Son los principios institucionales que la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen incorpora como parte de sus convicciones y firme compromiso, que sus miembros asumen para reflejarlos en su actitud, trabajo diario, prácticas operativas, técnicas y

administrativas, para el mejor cumplimiento de la misión y búsqueda de alcanzar la visión que sus integrantes anhelan. Los nueve principios compartidos son:

Integridad

Cualidad de adoptar decisiones y desarrollar actividades, en sujeción a los valores y principios que la institución manifiesta y cada uno de sus integrantes asume. Actuar sin doblez, con firmeza de conformidad con la ley, las normas y las obligaciones que de éstas se derivan.

Honestidad

Actitud basada en el compromiso personal, destinada en buscar y comunicar la verdad de manera oportuna, a quien corresponda. No dejarse llevar por halagos, promesas o cualquier otro beneficio ilegítimo o ajeno al ejercicio profesional del cargo.

Profesionalismo

Cumplir la misión encomendada con calidad profesional y competencia tanto legal como técnica. Ejercer las funciones en total apego a la ley, con respeto a los ciudadanos y a la institucionalidad. Actuar con imparcialidad profesional en la búsqueda de la verdad, en cada una de sus tareas y respecto a los problemas y requerimientos de la población.

Lealtad

Ser consecuente con la ley, el Estado, la institución y los camaradas, demostrando pertenencia e identificación plena con sus metas y objetivos, respondiendo a la confianza depositada, en arreglo a las normas éticas y legales.

Disciplina

Actitud que se expresa en la predisposición al cumplimiento de normas, reglamentos y la voluntad de acatar instrucciones superiores, conscientes de los sacrificios

que esto imponga en el marco del cumplimiento de la misión y adhesión a referentes éticos y legales.

Responsabilidad

Cumplir con las obligaciones inherentes a las funciones encomendadas, ejecutándolas con eficiencia, prontitud y compromiso, en el marco ético y legal, mostrando predisposición a asumir las consecuencias de las decisiones y actos que asume cada individuo.

Respeto

Consideración de los derechos de las demás personas, aceptando la diversidad de pensamiento y condición. Respeto interno hacia los compañeros y hacia los ciudadanos que demanden servicios relativos a la investigación, actuando siempre con humanismo y decoro, independientemente de la condición económica, social, étnica, religiosa o política de las personas.

Transparencia

Apertura plena y absoluta a la vigilancia y control ciudadano por parte de la población, a la gestión investigativa y administración de recursos.

Coordinación

Conducta orientada a compatibilizar con los demás gestores de justicia, actividades y procedimientos, en el marco del respeto y cumplimiento de los roles institucionales. (Manual de Funciones y Organización, 2007).

3.3. Los cambios de nombres a la entidad investigativa.

A lo largo de los años la institución policial cambio de nombre y funciones dentro de su trabajo, situación que se detallara a continuación.

Dirección de investigación criminal

La Dirección de Investigación Criminal (DIC) fue creada el 4 de Enero de 1965, integrada por personal civil profesional egresado de la Escuela de Detectives. Su función específica era la investigación de los actos y hechos delictivos, pero hubo intromisión política, situación que causó su desaparición.

Criminalística

En 1982 el Gobierno dispone que los organismos policiales tengan un mando único, previo conflicto entre las instituciones uniformadas y los policías civiles. En 1984 se aprueba la Ley Orgánica de la Policía, y lo que era la DIC se denominó Criminalística, que dependía de la institución del orden.

Policía técnica judicial

La Policía Técnica Judicial (PTJ) fue creada el 24 de Mayo de 1994. Entre sus tareas debía garantizar los derechos humanos constitucionales y libertades de las personas. Adecuarse a la implementación del Nuevo Código de Procedimiento Penal por ello muchos policías tuvieron que aprender leyes y capacitarse.

La PTJ disuelta por corrupción.

La mañana del 19 de abril del año 2006 nueve comandos de la PTJ fueron intervenidos por una decisión gubernamental de disolverla por la corrupción imperante en esa repartición policial, por instrucciones del presidente Evo Morales, medida que fue respaldada por el defensor del pueblo, Waldo Albarracín quien manifestó que la PTJ tenía graves problemas de ineficiencia y corrupción y no atendía las necesidades ciudadanas en materia de investigación de delitos.

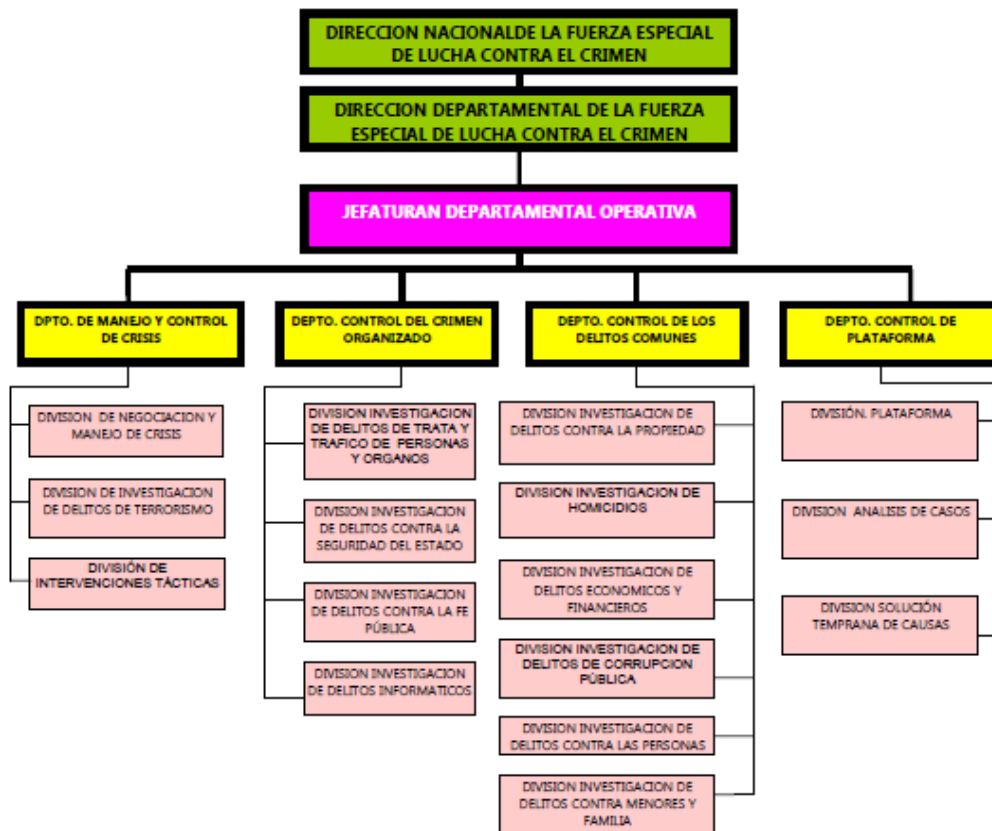
Considerando que, dentro del cambio estructural anunciado por el gobierno, se debe mejorar la calidad profesional del personal policial, en algunos casos calificados y en muchos empírico y sin la formación y los medios necesarios para las tareas investigativas.

Tras el relevo total de sus efectivos, la PTJ, por sus problemas de corrupción, sería reemplazada por la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), según la ministra de Gobierno de ese entonces, esta drástica medida fue tomada tras comprobarse vínculos con acusados de ser el líder de una banda de secuestradores que dio muerte a los turistas austriacos Katharina Koller y Peter Kirsten Rabitsch, secuestrados.

Fue así que la entidad dedicada a enfrentar los más horrendos crímenes de nuestro país dependiente de la Policía Nacional, cambie de denominativo de P.T.J. F.E.L.C.C. motivado por la “Desaparición de dos turistas austriacos” que desaparecieron entre Copacabana y La Paz.

3.4. Estructura organizativa F.E.L.C.C.

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen es un organismo Operativo que ejerce funciones en todo el territorio nacional, es dependiente del Comando General de la Policía Nacional, a través de la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, en lo Administrativo, Operativo y Disciplinario.



GRÁFICA 1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA F.E.L.C.C.

3.5. División de Homicidios

La División de Homicidios tiene por función general el de coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos que estén contemplados como homicidios y asesinatos.

Dentro de sus funciones específicas debe:

1. Informar al Departamento todas las actividades realizadas en la División, presentando información objetiva, clara y oportuna.

2. Coordinar acciones con otras Divisiones y Secciones del Departamento con el propósito de lograr mayor eficiencia en los servicios a la sociedad.
3. Coordinar y especificar, relaciones con la investigación de delitos inherentes a la División.
4. Obtener y evaluar información de las investigaciones realizadas elaborando planes de acción que coadyuven y mejoren las investigaciones realizadas.
5. Formular órdenes, instrucciones y directivas que mejoren el trabajo interno de la División en forma permanente.
6. Supervisar y controlar el cumplimiento estricto del contenido de las normas legales y reglamentarias, que determinan los procedimientos de investigación.

3.6. Delitos que investiga la División de Homicidios de la FELCC

Los casos que atiende la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz son establecidos según el Código Penal Ley N° 1768 de 10 de marzo de 1997, específicamente en los Título 3 y sus distintos capítulos que es relacionada a Delitos Contra la Vida que se detalla a continuación:

TÍTULO VIII

DELITOS CONTRA LA VIDA LA INTEGRIDAD Y LA DIGNIDAD DEL SER HUMANO

(Modificado por el Artículo 22 de la Ley N° 045 de 08 de octubre de 2010, Contra el Racismo y toda forma de Discriminación)

CAPÍTULO I

HOMICIDIO

Artículo 251. (HOMICIDIO). El que matare a otro, será sancionado con presidio de cinco (5) a veinte (20) años. Si la víctima del delito resultare ser Niña, Niño o

Adolescente, la pena será de diez (10) a veinticinco (25) años.¹ (*Modificado por el artículo 4 de la Ley N° 054 de 8 de Noviembre de 2010, de Protección Legal de Niñas, Niños y Adolescentes*).

Artículo 252. (ASESINATO). Será sancionado con la pena de presidio de treinta (30) años, sin derecho a indulto, el que matare:

- 1) A sus descendientes o cónyuge o conviviente, sabiendo que lo son.
- 2) Por motivos fútiles o bajos.
- 3) Con alevosía o ensañamiento.
- 4) En virtud de precio, dones o promesas.
- 5) Por medio de sustancias venenosas u otras semejantes.
- 6) Para facilitar, consumir u ocultar otro delito, o para asegurar sus resultados.
- 7) Para vencer la resistencia de la víctima o evitar que el delincuente sea detenido.

Artículo 253. (PARRICIDIO). El que matare a su padre o madre, o a su abuelo u otro ascendiente en línea recta, sabiendo quién es, será sancionado con la pena de presidio de treinta (30) años, sin derecho a indulto.

Artículo 254. (HOMICIDIO POR EMOCIÓN VIOLENTA). El que matare a otro en estado de emoción violenta excusable o impulsado por móviles honorables, será sancionado con reclusión de uno (1) a seis (6) años.

La sanción será de dos (2) a ocho (8) años para el que matare a su ascendiente, descendiente, cónyuge o conviviente, en dicho estado.

Artículo 255. (HOMICIDIO EN PRÁCTICAS DEPORTIVAS). El deportista que tomando parte en un deporte autorizado causare la muerte de otro deportista en el acto

1. Cursiva y el Uso de Mayúsculas Indica que la palabra, frase, oración o párrafo que se copia literalmente de algún texto, título de libros o citas. La negrilla sirve para resaltar que los títulos se han copiado de manera textual (sin modificaciones) de las investigaciones originales.

del deporte, con evidente infracción de los respectivos reglamentos, será sancionado con reclusión de seis (6) meses a dos (2) años.

La pena será de reclusión de tres (3) meses a un (1) año, si en el caso anterior se produjere lesión.

Artículo 256. (HOMICIDIO – SUICIDIO). El que instigare a otro al suicidio o lo ayudara a cometerlo, si la muerte se hubiere intentado o consumado, incurrirá en reclusión de dos (2) a seis (6) años.

Si con motivo de la tentativa se produjeran lesiones, la sanción será de reclusión de uno (1) a cinco (5) años. Aunque hubiere mediado consentimiento de la víctima en el doble suicidio, se impondrá al sobreviviente la pena de reclusión de dos (2) a seis (6) años. Si la víctima del delito en cualquiera de los casos del presente artículo, resultare ser Niña, Niño o Adolescente, la pena será agravada en dos tercios. *(Modificado por el artículo 5 de la Ley N° 054 de 8 de Noviembre de 2010, de Protección Legal de Niñas, Niños y Adolescentes).*

Artículo 257. (HOMICIDIO PIADOSO). Se impondrá la pena de reclusión de uno (1) a tres (3) años, si para el homicidio fueren determinantes los móviles piadosos y apremiantes las instancias del interesado, con el fin de acelerar una muerte inminente o de poner fin a graves padecimientos o lesiones corporales probablemente incurables, pudiendo aplicarse la regla del artículo 39 y aún concederse excepcionalmente perdón judicial.

Artículo 258. (INFANTICIDIO). La madre que, para encubrir su fragilidad o deshonra, diere muerte a su hijo durante el parto o hasta tres (3) días después, incurrirá en privación de libertad de uno (1) a tres (3) años.

Artículo 259. (HOMICIDIO EN RIÑA O A CONSECUENCIA DE AGRESIÓN). Los que en riña o pelea en que tomaren parte más de dos (2) personas, causaren la muerte de alguna, sin que constare el autor, serán sancionados con privación de libertad de (1) a seis (6) años.

Si tampoco se identificare a los causantes de lesiones a la víctima, se impondrá privación de libertad de uno (1) a cuatro (4) años a los que hubieren intervenido en la riña o pelea.

Si la víctima del delito resultare ser Niña, Niño o Adolescente, la pena será agravada en dos tercios. *(Modificado por el artículo 6 de la Ley N° 054 de 8 de Noviembre de 2010, de Protección Legal de Niñas, Niños y Adolescentes).*

Artículo 260. (HOMICIDIO CULPOSO). El que por culpa causare la muerte de una persona incurrirá en reclusión de seis (6) meses a tres (3) años.

Si la muerte se produce como consecuencia de una grave violación culpable de los deberes inherentes a una profesión, oficio o cargo, la sanción será de reclusión de uno (1) a cinco (5) años.

Artículo 261. (HOMICIDIO Y LESIONES GRAVES Y GRAVÍSIMAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO). El que resulte culpable de la muerte o producción de lesiones graves o gravísimas de una o más personas ocasionadas con un medio de transporte motorizado, será sancionado con reclusión de uno (1) a tres (3) años. Si el hecho se produjera estando el autor bajo la dependencia de alcohol o estupefacientes, la pena será de reclusión de uno (1) a cinco (5) años y se impondrá al autor del hecho, inhabilitación para conducir por un período de uno (1) a cinco (5) años.

En caso de reincidencia se aplicará el máximo de la pena prevista.

Si la muerte o lesiones graves o gravísimas se produjeran como consecuencia de una grave inobservancia de la ley, el código y el reglamento de tránsito que establece los deberes de cuidado del propietario, gerente o administrador de una empresa de transporte, éste será sancionado con reclusión de uno (1) a dos (2) años. *(Modificado por el artículo único de la Ley N° 1778 de 18 de marzo de 1997)*

Artículo 262. (OMISIÓN DE SOCORRO). Si en el caso del artículo anterior el autor fugare del lugar del hecho u omitiere detenerse para prestar socorro o asistencia a las víctimas, será sancionado con privación de libertad de uno (1) a cuatro (4) años.

La pena será de privación de libertad de seis (6) meses a dos (2) años, cuando el conductor de otro vehículo no se detuviere a prestar socorro o ayuda al conductor u ocupantes del vehículo accidentado, agravándose la pena en una mitad, si el accidente y la omisión de asistencia se produjeran en lugar deshabitado.

CAPÍTULO II

ABORTO

Artículo 263. (ABORTO). El que causare la muerte de un feto en el seno materno o provocare su expulsión prematura, será sancionado:

- 1) Con privación de libertad de dos (2) a seis (6) años, si el aborto fuere practicado sin el consentimiento de la mujer o si ésta fuere menor de dieciséis (16) años.
- 2) Con privación de libertad de uno (1) a tres (3) años, si fuere practicado con el consentimiento de la mujer.
- 3) Con reclusión de uno (1) a tres (3) años, a la mujer que hubiere prestado su consentimiento.

La tentativa de la mujer no es punible.

Artículo 264. (ABORTO SEGUIDO DE LESIÓN O MUERTE). Cuando el aborto con el consentimiento de la mujer fuere seguido de lesión, la pena será de privación de libertad de uno (1) a cuatro (4) años; y si sobreviniere la muerte, la sanción será agravada en una mitad.

Cuando del aborto no consentido resultare una lesión, se impondrá al autor la pena de privación de libertad de uno (1) a siete (7) años; si ocurriere la muerte, se aplicará la de privación de libertad de dos (2) a nueve (9) años.

Artículo 265. (ABORTO HONORIS CAUSA). Si el delito fuere cometido para salvar el honor de la mujer, sea por ella misma o por terceros, con consentimiento de aquella, se impondrá reclusión de seis (6) meses a dos (2) años, agravándose la sanción en un tercio, si sobreviniere la muerte.

Artículo 266. (ABORTO IMPUNE). Cuando el aborto hubiere sido consecuencia de un delito de violación, raptó no seguido de matrimonio, estupro o incesto, no se aplicará sanción alguna, siempre que la acción penal hubiere sido iniciada.

Tampoco será punible si el aborto hubiere sido practicado con el fin de evitar un peligro para la vida o la salud de la madre y si este peligro no podía ser evitado por otros medios.

En ambos casos, el aborto deberá ser practicado por un médico, con el consentimiento de la mujer y autorización judicial en su caso.

Artículo 267. (ABORTO PRETERINTENCIONAL). El que mediante violencia diere lugar al aborto sin intención de causarlo, pero siéndole notorio el embarazo o constándole éste, será sancionado con reclusión de tres (3) meses a tres (3) años.

Artículo 268. (ABORTO CULPOSO). El que por culpa causare un aborto, incurrirá en prestación de trabajo hasta un (1) año.

Artículo 269. (PRÁCTICA HABITUAL DEL ABORTO). El que se dedicare habitualmente a la práctica de aborto, incurrirá en privación de libertad de uno (1) a seis (6) años.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación asume dos tipos de estudio. En un primer momento es descriptiva y en un segundo momento es de tipo correlacional bivariada.

En una primera instancia ocupa el tipo de estudio descriptivo ya que se realizará una descripción de las distintas partes, elementos, rasgos principales que implican al problema de investigación y las variables que conforman la investigación, Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en el personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz, con un fin informativo para de esta manera describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio.

Siendo que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis, se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Este tipo de estudios sirve para saber quién, dónde, cómo, cuándo y por qué, se usa para describir las características de ciertos grupos. (Hernández, R., y Colbs., P, 2003)

En un segundo momento, se procederá a trabajar con una investigación de tipo Correlacional Bivariada debido a que esta permite identificar la relación existente entre las dos variables estudiadas debido a que permite identificar la relación existente entre las dos variables Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional en el personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.

Los estudios correlacionales bivariados tiene como finalidad describir, conocer la relación lineal entre dos a más variables sin tratar en lo absoluto de atribuir a una variable el efecto observado en otra, indica si dos variables tienen algo en común a fin de proponer

un sentido de entendimiento de las relaciones en un contexto en particular. (Kerlinger, 1988).

2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es no experimental de tipo transversal ya que se busca comprender el objeto de estudio en su ambiente natural, identificar el grado de Síndrome Burnout y la Inteligencia emocional en el personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro, por lo cual no se está introduciendo ninguna variable para modificar dicho estudio. Y es de tipo transeccional o transversal ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único con la aplicación de los instrumentos necesarios para fines de la investigación.

Los diseños no experimentales son formas de indagación que buscan comprender al objeto la investigación sin introducir modificación alguna en los sujetos, sin provocar variaciones artificiales en las variables de estudio, es una investigación que estudia el comportamiento natural y propio de los sujetos, así como el contexto en el que se desarrollan, es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, R., y Colbs., 2003)

En el diseño de investigación transeccional o transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito es describir las variables de estudio y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Kerlinger, 1988)

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación se considera como población de estudio a personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), siendo un promedio de 40 funcionarios en la ciudad de La Paz, donde existen dicha división.

La selección de la muestra en la presente investigación se realizará por el método no probabilístico por conveniencia, es decir, la elección se ha hecho de forma intencional, considerando a la población por el riesgo y tipo de trabajo en la que se encuentra y

específicamente personal de la división de homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.

En las estrategias de muestreo no probabilístico por conveniencia “hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados” (Kerlinger, 1998). El método seleccionado es el muestreo por conveniencia, en función del juicio personal del investigador, que puede conformar una muestra ya sea de manera accidental o por asignación de cuotas o proporciones, en cuyo caso se pueden utilizar clasificaciones de la población, sexo, raza, religión y seleccionar miembros que sean representativos para los fines de la investigación

Muestra:

26 funcionarios policiales que se encontraban trabajando en la División de Homicidios de la FELCC que se encontraban trabajando en el Distrito Centro de ciudad de La Paz durante el mes de enero de 2022, los cuales participaron de forma voluntaria.

Los criterios de inclusión para la muestra son los siguientes:

- Personal de la División Homicidios de la FELCC Centro
- Personal que cumplía funciones en la División de homicidios durante el mes de enero.

Como criterio de exclusión se decidió obviar a aquellos funcionarios que se encuentran trabajando en la División Homicidios de la Zona Sur y El Alto.

Caracterización de sujetos participantes en la investigación

El personal de la División de Homicidios de la FELCC que se encuentra trabajando en el Distrito Centro de ciudad de La Paz se caracteriza por realizar funciones de coordinar y ejecutar procedimientos operativos y legales en vigencia investigando delitos que estén contemplados en el Código Penal como delitos contra la vida, y según informe de los entrevistados conlleva una gran responsabilidad y un gran dedicación al momento de realizar la investigación y puede implicar incluso trabajar más horas y tiempo de lo

previsto. Según informes del personal que trabaja en esta división en el distrito Centro está conformado por un promedio mensual de 26 funcionarios policiales.

4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- **V1:** Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.
- **V2:** Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.

5. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.

El Síndrome de Burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las dimensiones claves de esta respuesta son cansancio emocional, despersonalización (sentimiento de cinismo) y sentimiento de baja Realización Personal en el trabajo (sensación de ineficacia y falta de logros) (Maslach & Jackson, 1986).

Inteligencia Emocional en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro.

En la presente investigación se entenderá como Inteligencia Emocional como la capacidad de comprender las emociones y conducirlas conscientemente de tal manera que podemos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

Incluye habilidades de percibir, juzgar y expresar las emociones con precisión; contactar con los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de un mismo o de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Categoría	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Instrumentos
Variable 1 Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Sentimiento de agotamiento emocional por el trabajo.	Bajo Medio Alto	Inventario de burnout de Maslach (Maslach, C y Jackson, S.E., 1986)
		Sentimiento de cansancio al final de la jornada de trabajo.		
		Sentimiento de fatigo cuando al levantarse por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo.		
		Sentimiento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y lo cansa.		
		Sentimiento de que el trabajo desgaste. Sentimiento de estar quemado por el trabajo.		
		Creencia de que el trabajo es demasiado.		
		Trabajar con personas produce estrés.		
		Sentimiento de estar consumado por el trabajo, al límite de sus posibilidades.		
	Despersonalización	Tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	Bajo Medio Alto	
		Insensibilidad con la gente desde que está en ese trabajo.		
		Pensamiento de que el trabajo lo endurece emocionalmente.		
		Despreocupación realmente por lo que les ocurra a algunos de las personas.		
		Creencia de que las personas culpan de algunos de sus problemas		
	Realización personal	Facilidad para comprender como se sienten las personas.	Bajo Medio Alto	
		Trato eficaz de los problemas de las personas.		
		Influencia positiva en la vida de las personas.		
		Sentimiento de mucha energía en el trabajo.		
		Sentimiento de crear con facilidad un clima agradable para las personas.		
		Sentimiento de motivación después de trabajar en contacto con las personas.		
		Creencia de conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo.		
		En el trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.		
Variable 2 Inteligencia Emocional	Percibir las emociones	Prestar atención a los sentimientos de los demás.	Poco Adecuado Excelente	
		Preocuparse por lo que uno siente.		
		Dedicar tiempo a emociones propias.		
		Prestar atención a emociones y estados de ánimo propios.		
		Dejar que los sentimientos afecten lo que pienso.		
		Siempre pensar en mi estado de ánimo.		
		Siempre pensar en mis sentimientos.		
		Prestar atención a cómo me siento.		
	Comprender las emociones	Tener claros los sentimientos.	Poco Adecuado Excelente	
		Definir mis sentimientos.		
		Siempre saber cómo me siento.		
		Conocer sentimientos sobre las personas.		
		Darse cuenta de sentimientos en diferentes situaciones.		
		Poder decir cómo me siento.		
		Poder decir cuáles son mis emociones.		
Llegar a entender mis sentimientos.				

	Regular las emociones	Soy optimista.	Poco Adecuado Excelente	
		Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.		
		Cuando estoy triste, pienso en cosas agradables de la vida.		
		Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.		
		Trato de calmarme cuando las cosas se vuelven complicadas.		
		Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.		
		Tengo mucha energía cuando me siento feliz.		
		Cuando estoy enojado intento cambiar mi estado de ánimo.		

7. INSTRUMENTOS

Las técnicas que se usaron para la realización de la investigación son dos instrumentos de medición psicométrica y una técnica de recolección de datos. A cada uno de los sujetos de estudio se les pedirá que respondan a los tres instrumentos, uno para explorar los datos generales de los participantes, otro para explorar el Síndrome de Burnout y por último para determinar los niveles de Inteligencia Emocional. Estos son:

A. Inventario de burnout de Maslach (MBI) (Anexo 1)

El Inventario de Burnout de Maslach, MBI-Ed (Maslach, C y Jackson, S.E., 1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) está compuesto por 22 ítems que realizan la evaluación a través de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. El formato de respuesta es de tipo Likert, con una escala de siete categorías (0= Nunca; 1= Alguna vez al año o menos; 2= Una vez al mes o menos; 3= Algunas veces al mes; 4= Una vez a la semana; 5= Varias veces a la semana; y 6= A diario).

Es un cuestionario que consta 22 preguntas formuladas de manera afirmativa sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que tiene que atender, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Disminución de logro personal. En el caso del agotamiento emocional, mide sensaciones de fatiga y la

vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; la despersonalización considera respuestas de tipo impersonal y actitudes negativas, como la frialdad y distanciamiento hacia el público, la disminución del logro personal evalúa los sentimientos de auto eficacia, satisfacción y éxito laboral cotidiano.

B. Inventario de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Anexo 2)

Para evaluar la Inteligencia Emocional se ha utilizado una medida de auto informe, la Trait Meta-mood Scale-24 (TMMS-24) de Fernandez- Berrocal, Extremera & Ramos (2004). La TMMS-24 es una versión reducida y adaptado al castellano de la Escala American Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai (19995). La escala original (TMMS) es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 es un instrumento integrado por 24 ítems, que proporciona un indicador de los niveles de Inteligencia Emocional. La escala está compuesta por tres subfactores: atención a los propios sentimientos, comprensión emocional y regulación de los estados de ánimo. Cada uno de estos subfactores se evalúa a través de 8 ítems. Estos ítems hacen referencia a los tres procesos de percepción, comprensión y regulación emocional.

1. Atención Emocional: “Soy capaz de sentir y prestar atención a los sentimientos de forma adecuada”.
2. Comprensión emocional: “Identifico y comprendo bien mis estados emocionales”
3. Regulación emocional: “Me preocupo por tener un buen estado de ánimo”

El inventario se aplica de manera individual a cada sujeto. Se le facilita el protocolo que consta de 24 afirmaciones donde debe anotar el grado de conformidad que se encuentra con el ítem presentado a partir de las cinco escalas tipo Likert de 5 puntos (1 = Nada de acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo). El tiempo de aplicación oscila entre 10 a 20 minutos Aproximadamente. No hay límite de tiempo.

Los datos que arroja el inventario nos da como resultado tres escalas de Inteligencia Emocional “poca”, “adecuada” y “excelente”, de modo que dentro de atención, comprensión y regulación emocional podrían puntuar con cualquiera de estos tres niveles de Inteligencia Emocional.

C. Cuestionario de Características Generales de la Población

Para la presente investigación se construyó un cuestionario de información general de personal de Homicidios de la FELCC que se encuentra trabajando en el Distrito Centro de ciudad de La Paz, sujetos de investigación, donde se recogieron datos como la edad, el sexo, el estado civil, el tiempo de permanencia en la institución, la actividad laboral, el tiempo que emplean en la realización de sus actividades laborales, el número de casos que atienden diariamente y semanalmente.

Validez de Contenido de los instrumentos:

Para una adaptación más acorde al ambiente socio-cultural de la investigación, se llevó a cabo una modificación de las consignas, a fin de lograr una mejor comprensión de las mismas por parte de los entrevistados. Esta modificación fue revisada por dos jueces expertos que trabajan con este tipo de población: la Sbtte Serv. Msc., Jhenny Luz Portugal Duran psicóloga de la FELCV y el Tte. Lic. Cristian Mauricio Rojas Rodríguez Jefe de la División de Psicología de la IICUTP. Ambos profesionales realizaron una revisión de los instrumentos y de cada una de sus preguntas a fin de que estas se encuentren planteadas de manera clara y precisa.

Confiabilidad de los instrumentos:

Para la aplicación de los Instrumentos de investigación se realizó una prueba piloto sobre 11 Funcionarios de la Policía FELCC, que comparten las mismas características de la muestra que participó en la investigación en relación a las características de trabajo. Esto se hizo a fin de obtener la confiabilidad de los instrumentos en general mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y con el sistema informativo SPSS 26. Los resultados fueron los siguientes:

- El Inventario de burnout de Maslach (MBI) se muestra una confiabilidad muy alta, de 0,835 lo que significa que es confiable y que se puede aplicar a nuestro contexto.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%	Estadísticos de fiabilidad	
Casos	Válidos	11	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluidos ^a	0	0,0		
Total		11	100,0	,835	22

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

- El inventario de Inteligencia Emocional TMMS 24, muestra una confiabilidad muy alta, de 0,861, lo que significa que es confiable y que se puede aplicar a nuestro contexto.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%	Estadísticos de fiabilidad	
Casos	Válidos	11	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluidos ^a	0	0,0		
Total		11	100,0	,861	24

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

8. PROCEDIMIENTO

Las actividades a realizarse en la etapa de la recolección de información se desarrollaron de acuerdo al siguiente procedimiento.

La presente investigación se dividió en cuatro etapas, las que se detallan a continuación:

Etapa1: Aplicación del cuestionario de información general de los sujetos de la investigación.

Etapa 2: Aplicación del Inventario de burnout de Maslach (MBI)

Etapa 3: Aplicación del Inventario de Inteligencia Emocional (TMMS-24)

Etapa 4: Análisis de los resultados y elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación y un análisis de los mismos el que estará organizado en cinco partes:

Primera parte.- Descripción de la información general de los sujetos de investigación.

Segunda parte.- Descripción de las Variables de investigación: V1 Síndrome de Burnout y V2 Inteligencia Emocional.

Tercera parte.- Descripción la Correlación entre las variables Síndrome de Burnout Inteligencia Emocional, sus dimensiones y categorías.

Cuarta parte.- Descripción de la relación de los datos generales con las variables de investigación.

Quinta parte.- Verificación de Hipótesis de Investigación

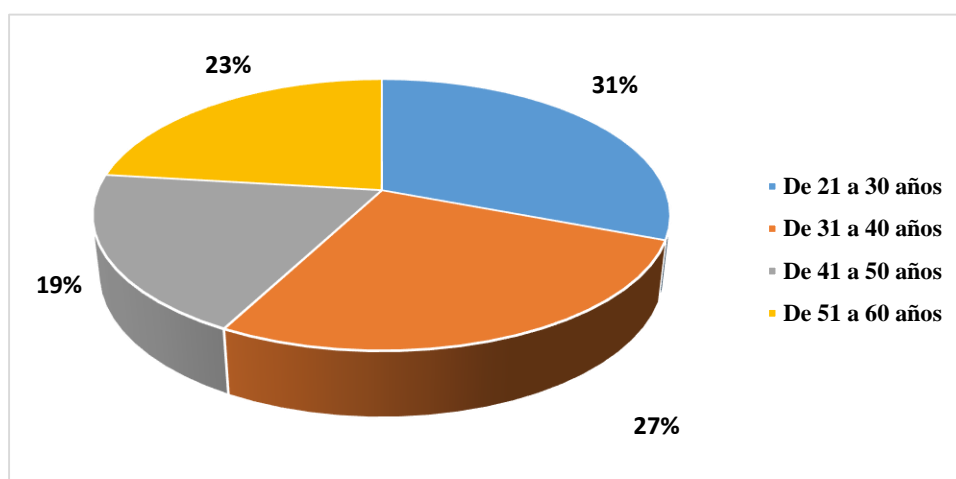
Los resultados obtenidos se realizaron mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 26 y Microsoft Excel 2013. Lo que facilito el análisis y la realización de la descripción y las correlaciones de Pearson, mismas que serán presentados en tablas, gráficas y cuadros para la observación más clara de cada resultado obtenido en la presente investigación.

1. Descripción de la información general de los sujetos de investigación

A continuación se mostrará la información general de los sujetos que participaron en la presente investigación. Estos se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario de datos generales con el fin de examinar la edad, el sexo, el estado civil, el tiempo de permanencia en la institución, la actividad laboral, el tiempo que emplean en la realización de sus actividades laborales, el número de casos que atienden diariamente y semanalmente.

TABLA 1. EDAD DE LOS PARTICIPANTES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 21 a 30 años	8	31%
	De 31 a 40 años	7	27%
	De 41 a 50 años	5	19%
	De 51 a 60 años	6	23%
	Total	26	100%



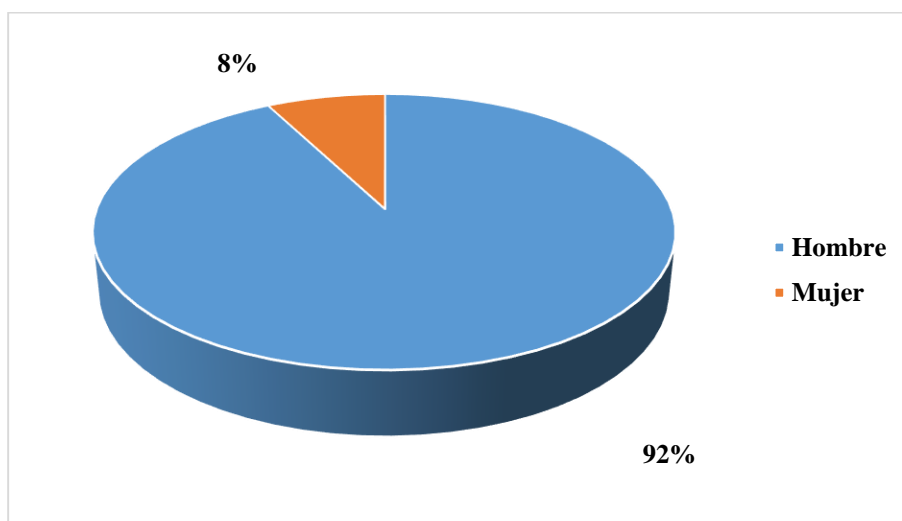
GRÁFICA 2. EDAD DE LOS PARTICIPANTES

La edad de los entrevistados se sitúa en un mayor porcentaje en los 21 a 30 años, agrupando al 31% (8s) de la población; el 27% (7s) de los participantes indicó que se encontraba con 31 a 40 años; el 23% (6s) indicó la edad de 51 a 60 años y por último con el 19% (5s) se encontraban entre los 41 y 50 años de edad.

Estos datos nos indican que los participantes de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra El Crimen (FELCC) Centro de la Ciudad de La Paz en su mayoría se encontraban un rango de 21 a 30 años.

TABLA 2. SEXO DE LOS PARTICIPANTES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombre	24	92%
	Mujer	2	8%
Total		26	100%

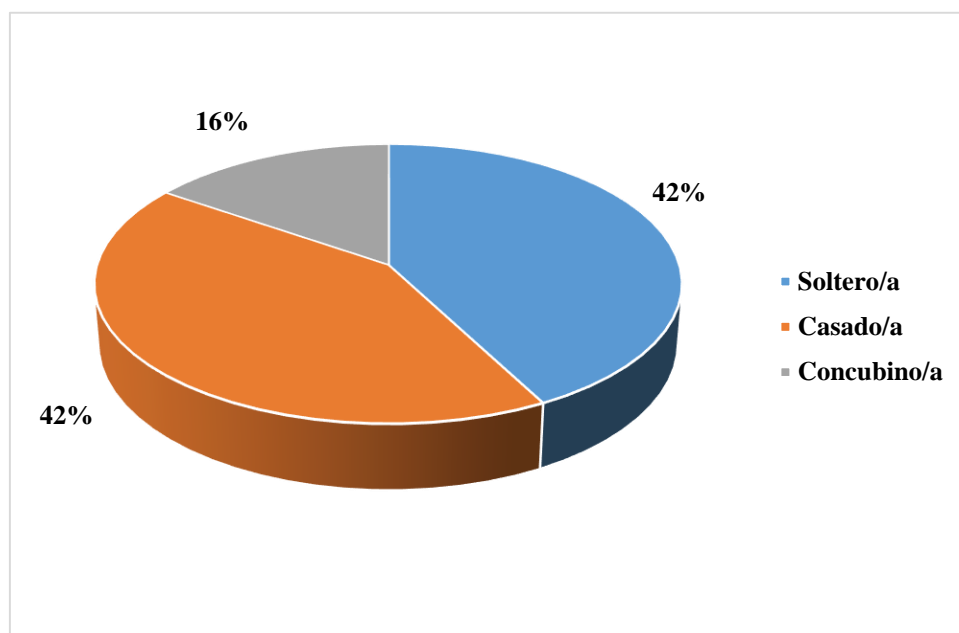


GRÁFICA 3. SEXO DE LOS PARTICIPANTES

Los resultados obtenidos en relación al sexo de los entrevistados mostró que un 92% (24s) % son de sexo masculino y un 8% (2s) pertenecían al sexo femenino. Por lo expuesto en la gráfica 2 una gran mayoría de los sujetos de la investigación es de sexo masculino.

TABLA 3. ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero/a	11	42%
	Casado/a	11	42%
	Concubino/a	4	16%
Total		26	100%

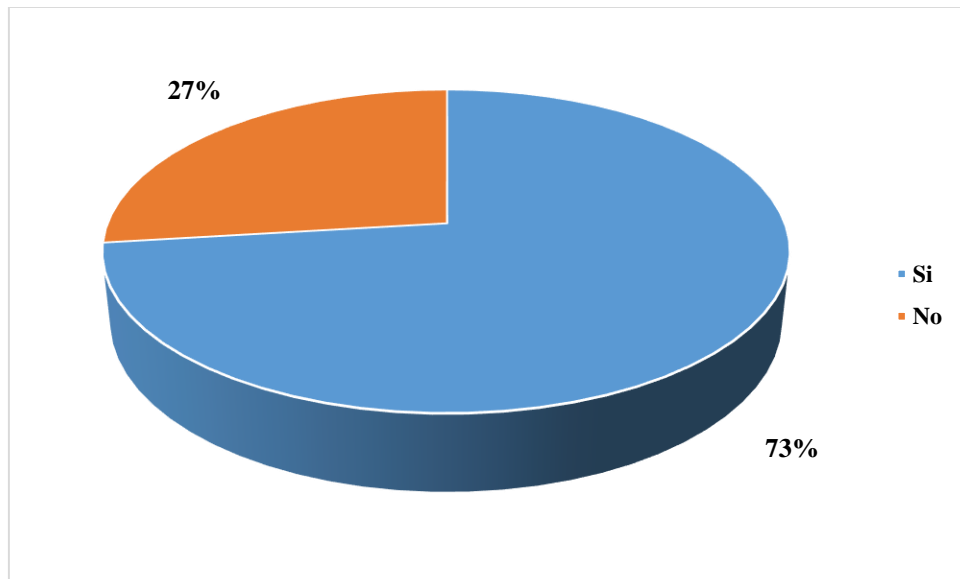


GRÁFICA 4. ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES

En la gráfica 3 se puede observar que del total de los participante un 42% (11s) se encontraban casados, asimismo se puede observar que con un porcentaje similar de 42% (11s) se encuentran solteros y por último el 16% (4s) se encuentran en situación de concubinato.

TABLA 4. HIJOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	19	73%
	No	7	27%
Total		26	100%



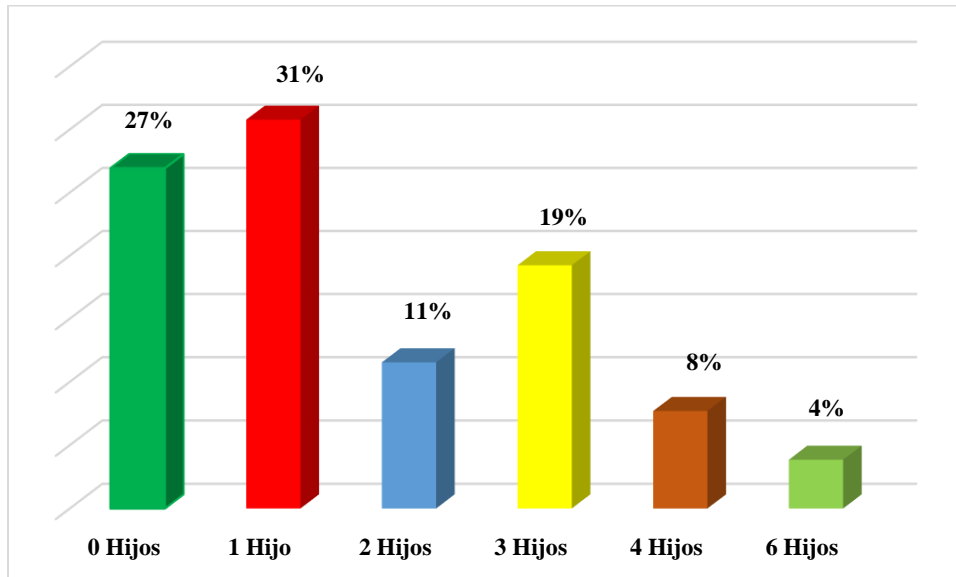
GRÁFICA 5. HIJOS

En la gráfica 4 referida a la consulta de que si los participantes tienen hijos el 73% (19s) refirió que si tienen hijos y un 27% (7s) manifestó que no tenían hijos.

Por lo que se puede observar que la mayoría, 19 de los entrevistados manifestaron que se encontraban tenían hijos.

TABLA 5. NÚMERO DE HIJOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	0 Hijos	7	27%
	1 Hijo	8	31%
	2 Hijos	3	11%
	3 Hijos	5	19%
	4 Hijos	2	8%
	6 Hijos	1	4%
	Total		26

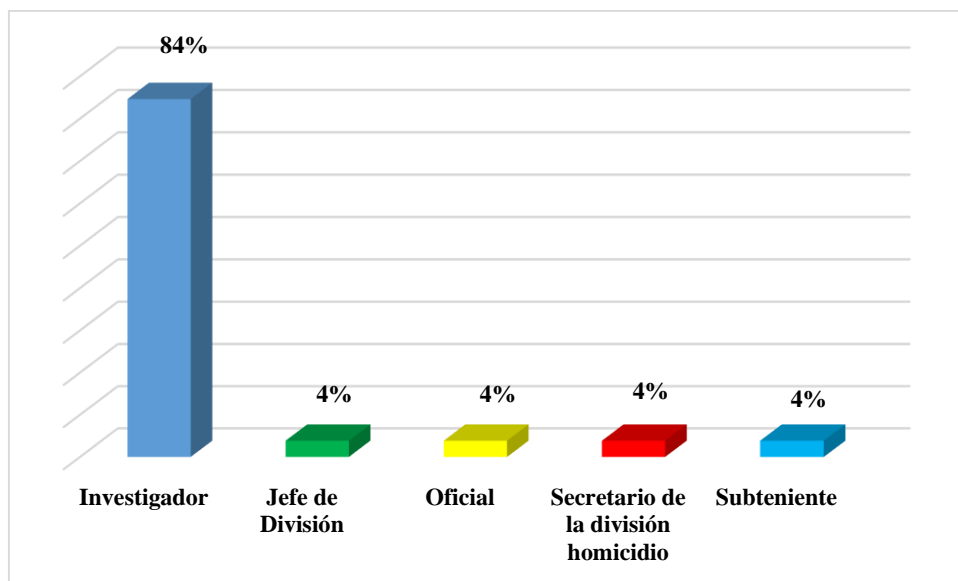


GRÁFICA 6. NÚMERO DE HIJOS

En este punto es importante precisar también que un 30% (8s) respondió que tiene un hijo; un 27% (7s) refirió que no tiene hijos; y el 19%(5s) manifestó que tienen 5 hijos; el 11% (3s) indico que tiene 3 hijos; un 8% (2s) y un 7% mostró que tiene 4 hijos y por ultimo un 4% (1S) informo que tiene 6 hijos.

TABLA 6. CARGO ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Investigador	22	85%
	Jefe de División	1	4%
	Oficial	1	4%
	Secretario de la división homicidio	1	4%
	Subteniente	1	3%
	Total	26	100%



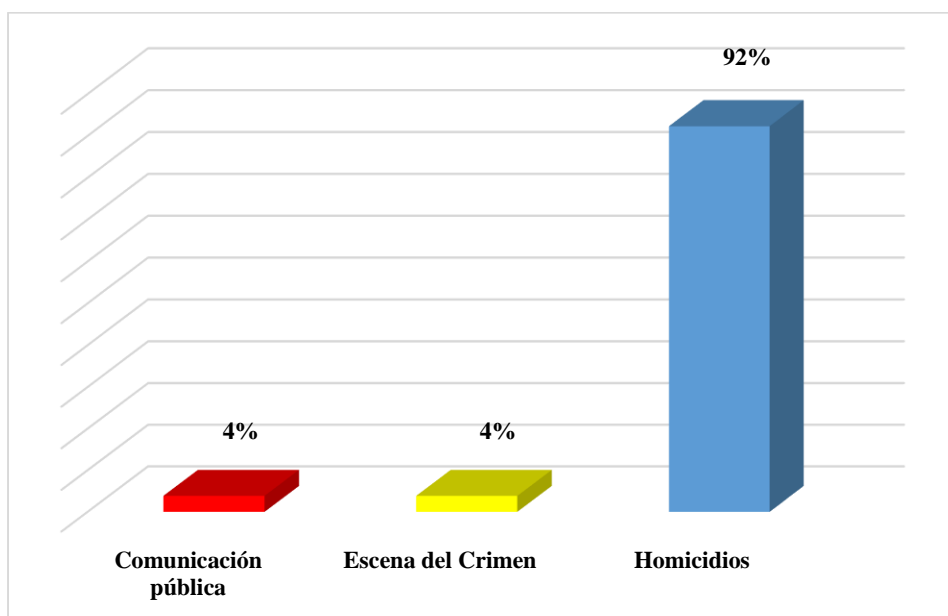
GRÁFICA 7. CARGO ACTUAL

En relación al cargo actual el 84% (22s) refirió que se desempeña como investigador; el 4% (1s) informó que era Jefe de la división, de igual forma un 4% (1s) menciona que era oficial de policía; un 4% (1s) declaró que era la secretaria de la división y por último con un porcentaje igual de 4% (1s) manifestó que era subteniente. .

Como se puede observar en términos de la cantidad de sujetos 22 sujetos manifestaron que eran investigadores de la división homicidios de la FELCC Centro de La Paz.

TABLA 7. SECTOR O DIVISIÓN DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Comunicación pública	1	4%
	Escena del Crimen	1	4%
	Homicidios	24	92%
Total		26	100,0

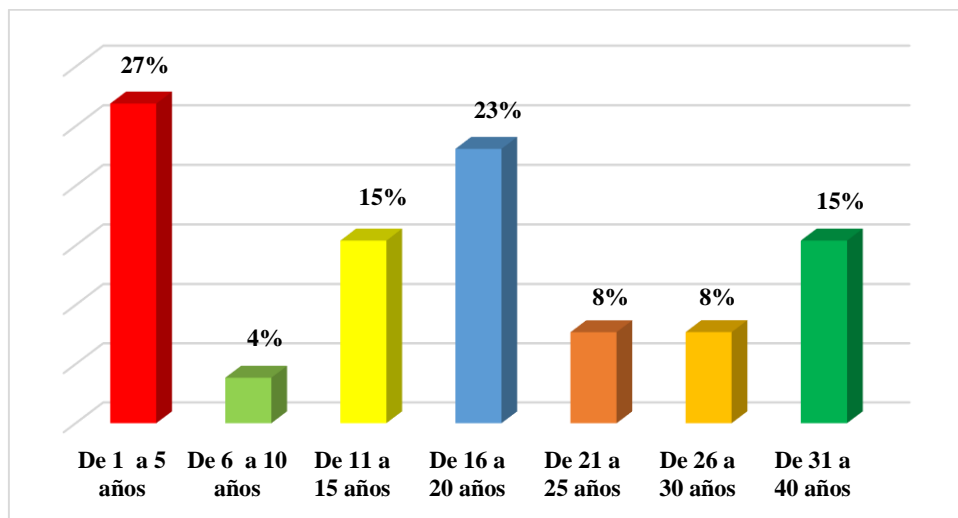


GRÁFICA 8. SECTOR O DIVISIÓN DE TRABAJO

En la gráfica 7 relacionada al sector o división de trabajo el 92% (24s) informo que pertenece a la división de homicidios; el 4% (1s) manifestó que es del área de comunicación de la misma división, y el 4%(1s) es parte de escena del crimen de la división de homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz.

TABLA 8. TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 5 años	7	27%
	De 6 a 10 años	1	4%
	De 11 a 15 años	4	15%
	De 16 a 20 años	6	23%
	De 21 a 25 años	2	8%
	De 26 a 30 años	2	8%
	De 31 a 40 años	4	15%
	Total	26	100%

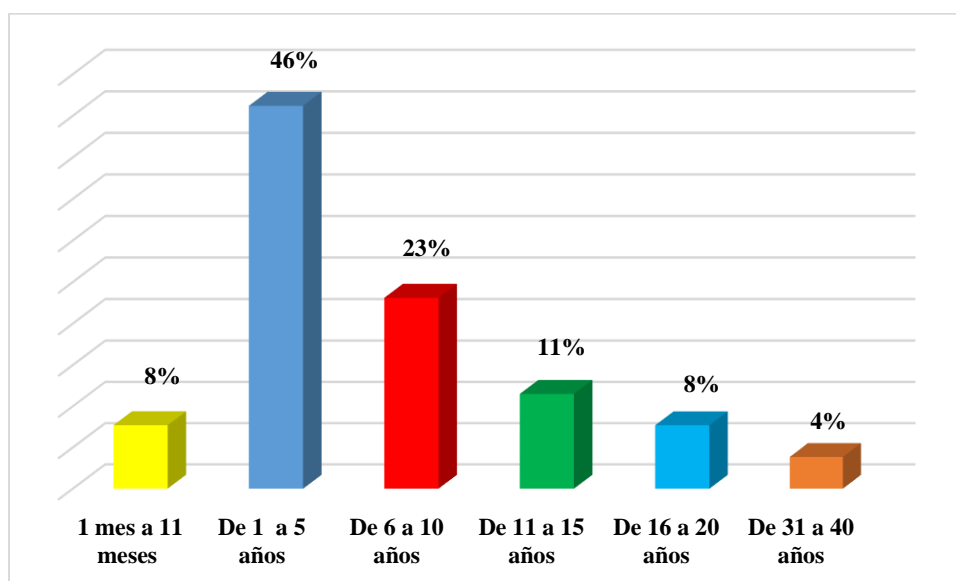


GRÁFICA 9. TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL

A partir de los resultados obtenidos se puede ver que de los 26 entrevistados un 27 % (7s) respondió que trabaja como policía de 1 a 5 años; el 23% (6s) lleva trabajando de 16^a 20 años; un 15% (4s) trabajan de 11 a 15 años, asimismo el 15% (4s) ejercieron de 31 a 40 años; también el 8% (2s) refirieron que trabajaban de 21 a 25 años; igualmente el 8% (2s) llevan como profesional de la policía de 26 a 30 años, y por último el 4% (1s) manifieste que esta de 6 a 10 años.

TABLA 9. TIEMPO DE QUE TRABAJA EN LA UNIDAD

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 mes a 11 meses	2	8%
	De 1 a 5 años	12	46%
	De 6 a 10 años	6	23%
	De 11 a 15 años	3	11%
	De 16 a 20 años	2	8%
	De 31 a 40 años	1	4%
Total		26	100%

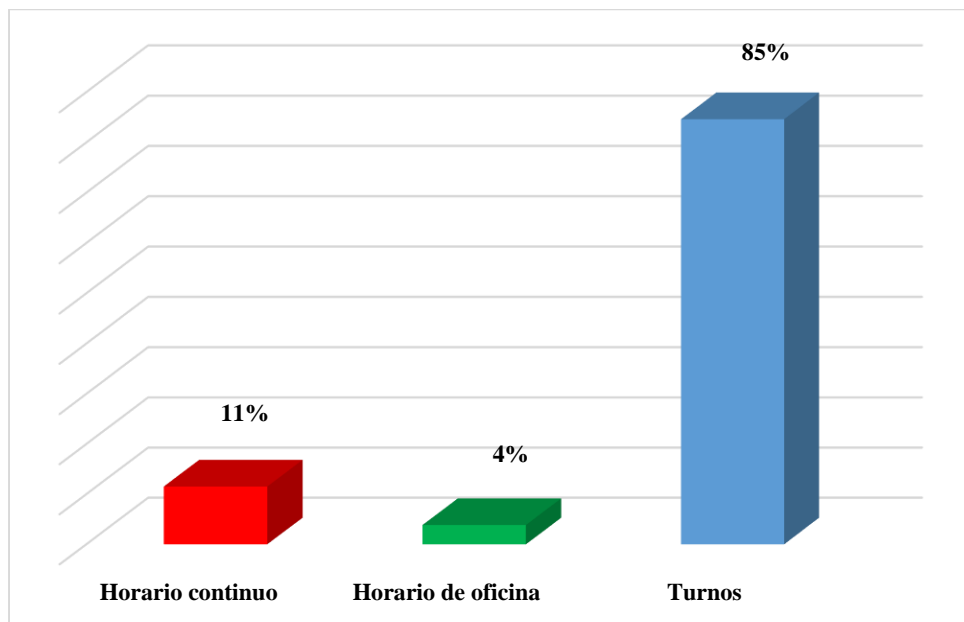


GRÁFICA 10. TIEMPO QUE TRABAJA EN LA UNIDAD

En relación al tiempo que llevan trabajando en la unidad un 46% (12s) de los participantes de la investigación manifestaron que llevan trabajando en la unidad de 1 a 5 años; el 23% (6s) estarían en la unidad de 6 a 10 años; el 11% (3s) son parte de la unidad de 11 a 15 años; un 8% (2s) refirieron estar de 16 a 20 años; asimismo el 8% (2s) están de 1 mes a 11 meses y por último el 4% (1s) estaban de 31 a 40 años.

TABLA 10. HORARIO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Horario continuo	3	11%
	Horario de oficina	1	4%
	Turnos	22	85%
	Total	26	100%

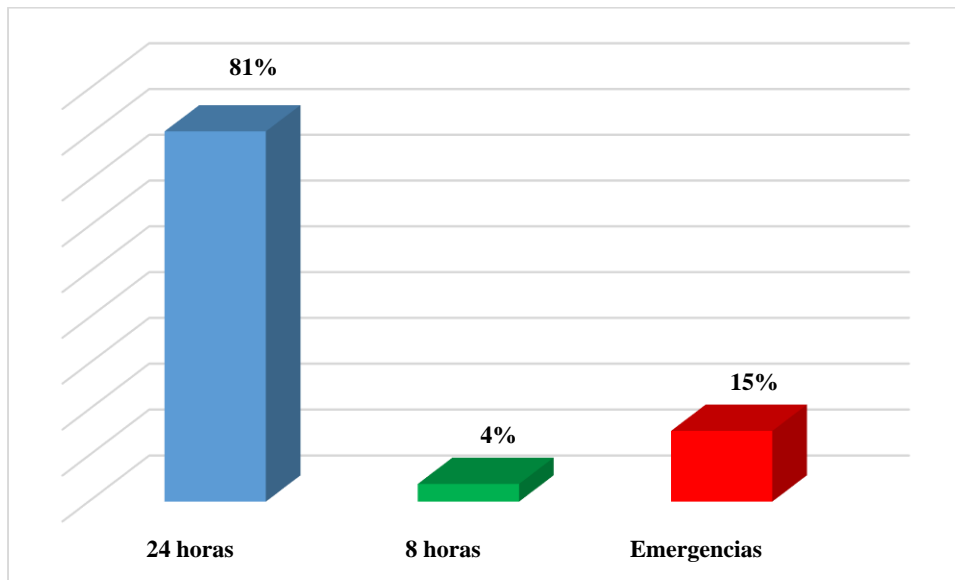


GRÁFICA 11. HORARIO LABORAL

En esta grafica 10 donde se muestra el horario laboral el 85% (22s) manifestaron que trabajan en un horario laboral por turnos; asimismo el 11% (3s) informaron que trabajan en horario continuo y el 4% (1s) trabaja en horario de oficina.

TABLA 11. TURNOS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	24 horas	21	81%
	8 horas	1	4%
	Emergencias	4	15%
Total		26	100%

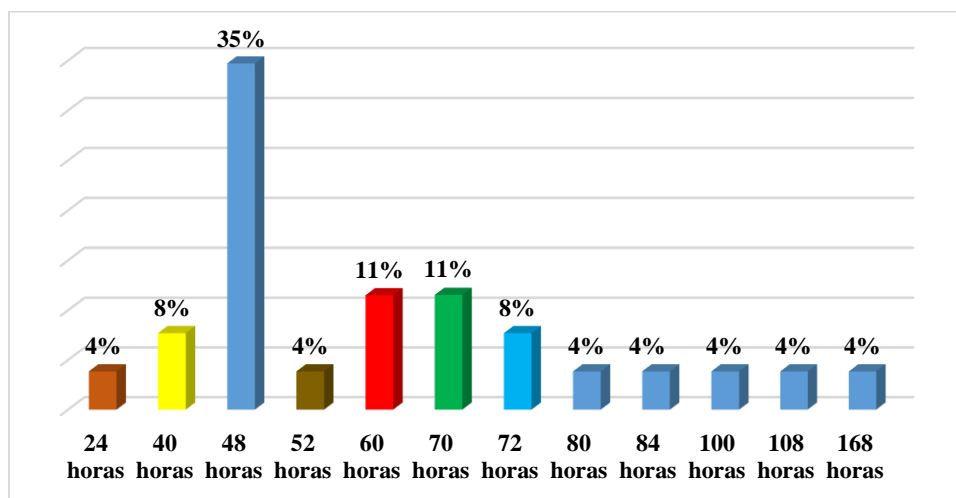


GRÁFICA 12. TURNOS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

En relación a los turnos de trabajo el 81% (21s) trabajo 24 horas; un 15% (4s) refirió que trabaja por emergencias y un 4% (1s) manifestó que su turno de trabajo es de 8 horas. .

TABLA 12. NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA A LA SEMANA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	24 horas	1	4%
	40 horas	2	8%
	48 horas	9	35%
	52 horas	1	4%
	60 horas	3	11%
	70 horas	3	11%
	72 horas	2	8%
	80 horas	1	4%
	84 horas	1	4%
	100 horas	1	4%
	108 horas	1	4%
	168 horas	1	4%
	Total	26,0	100%

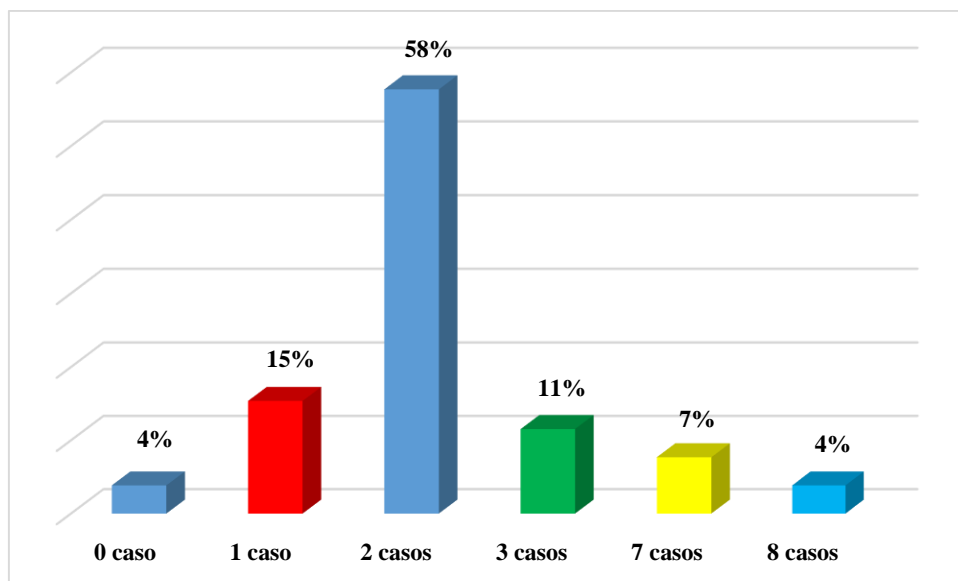


GRÁFICA 13. NÚMERO DE HORAS QUE TRABAJA A LA SEMANA

En cuanto al número de horas que trabaja a la semana un 35% (9s) refirió que trabaja 48 horas; el 11% (3s) refirió que trabaja 60 horas a la semana, asimismo el 11% (3s) manifestó que trabaja 70 horas, también un 8% (2s) realiza 72 horas; y con porcentajes iguales de 4% (1s) informaron que trabajan 52 hora, 80 horas, 84 horas, 100 horas, 108 horas y por ultimo un 4% (1s) mostro que trabaja 168 horas a la semana.

TABLA 13. NÚMERO DE CASOS QUE ATIENDE DIARIAMENTE

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	0 caso	1	4%
	1 caso	4	15%
	2 casos	15	58%
	3 casos	3	11%
	7 casos	2	8%
	8 casos	1	4%
	Total		26

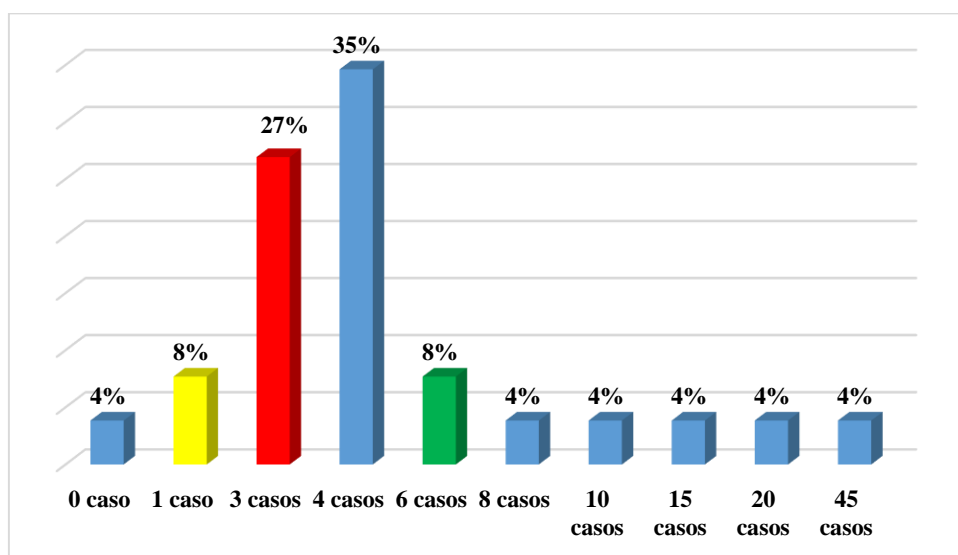


GRÁFICA 14. NÚMERO DE CASOS QUE ATIENDE DIARIAMENTE

En la gráfica 13 se puede observar que un 58% (15s) mostraron que atienden 2 aproximadamente 2 casos al día; un el 15% (4s) respondieron que atienden un caso por día, así también el 11% (3s) informaron que tienen 3 casos al día; el 7% (2s) asumen 1 casos; asimismo el 4% (1s) refiere que revisa 8 casos y por último el 4% (1s) no interviene en ningún caso diariamente.

TABLA 14. NÚMERO DE CASOS QUE ATIENDE SEMANALMENTE

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	0 caso	1	4%
	1 caso	2	8%
	3 casos	7	27%
	4 casos	9	35%
	6 casos	2	8%
	8 casos	1	4%
	10 casos	1	4%
	15 casos	1	4%
	20 casos	1	4%
	45 casos	1	4%
	Total	26	100%

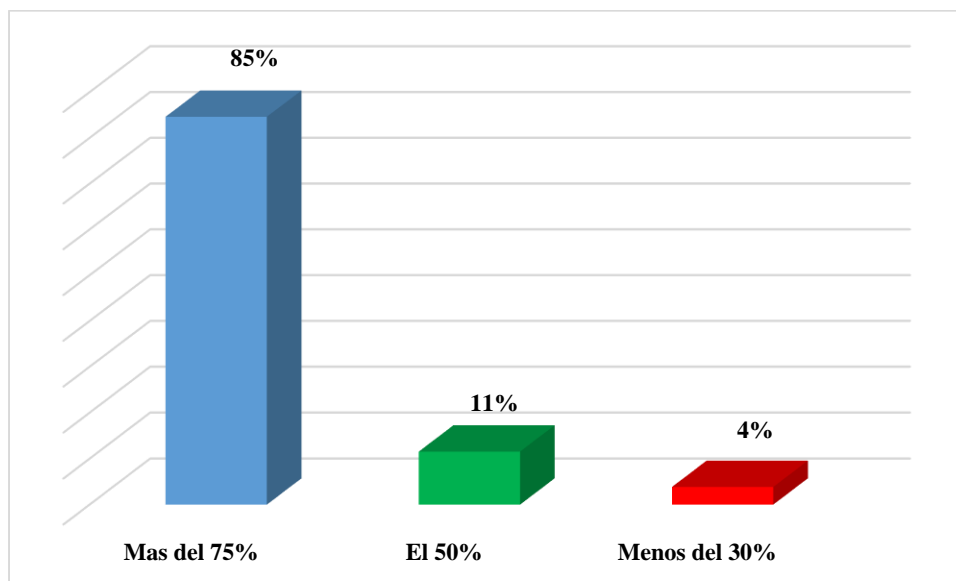


GRÁFICA 15. NÚMERO DE CASOS QUE ATIENDE SEMANALMENTE

En la gráfica 14 se puede advertir que un 35% (9s) los entrevistados refieren que atienden 4 casos a la semana; el 27% (7s) manifestaron que intervienen en 3 casos semanalmente; un 8% (2s) atienden 6 casos a la semana; el 8% (2s) atiende 1 caso, y con porcentajes igual de 4% (1s) atienden 0, 8, 10, 15, 20 y 45 casos semanales.

TABLA 15. TIEMPO QUE PASA ATENDIENDO CASOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Más del 75%	22	86%
	El 50%	3	11%
	Menos del 30%	1	4%
Total		26	100%

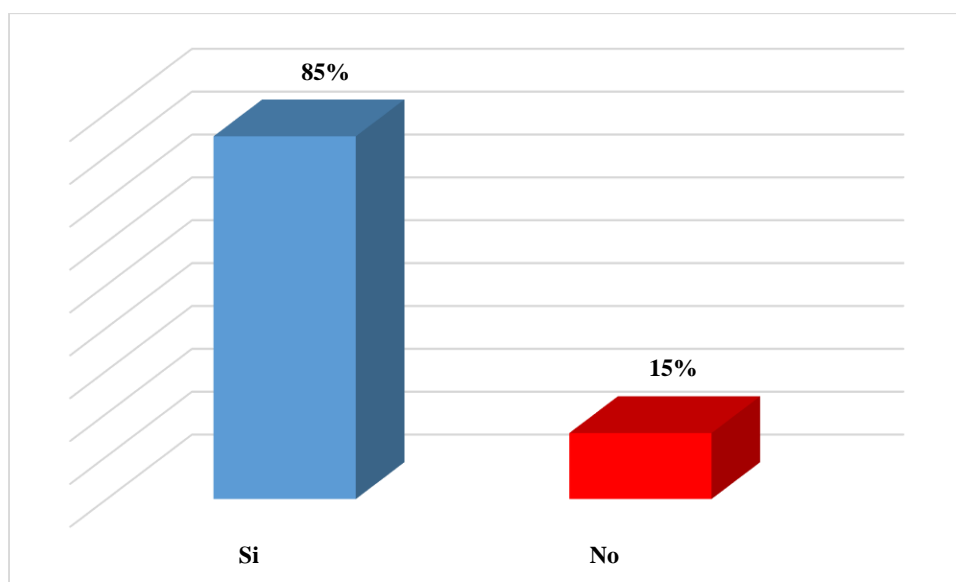


GRÁFICA 16. TIEMPO QUE PASA ATENDIENDO CASOS

Otro aspecto importante el determinar es el tiempo que pasan atendiendo casos, en los resultados que se muestran en la gráfica 15 se puede observar que un 85% (22s) de los participantes manifestaron que atienden caos más del 75% de sus actividades; un 11% (3s) refirió que atiende el 50 del tiempo los casos y el 4% (1s) contestaron que intervienen menos del 30% de su tiempo atendiendo casos.

TABLA 16. REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN SU DOMICILIO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	22	85%
	No	4	15%
Total		26	100%

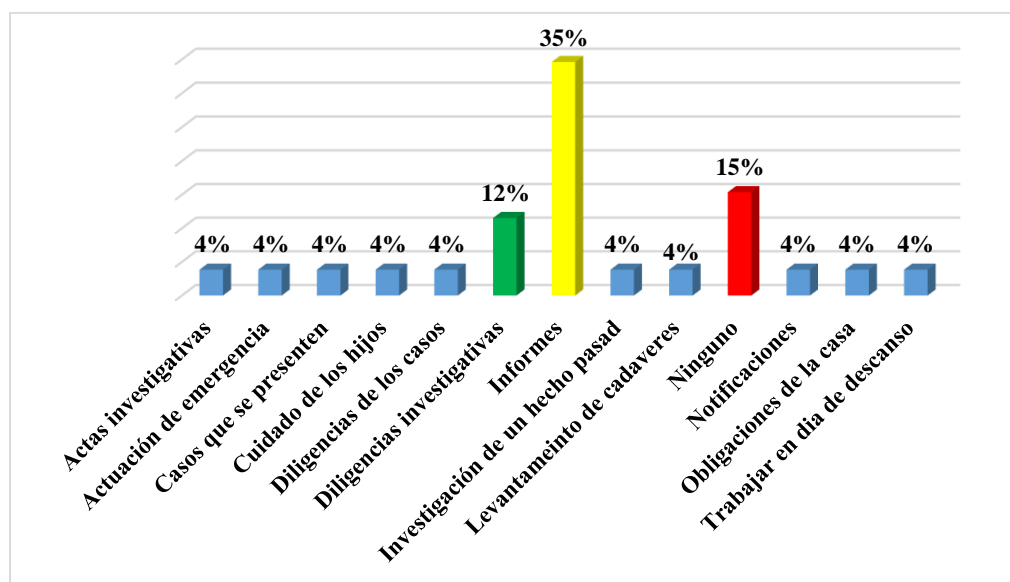


GRÁFICA 17. REALIZACIÓN DEL TRABAJO EN SU DOMICILIO

En relación a la consulta de que si los participantes de la investigación realizan actividades de su trabajo en su domicilio un 85% (22s) informo que sí y un 15% (4s) manifestaron que no realizan actividades de su trabajo en la casa.

TABLA 17. TIPO DE ACTIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Actas investigativas	1	4%
	Actuación de emergencia	1	4%
	Casos que se presenten	1	4%
	Cuidado de los hijos	1	4%
	Diligencias de los casos	1	4%
	Diligencias investigativas	3	11%
	Informes	9	35%
	Investigación de un hecho pasado	1	4%
	Levantamiento de cadáveres	1	4%
	Ninguno	4	15%
	Notificaciones	1	4%
	Obligaciones de la casa	1	4%
	Trabajar en día de descanso	1	4%
	Total		26

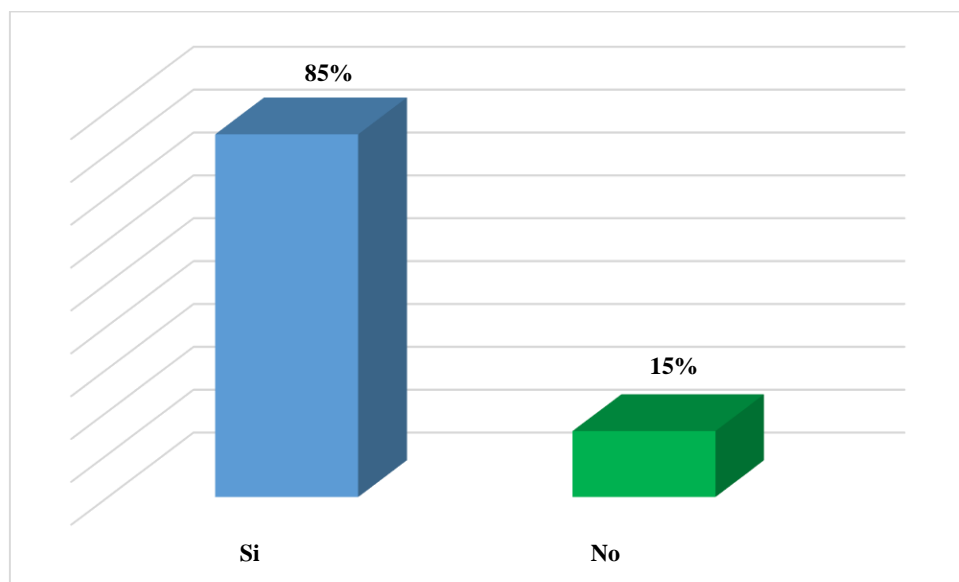


GRÁFICA 18. TIPO DE ACTIVIDAD

En cuanto al tipo de actividades que desarrolla en su domicilio un 35% (9s) refirieron que realizan informe del trabajo diario; al contrario un 15 % (4s) manifestó que no realiza ninguna actividad; el 12% (3s) informo que realizan diligencias investigativas, asimismo con un porcentaje igual de 4% (1s) refirieron que realizan actas, investigativas, notificaciones, actuaciones de emergencia y actividades del hogar.

TABLA 18. OPCIÓN A VACACIONES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	22	85%
	No	4	15%
Total		26	100%

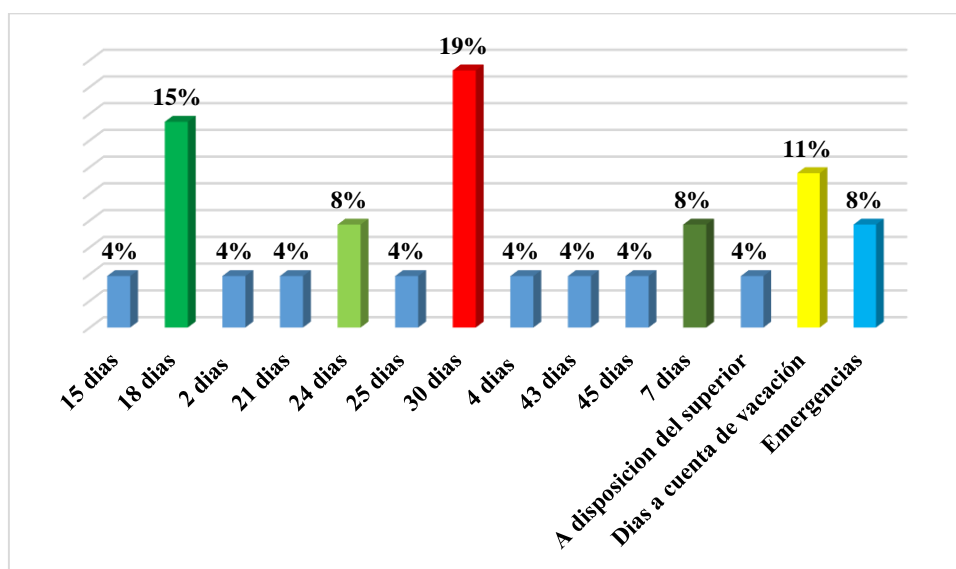


GRÁFICA 19. OPCIÓN A VACACIONES

Otro punto a analizar es el hecho de la opción vacaciones, donde el 85% (22s) informaron que si tienen opción a vacaciones y el 15% (4s) informo que no tienen opción a vacaciones.

TABLA 19. TIEMPO DE VACACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	15 días	1	4%
	18 días	4	15%
	2 días	1	4%
	21 días	1	4%
	24 días	2	8%
	25 días	1	4%
	30 días	5	19,2
	4 días	1	4%
	43 días	1	4%
	45 días	1	4%
	7 días	2	8%
	A disposición del superior	1	4%
	Días a cuenta de vacación	3	11%
	Emergencias	2	8%
Total	26	100%	



GRÁFICA 20. TIEMPO DE VACACIÓN

En la gráfica 19 referida al tiempo de vacación un 19% (5s) tienen opción a 30 días; el 15% (4s) obtienen 18 días, un 11% (3s) obtienen días determinados a cuenta de vacación; asimismo el 8% (2s) 24 días, así también el 85% (2s) tiene 7 días y por emergencias; y con porcentajes iguales de 4% (1s) tiene 43, 45, 15, 25, 4 días y en ocasiones a disposición del superior.

2. Descripción de los Resultados de las Variables

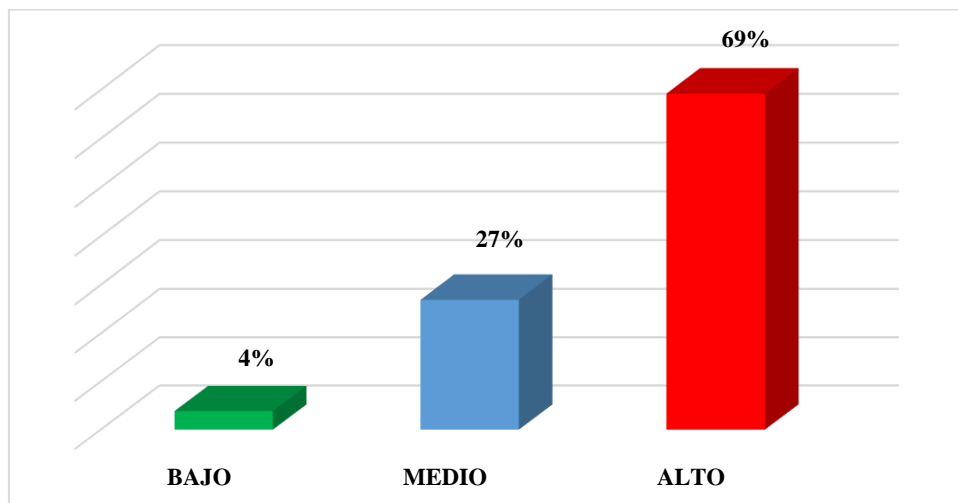
2.1. Descripción de los Resultados de la Variable 1: Síndrome de Burnout

En las siguientes graficas se hará una descripción de los resultados de la Variable 1 Síndrome de Burnout. Los mismos se obtuvieron a partir de la calificación del Inventario de burnout de Maslach (MBI), cuya finalidad es determinar el nivel de presencia de Síndrome de Burnout en relación a tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En primer lugar se hará la descripción de la variable síndrome de burnout a nivel general y posteriormente se hará referencia a las tres dimensiones de la dicha variable en sus niveles (bajo, medio y alto).

TABLA 20. NIVELES DE SÍNDROME DE BURNOUT

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	4%
	MEDIO	7	27%
	ALTO	18	69%
	Total	26	100%



GRÁFICA 21. SÍNDROME DE BURNOUT

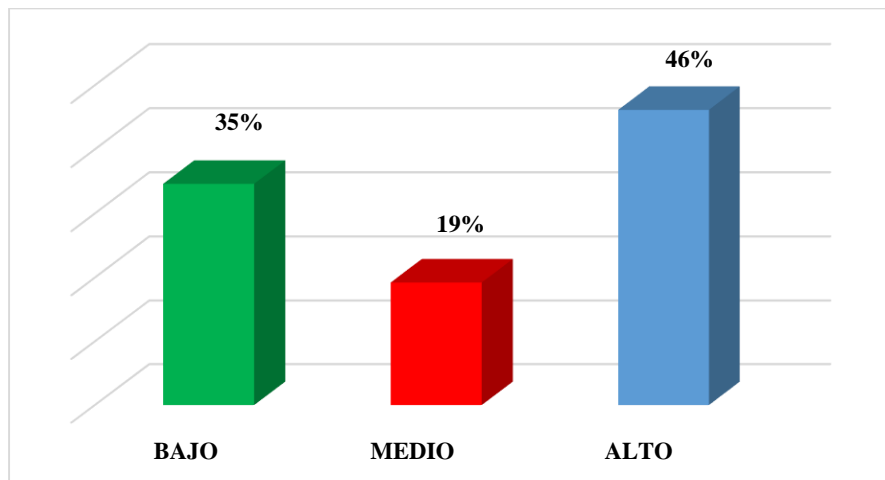
A partir de los resultados obtenidos y como se puede observar en la gráfica 20, un 69% (18s) de los entrevistados mostraron nivel alto de síndrome de burnout, asimismo se puede ver que un 27% (7s) presentaron un nivel medio; y el 4% (1s) un nivel bajo.

Estos resultados nos mostraron que del total de la población 69%, presentaron un Nivel Alto de Síndrome de Burnout, conociendo que esta variable hace referencia a una diversidad de actos que son el resultado negativo de la actividad laboral en el trabajador y se expresa en un agotamiento de los recursos emocionales para afrontar las demandas propias de la actividad laboral.

2.1.1. Descripción de las dimensiones del Síndrome de Burnout

TABLA 21. CANSANCIO EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	9	35%
	MEDIO	5	19%
	ALTO	12	46%
	Total	26	100%



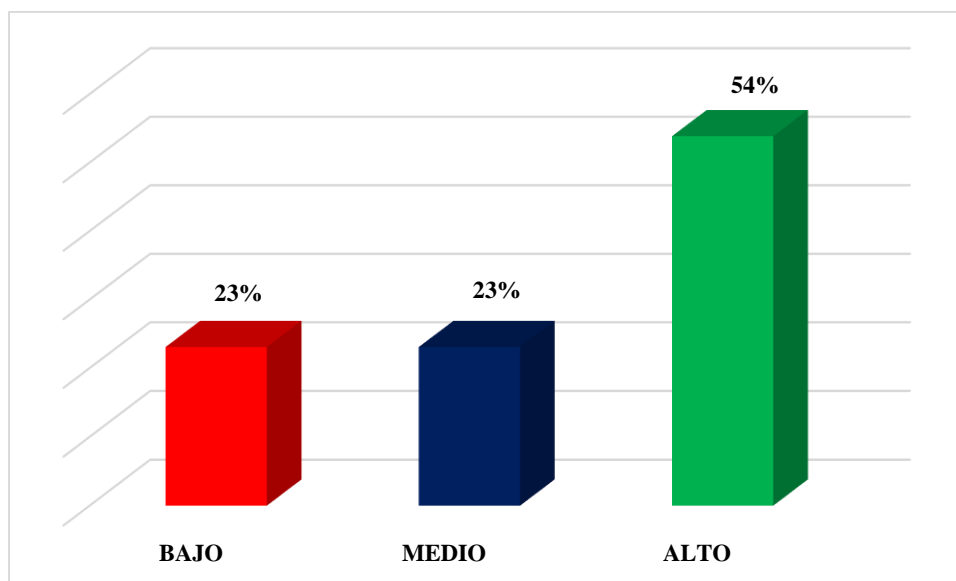
GRÁFICA 22. CANSANCIO EMOCIONAL

En los resultados obtenidos en el Inventario de Síndrome de Burnout, en dimensión Cansancio Emocional se puede observar que un 46% (12s) mostraron un Cansancio

Emocional Alto; un 35% (9s) presentaron un Cansancio Emocional Bajo y un 19% (5s) presentan un Cansancio emocional Medio.

TABLA 22. DESPERSONALIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	6	23%
	MEDIO	6	23%
	ALTO	14	54%
	Total	26	100%

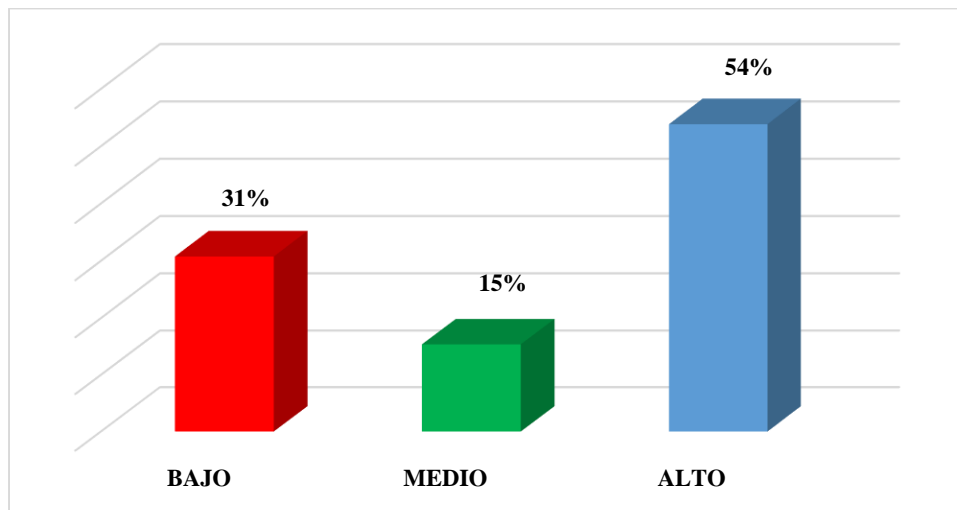


GRÁFICA 23. DESPERSONALIZACIÓN

Los resultados obtenidos en el inventario de Síndrome de Burnout, en la dimensión Despersonalización se puede observar que un 54% (14s) mostraron una Despersonalización Alto, un 23% (6s) presentaron un Despersonalización Media, y un 23% (6s) exhibieron una Despersonalización Baja.

TABLA 23. REALIZACIÓN PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	8	31%
	MEDIO	4	15%
	ALTO	14	54%
Total		26	100%



GRÁFICA 24. REALIZACIÓN PERSONAL

En la gráfica 23 se pueden observar los resultados obtenidos en el inventario de Síndrome de Burnout, en el factor Realización Personal se puede ver que un 54% (14s) presentaron una Realización Personal Alto, un 31% (8s) manifestaron un Realización Personal baja y un 15% (4s) mostraron un Realización Personal Media.

A nivel general se puede observar que en las tres dimensiones, los porcentajes están por encima de los 50% resultados que mostraron que los participantes de la División de Homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz presentaron niveles Elevados de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

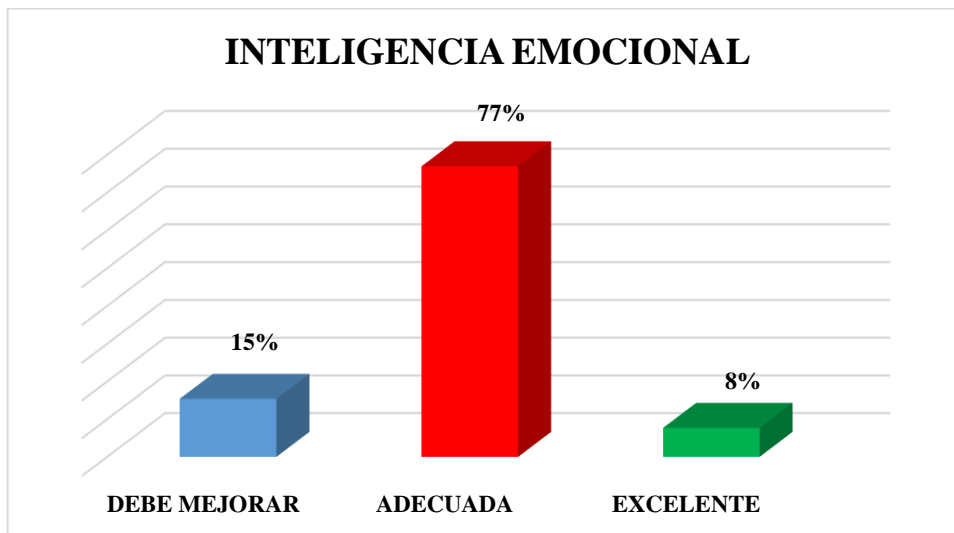
2.2. Descripción de los Resultados de la Variable 2: Inteligencia Emocional

En las siguientes gráficas se hará una descripción de los resultados de la Variable 2 Inteligencia Emocional. Los mismos se obtuvieron a partir de la calificación del Inventario Trait Meta-Mood Scale TMMS – 24 desarrollado por Mayer y Salovey (2007), cuya finalidad es determinar niveles de Inteligencia Emocional a partir de tres áreas: Percepción, Comprensión y Regulación Emocional. Los ítems indican las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

Se presentaran en primer lugar la descripción de la Inteligencia Emocional a nivel general y posteriormente se hará revisión a las tres dimensiones de la inteligencia emocional en sus niveles (debe mejorar, adecuada y excelente).

TABLA 24. NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEBE MEJORAR	4	15%
	ADECUADA	20	77%
	EXCELENTE	2	8%
	Total	26	100%



GRÁFICA 25. NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

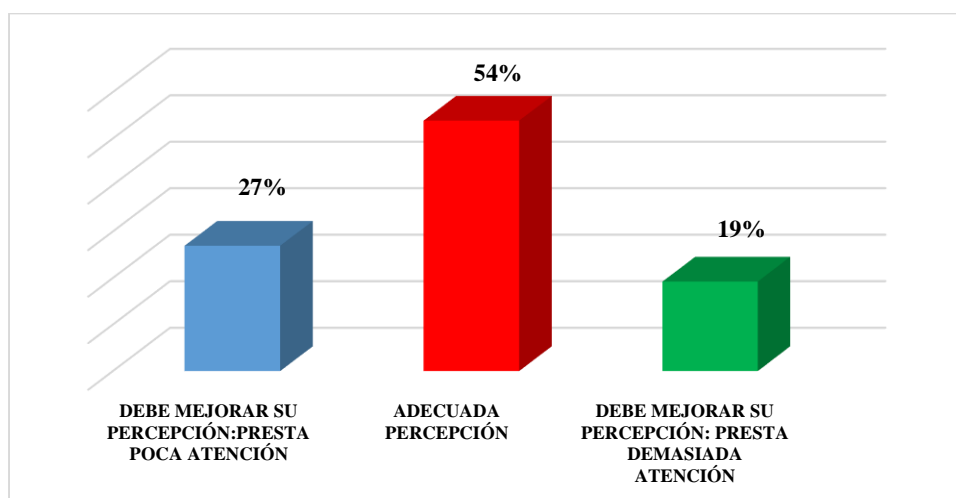
En el Grafico 24 se puede observar que la mayoría de los entrevistados presentaron una Adecuada Inteligencia Emocional representado por un 77% (20s), del mismo modo un 15% (4s) mostraron que deben mejorar su Poca Inteligencia Emocional, y un 85% (2s) de la población exhibieron una Excelente Inteligencia Emocional.

Estos resultado nos mostraron que una la totalidad 77% de los participantes presentaron un Adecuado nivel de habilidad de Inteligencia Emocional, siendo que esta es necesaria para el buen funcionamiento de la persona a nivel social, que proporciona a las personas la capacidad de conocer sus estados emocionales, pensar las emociones, comprender y controlar tanto sus respuestas emocionales como las de comportamiento.

2.2.1. Descripción de las dimensiones de la Inteligencia Emocional

TABLA 25. PERCEPCIÓN EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Debe mejorar su percepción: presta poca atención	7	27%
	Adecuada percepción	14	54%
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención	5	19%
	Total	26	100%



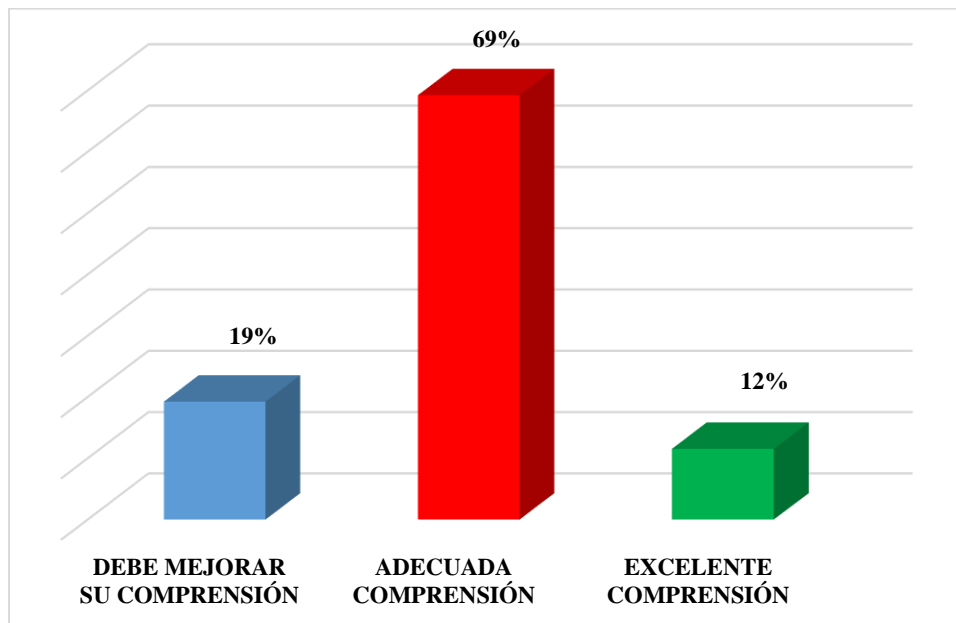
GRÁFICA 26. PERCEPCIÓN EMOCIONAL

Los resultados obtenidos del inventario de Inteligencia Emocional (TMMS-24), en la dimensión de Percepción Emocional nos dan a conocer que un 54 % (14s) presentaron una Adecuada percepción, un 27% (7s) deberán mejorar su percepción y prestaron Poca atención a los sentimientos propios, y un 19% (5s) muestran una excelente Percepción Emocional.

Por lo tanto se puede decir a nivel general que un 54 % de los sujetos presentaron una Adecuada Percepción emocional

TABLA 26. *COMPRENSIÓN EMOCIONAL*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Debe mejorar su comprensión	5	19%
	Adecuada comprensión	18	69%
	Excelente comprensión	3	12%
Total		26	100,0



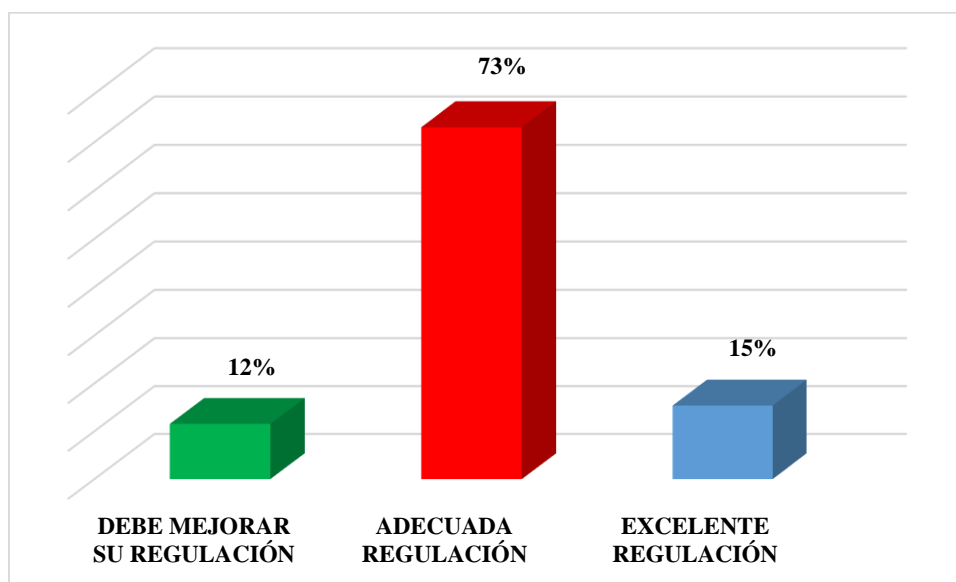
GRÁFICA 27. *COMPRENSIÓN EMOCIONAL*

En esta dimensión se observa que un 69% (18s) de los entrevistados presentaron una adecuada Comprensión Emocional, un 19% (5s) debieron mejorar su Comprensión Emocional y un 12% (3s) presentaron una excelente Comprensión Emocional.

Por lo tanto se puede decir que a nivel general en un 69% la mayoría presentaron una Adecuada Comprensión emocional.

TABLA 27. REGULACIÓN EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEBE MEJORAR SU REGULACIÓN	3	12%
	ADECUADA REGULACIÓN	19	73%
	EXCELENTE REGULACIÓN	4	15%
	Total	26	100%



GRÁFICA 28. REGULACIÓN EMOCIONAL

De los resultados obtenidos se puede observar en la gráfica 27 que un 73 % (19s) de los participantes mostraron una adecuada Regulación Emocional, un 15% (4s) presentaron una excelente regulación y un 12% (3s) mostraron que deben mejorar su Regulación Emocional

Por lo tanto se puede decir que a nivel general con un 73% que representa a un total de 19 sujetos presentan una Adecuada habilidad para regular sus emociones lo que

Haciendo un análisis en general de las dimensiones de la Inteligencia emocional a nivel general se pudo observar en las dimensiones se presentaron porcentajes por encima de los 50%, resultados que mostraron que los participantes de la División de Homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz presentaron niveles adecuados de percepción, comprensión y regulación emocional

3. Descripción la correlación entre las variables Síndrome de Burnout – Inteligencia Emocional y sus dimensiones.

Para la correlación entre variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. El coeficiente de correlación es una media de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r.

Los valores de la correlación van desde +1 -1, pasando por el valor numérico cero, que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional.

- 1.00 significa: Correlación negativa perfecta
- 0.90 significa: Correlación muy fuerte
- 0.75 significa: Correlación negativa considerable
- 0.50 significa: Correlación negativa media
- 0.25 significa: Correlación negativa débil
- 0.10 significa : Correlación negativa muy débil
- 0.0 significa : No existe correlación alguna entre variables

- + 0.10 significa: Correlación positiva muy débil
- + 0.25 significa: Correlación positiva débil
- + 0.50 significa: Correlación positiva media
- + 0.90 significa: Correlación positiva muy fuerte
- + 1.00 significa: Correlación positiva perfecta.

El coeficiente de correlación lineal de Pearson se define mediante la siguiente ecuación:

$$r = \frac{n * (\sum xy - \sum x * \sum y)}{\sqrt{[n * \sum x^2 - (\sum x^2)] * [n * \sum y^2 - (\sum y^2)]}}$$

Donde:

r = Coeficiente de correlación de Pearson

$\sum xy$ = Sumatoria de los productos de ambas variables

$\sum x$ = Sumatoria de los valores de la variables independiente

$\sum y$ = Sumatoria de los valores de la variables dependiente

$\sum x^2$ = Sumatoria de los valores al cuadrado de la variable independiente

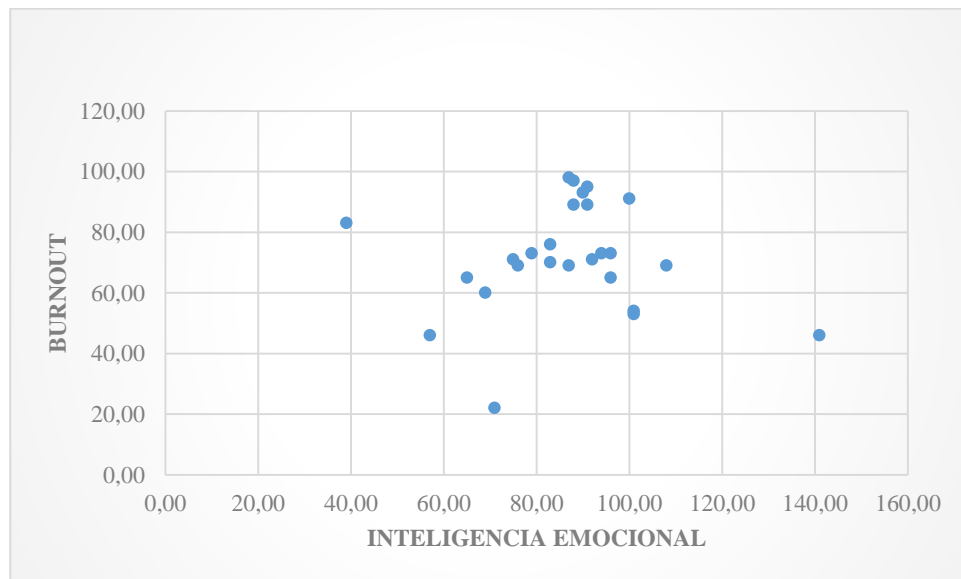
$\sum y^2$ = Sumatoria de los valores al cuadrado de la variable dependiente

n = Tamaño de la muestra

A continuación se describirá la correlación que se pudo hallar entre las variables de estudio: Síndrome de Burnout e Inteligencia emocional. Asimismo se presentaran las correlaciones que existen entre cada variable y los componentes de la otra variable, lo que nos permitirá hacer un análisis más profundo sobre la correlación entre variables y como se presentan.

TABLA 28. CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES

	CORRELACIONES	BURNOUT	INTELIGENCIA EMOCIONAL
BURNOUT	Correlación de Pearson	1	-0,009
	Sig. (bilateral)		0,963
	N	26	26
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	-0,009	1
	Sig. (bilateral)	0,963	
	N	26	26



**GRÁFICA 29. CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES BURNOUT – INTELIGENCIA EMOCIONAL
TABLA DE DISPERSIÓN**

Como se observa en los resultados, el índice de correlación de Pearson encontrado entre las Variables Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional es de -0,009.

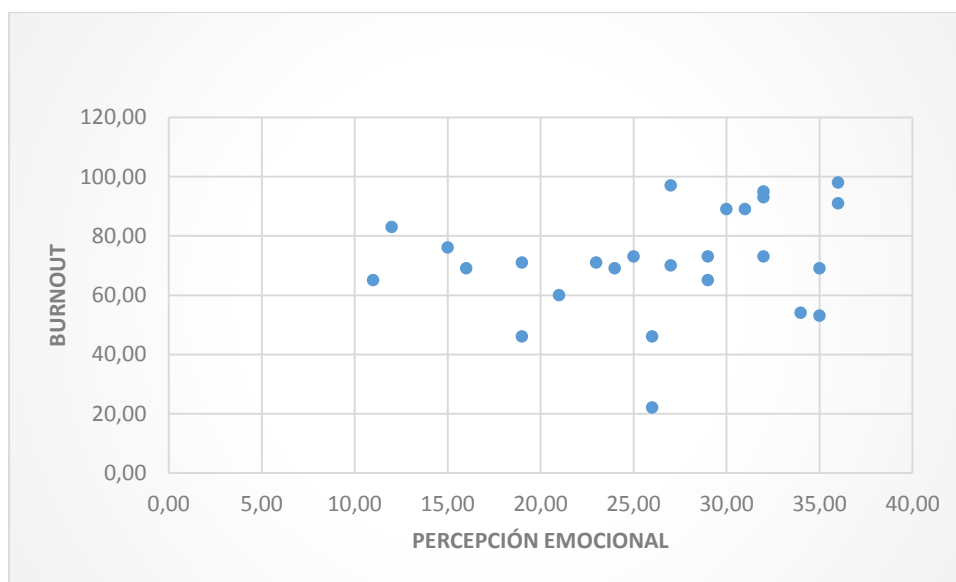
En los resultados presentaron una correlación negativa cero, significativa al nivel bilateral es de 0,00 (bilateral) 99% nivel de significación.

Este resultado nos muestra que la presencia de niveles de Síndrome de Burnout y no está relacionado con el manejo adecuado de las habilidades de Inteligencia Emocional y no determina la presencia o ausencia de Burnout en los participantes.

3.1. Correlación entre Síndrome de Burnout y los las dimensiones de la Inteligencia Emocional

TABLA 29. SÍNDROME DE BURNOUT Y PERCEPCIÓN EMOCIONAL

		Burnout	Percepción Emocional
Burnout	Correlación de Pearson	1	,219
	Sig. (bilateral)		,282
	N	26	26
Percepción emocional	Correlación de Pearson	,219	1
	Sig. (bilateral)	,282	
	N	26	26



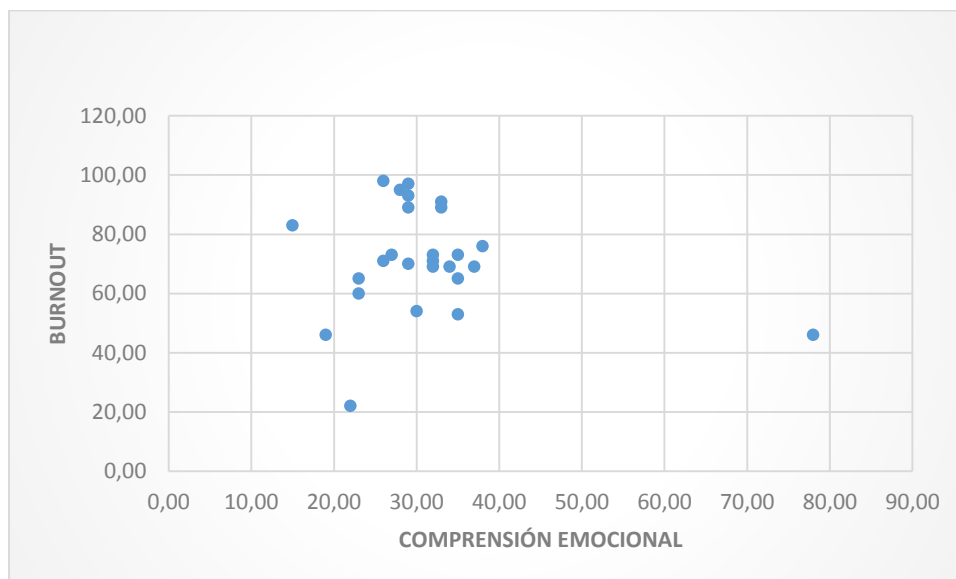
GRÁFICA 3030. CORRELACIÓN ENTRE BURNOUT – PERCEPCIÓN EMOCIONAL

La correlación de Pearson encontrada entre la Síndrome de Burnout y el factor Percepción Emocional, perteneciente a la variable Inteligencia Emocional es 0,219.

Cuyo resultado nos muestra una relación positiva débil, es decir que dimensión Percepción Emocional de la variable Inteligencia Emocional tiene una relación débil pero significativa, a partir de ello afirmar que los participantes que presentan niveles altos de Percepción Emocional presentarían niveles bajos de Burnout.

TABLA 30. SÍNDROME DE BURNOUT Y COMPRESIÓN EMOCIONAL

		Burnout	Comprensión Emocional
Burnout	Correlación de Pearson	1	-,163
	Sig. (bilateral)		,426
	N	26	26
Comprensión emocional	Correlación de Pearson	-,163	1
	Sig. (bilateral)	,426	
	N	26	26



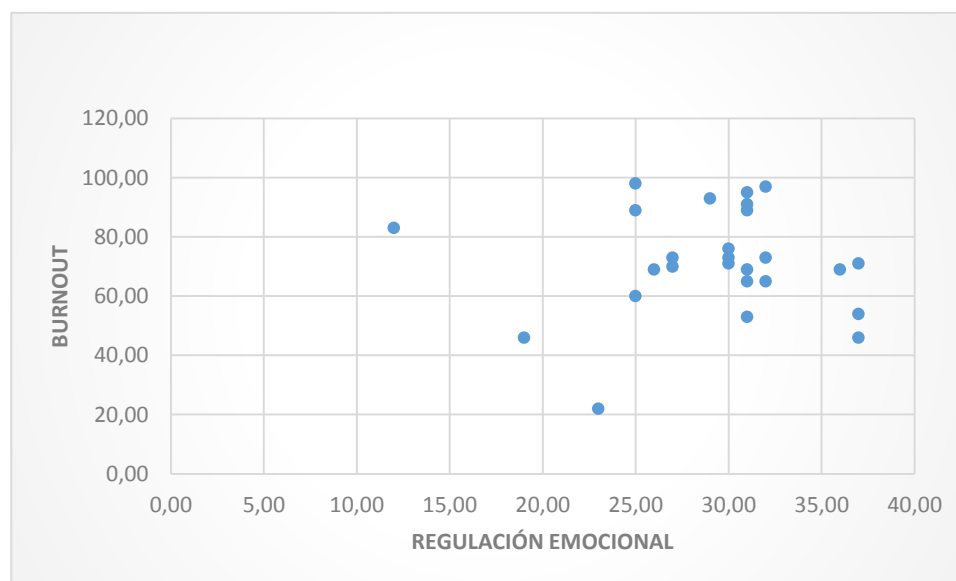
GRÁFICA 3131. CORRELACIÓN ENTRE BURNOUT – COMPRESIÓN EMOCIONAL

En cuanto al coeficiente de correlación de Pearson de la variable Síndrome de Burnout y el la dimensión Comprensión emocional de la variable Inteligencia emocional, presenta una correlación de -0,163.

Esto resultado nos mostró que la Comprensión Emocional como una dimensión de la Inteligencia Emocional tiene una correlación negativa débil con Síndrome de Burnout y por el signo negativo de la correlación se puede afirmar que los participantes que presentan mayor Síndrome de Burnout presentan menores niveles de Comprensión Emocional

TABLA 31. SÍNDROME DE BURNOUT Y REGULACIÓN EMOCIONAL

		Burnout	Regulación Emocional
Burnout	Correlación de Pearson	1	,001
	Sig. (bilateral)		,998
	N	26	26
Regulación emocional	Correlación de Pearson	,001	1
	Sig. (bilateral)	,998	
	N	26	26



GRÁFICA 3232. CORRELACIÓN ENTRE BURNOUT – REGULACIÓN EMOCIONAL

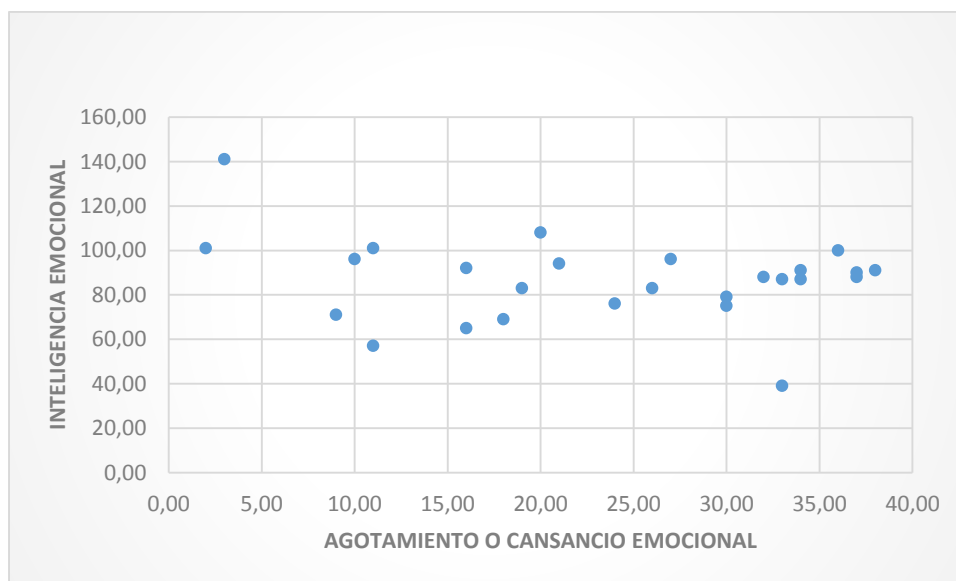
La correlación de Pearson de la variable Síndrome de Burnout y la dimensión Regulación Emocional de la Inteligencia Emocional presentan un resultado de 0,001.

Según el resultado no existe una relación significativa entre ambas variables y que la presencia o ausencia de Regulación Emocional podría estar o no relacionada con la presencia de Burnout.

3.2. Correlación entre Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout

TABLA 32. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL

		Inteligencia emocional	Agotamiento o cansancio emocional
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	-,229
	Sig. (bilateral)		,261
	N	26	26
Agotamiento o cansancio emocional	Correlación de Pearson	-,229	1
	Sig. (bilateral)	,261	
	N	26	26



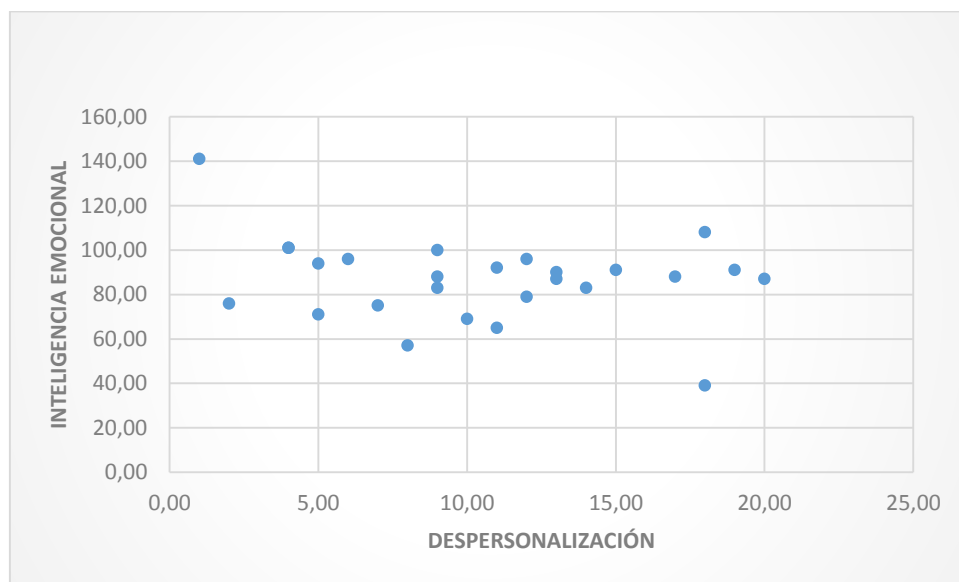
GRÁFICA 3333. CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL – AGOTAMIENTO

El coeficiente de correlación de Pearson de la variable Inteligencia emocional y la dimensión cansancio emocional de la variable síndrome de burnout, presenta una correlación de -0,229.

Resultado que nos muestra que existe una relación negativa débil, tomando en cuenta el signo negativo de la correlación nos ayudaría a afirmar que los participantes de la investigación que presentan niveles altos de Inteligencia emocional presentan menores niveles de cansancio emocional.

TABLA 33. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESPERSONALIZACIÓN

		Inteligencia Emocional	Despersonalización
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	-,254
	Sig. (bilateral)		,211
	N	26	26
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,254	1
	Sig. (bilateral)	,211	
	N	26	26



GRÁFICA 3434. CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL – DESPERSONALIZACIÓN

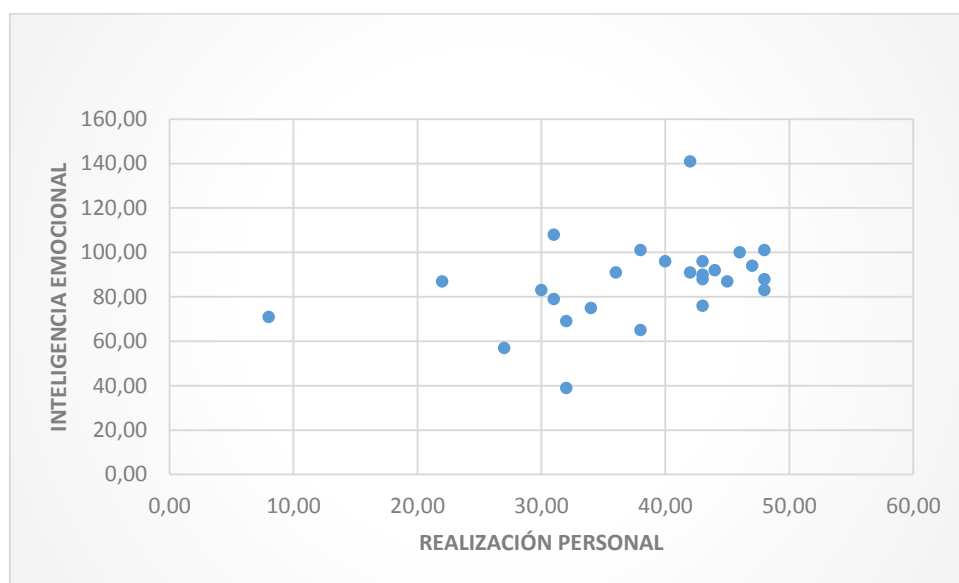
La correlación de Pearson de la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Despersonalización de la variable Síndrome de Burnout, presenta una correlación de -0,254.

Este resultado nos indicó que la dimensión de Despersonalización está relacionada de forma negativa débil con la Inteligencia Emocional.

TABLA 34. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y REALIZACIÓN PERSONAL

		Inteligencia Emocional	Realización Personal
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,398*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	26	26
Realización personal	Correlación de Pearson	,398*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



GRÁFICA 35. CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL – REALIZACIÓN PERSONAL

El coeficiente de correlaciones de Pearson de la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Realización Personal de la variable Síndrome de Burnout, presenta una correlación de 0,398.

Cuya relación es positiva débil, resultado que manifiestan que existe una correlación entre ambas, que tomando en cuenta el signo positivo significativa, es decir que las personas que poseen adecuada Inteligencia Emocional, poseen también adecuada Realización Personal.

3.3. Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones de Inteligencia Emocional.

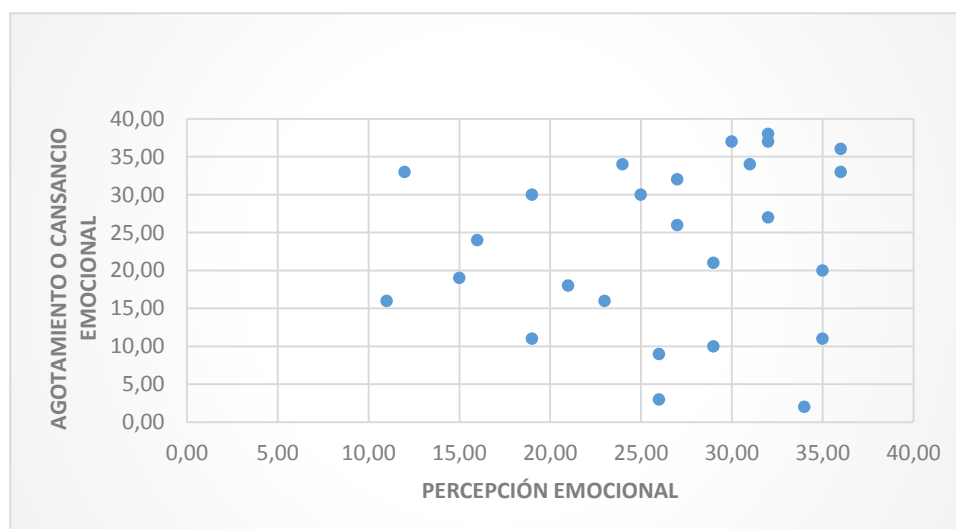
Como se puede observar en los resultados presentados en la tabla 35 nos muestran el nivel de correlación de Pearson para todas las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Inteligencia Emocional para ello se desglosó en detalle cada variable los cual se explicó de la siguiente manera:

TABLA 35. CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON LAS DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

CORRELACIÓN		INTELIGENCIA EMOCIONAL		
		PERCEPCIÓN EMOCIONAL	COMPRENSIÓN EMOCIONAL	REGULACIÓN EMOCIONAL
AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	,123	-,337	-,263
	Sig. (bilateral)	,551	,092	,195
	N	26	26	26
DESPERSONALIZACIÓN	Correlación de Pearson	,113	-,412*	-,185
	Sig. (bilateral)	,583	,036	,365
	N	26	26	26
REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson	,212	,321	,418*
	Sig. (bilateral)	,298	,110	,034
	N	26	26	26

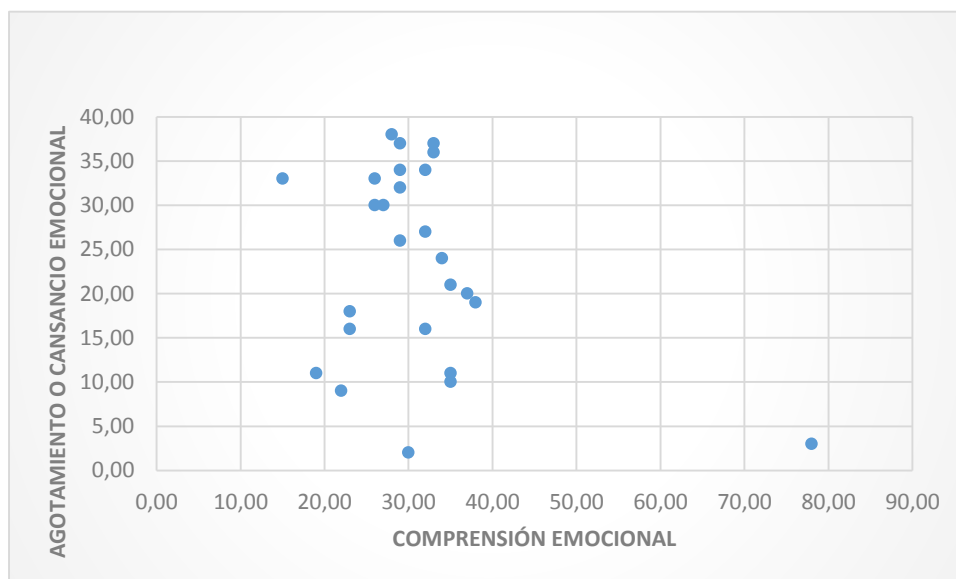
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

- **Correlación entre Agotamiento o Cansancio Emocional – Percepción Emocional, Comprensión Emocional y Regulación Emocional.**



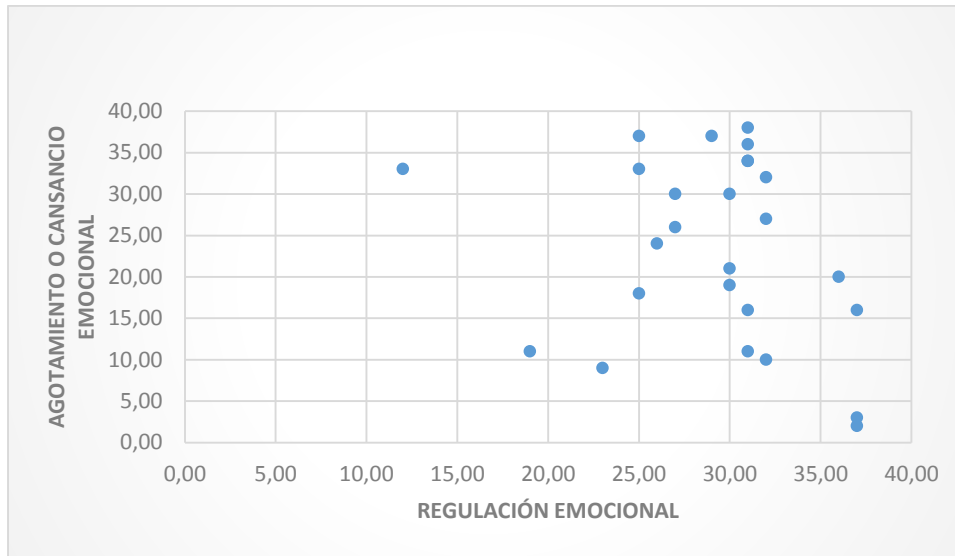
GRÁFICA 3636. CORRELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO – PERCEPCIÓN EMOCIONAL

Haciendo un análisis en general se puede observar que en estas relaciones en una primera instancia los participantes presentaron una correlación débil entre la dimensión Cansancio Emocional y Percepción Emocional con un índice de correlación de Pearson 0,123 se califica como correlación positiva débil.



GRÁFICA 3737. CORRELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO – COMPRENSIÓN EMOCIONAL

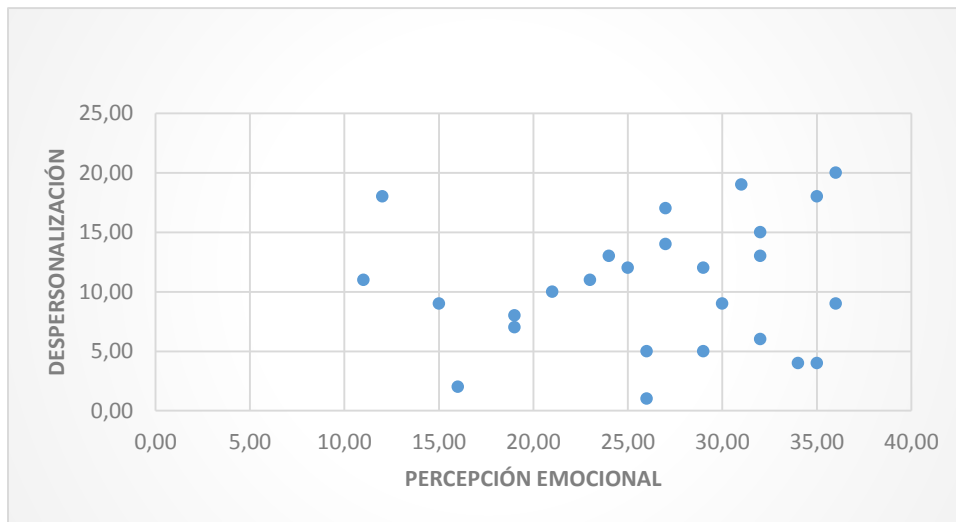
Asimismo se puede observar que el Cansancio Emocional se relaciona negativamente con los niveles de Comprensión Emocional teniendo una correlación negativa débil con un índice de $-0,337$, dándonos a entender la presencia de Cansancio Emocional en los participantes dificultaría su capacidad para comprender estados emocionales, es decir a mayor presencia de Cansancio Emocional menor Comprensión Emocional.



GRÁFICA 3838. CORRELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO – REGULACIÓN EMOCIONAL

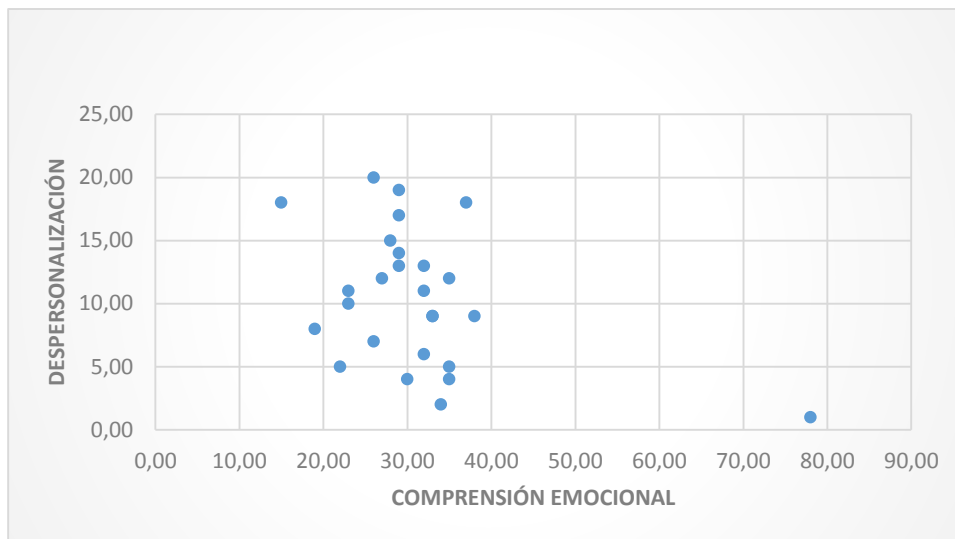
Igualmente se puede describir que el Cansancio Emocional y la Regulación Emocional, presento una correlación de $-0,262$, que nos indicó que existe una correlación negativa débil.

- **Correlación entre Despersonalización - Percepción Emocional, Comprensión Emocional y Regulación Emocional.**



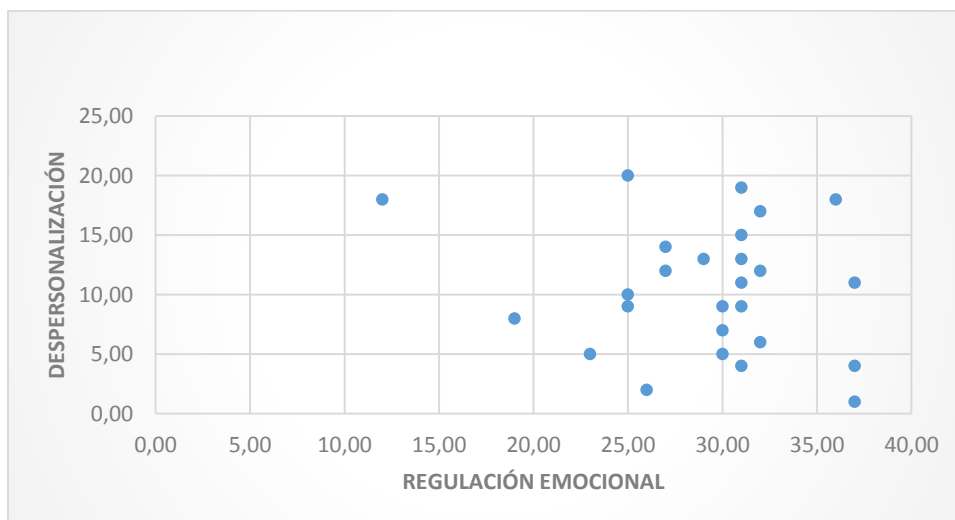
GRÁFICA 3939. CORRELACIÓN ENTRE DESPERSONALIZACIÓN – PERCEPCIÓN EMOCIONAL

En los resultados se observó que la correlación entre Despersonalización y Percepción Emocional es de $-0,113$, donde indicó una correlación negativa débil, dando a entender no existe una correlación significativa entre ambas dimensiones.



GRÁFICA 4040. CORRELACIÓN ENTRE DESPERSONALIZACIÓN – COMPRESIÓN EMOCIONAL

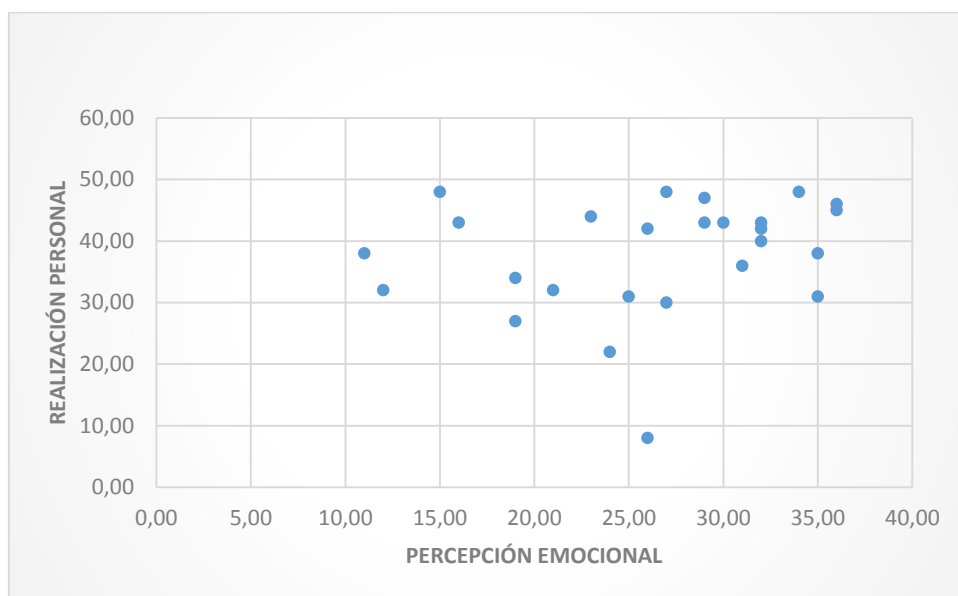
En cuanto a la relación entre la Despersonalización y Comprensión Emocional se pudo conocer que existió una correlación de $-0,412^*$, negativa débil, mostrando que a mayor Comprensión Emocional menores niveles de Despersonalización.



GRÁFICA 4141. CORRELACIÓN ENTRE DESPERSONALIZACIÓN – REGULACIÓN EMOCIONAL

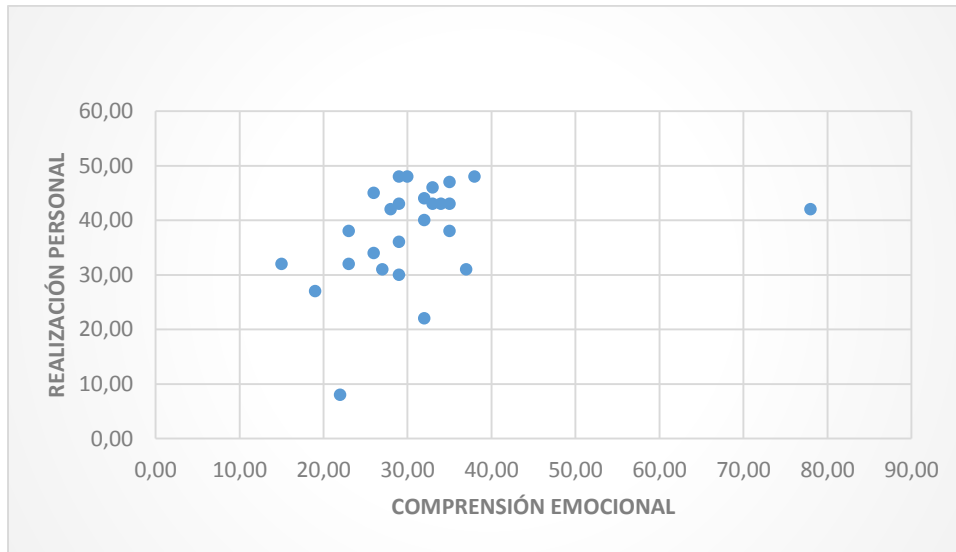
La relación entre Despersonalización y la Regulación Emocional es de -0,185 negativa muy débil, que nos mostró que no existe una correlación significativa entre ambas dimensiones.

- **Correlación entre Realización Personal - Percepción Emocional, Comprensión Emocional y Regulación Emocional.**



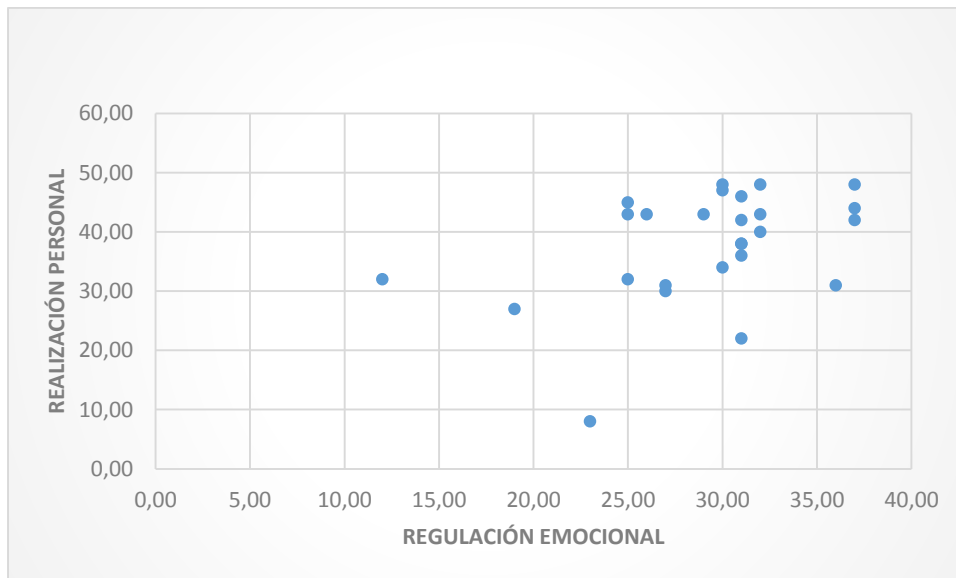
GRÁFICA 4242. CORRELACIÓN ENTRE REALIZACIÓN PERSONAL – PERCEPCIÓN EMOCIONAL

En la Tabla 35 se puede observar que el nivel de correlación entre Realización Personal y Percepción Emocional es de 0,212 positiva débil.



GRÁFICA 4343. CORRELACIÓN ENTRE REALIZACIÓN PERSONAL – COMPRENSIÓN EMOCIONAL

En la relación entre Realización Personal y Comprensión Emocional tenemos como resultado un coeficiente de 0,321 positiva débil mostrándonos que a mayor Realización Personal mayor Comprensión Emocional.



GRÁFICA 4444. CORRELACIÓN ENTRE REALIZACIÓN PERSONAL – REGULACIÓN EMOCIONAL

En el resultado entre la Realización Personal y Regulación Emocional se pudo ver que el coeficiente de relación es de 0,418* positivo débil, asociado a que existe relación entre ambas dimensiones.

4. Respuesta a la Hipótesis según la correlación entre V1 Y V2

La presente investigación puede afirmar entonces que la El Síndrome de Burnout no se encuentra asociada a la Inteligencia Emocional en un NIVEL DE CORRELACIÓN NEGATIVA NULA de - 0,009 no significativa al nivel 0,00 (bilateral).

Estos resultados de la V1 con la V2 han podido afirmar que no existe una relación entre las dos variables en los participantes de la división de Homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

La presente investigación se realizó con una muestra constituida por 26 funcionarios policiales pertenecientes a la División de Homicidios de la FELCC Centro de la Ciudad de La Paz cuya característica es atender casos de investigación de sucesos de homicidio protagonizados de la ciudad. Cumplen funciones de servicio público en el campo de la investigación jurídica y científica de los delitos contra la vida, previsto y sancionado en el Código Penal Boliviano.

Como organismo especializado, está encargado de la prevención e investigación de delitos, identificación y aprehensión de los presuntos responsables, búsqueda, recolección y custodia de evidencias; el estudio, análisis científico de las pruebas materiales y evacuación de dictámenes periciales; respetando los Derechos Humanos y cumpliendo las normas legales vigentes. A los cuales se realizó la aplicación de instrumentos que nos ayudaron a explorar el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional teniendo como objetivo de investigación analizar la relación entre ambas variables V1 (Síndrome de Burnout) y V2 (Inteligencia Emocional). Para lo cual se realizó la identificación del estado en el que encuentran en desarrollo ambas variables al momento de la investigación.

El proceso de la investigación e interacción con los sujetos de estudio fue positivo, no habiendo mayores inconvenientes al momento de recoger los datos, en este sentido pasamos a exponer las conclusiones más importantes a las que se llegó después de realizar la investigación.

Las mismas se exponen respondiendo cada uno de los objetivos planteados:

- **Objetivo de General de la Investigación:**

Se puede evidenciar por los resultados encontrados mediante el análisis del Coeficiente de Correlación de Pearson que la relación entre el Síndrome de Burnout (V1) y la Inteligencia Emocional (V2) presento un índice de correlación de - 0.009, estableciendo que no existe una correlación significativa entre ambas variables.

Una correlación negativa nula indica que no existe un nivel de relación entre ambas variables, sin embargo. Por lo que se puede decir que la presencia de niveles de presencia Síndrome de Burnout no determina en el manejo de la Inteligencia Emocional adecuado del personal de la División de Homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz.

Así también realizando un análisis en general de las relación de los diversos componentes de las V1 y V2 se puede presentar en una primera instancia los participantes presentan una correlación débil entre la dimensión Agotamiento o Cansancio Emocional y Percepción Emocional presentan como resultado 0,219 positiva débil. Además puede determinar que el Agotamiento o Cansancio Emocional relaciona negativamente con los niveles de Comprensión Emocional teniendo una correlación de -0,337 negativa débil. Del mismo modo se puede describir que el Agotamiento o Cansancio Emocional y la Regulación Emocional presento una correlación de -0,262 positiva débil.

En los resultados igualmente se observó que la correlación entre Despersonalización y la Percepción Emocional es de 0,113 donde indicó una correlación positiva débil. En la relación entre Despersonalización y la Compresión Emocional se pudo conocer que existió una correlación de -0,412 negativa débil. Asimismo teniendo el análisis de la relación entre la dimensión Despersonalización y la Regulación Emocional se pudo evidenciar que el coeficiente es de -0,185 negativa muy débil, que nos mostró que no existe una correlación significativa entre ambas dimensiones.

El nivel de correlación entre Realización Personal y Percepción Emocional es de 0,212 positiva débil, a partir de lo que se puede decir que el nivel de Percepción Emocional

presentado por los participantes no determinaría de manera significativa la presencia o ausencia de Realización Personal. Así también la relación entre Realización Personal y Comprensión Emocional se tiene como resultado un coeficiente de 0,321 positiva débil y por último la relación entre la Realización Personal y la regulación emocional se pudo ver que el coeficiente de relación es de 0,418 positiva débil, asociado a que no existe relación significativa entre ambas dimensiones.

- **Objetivos Específicos de la investigación**

En cuanto al primer objetivo específico relacionado a describir los datos generales de la investigación se puede determinar que los participantes de esta investigación fueron 26 funcionarios de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) Centro de la ciudad de La Paz de los cuales el mayor porcentaje se sitúa en la edad de 21 a 30 años, agrupando al 31% de la población. Asimismo se pudo evidenciar que 92% de los entrevistados es de sexo masculino, Y el 42% de refirió que se encontraba casado y con porcentaje igual de 42% manifestaron que estaban solteros. De los resultados obtenidos se puede observar que un 73% manifestó que si tenían hijos y en su mayoría representado por el 31% tenían un hijo,

En relación al cargo que ocupan, un 84% respondió que es investigador en los casos. Y un 92% refirió que pertenece a la división de homicidios. En cuanto al tiempo de ejercicio como funcionario policial un 27% refirió que están de 1 a 5 años y un 15% informo que son funcionarios de 31 a 40 años. El 46% de los participantes manifestaron que llevan en la unidad de homicidios de 1 a 5 años. El 84% manifestó que su horario laboral es por turnos, de los cuales el 81% informo que sus turnos son de 24 horas. En cuanto al número de horas que trabaja a la semana el 35% refirió que trabaja 48 horas aproximadamente.

En relación al número de casos los consultados informaron que atiende 2 casos diariamente representando al 58% de los entrevistados. Y que a la semana un 35% refirió que atienden 4 casos. En cuanto al tiempo que pasan atendiendo casos el 85% manifestó que pasa atendiendo casos un 75% de su tiempo en la unidad. A la consulta que si realizan

actividades laborales en su domicilio un 85% informo que si lo hace, y entre las actividades que realiza son diligencias investigativas, informes, y en algunas ocasiones levantamiento de cadáveres entre otras obligaciones que se realizan para mejorar el trabajo o cumplir con todas las actividades designadas en la unidad.

Un punto importante es el de las vacaciones un 85% refirió que si tiene opción a vacaciones, pero que las vacaciones son de acuerdo al requerimiento el 19% manifestó que tiene opción a 30 días, pero al contrario un 4% informo que la vacaciones a disposición del superior

Síndrome de Burnout

De los resultados obtenidos de la variable Síndrome de Burnout muestran que el 69% de los entrevistados presentan un nivel alto de Burnout, y tomando en cuenta que esta variable hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia el rol profesional. Es decir que los participantes, presentaron estas conductas en especial al momento de optar por en alguna decisión importante al momento de realizar sus actividades laborales.

Se puede establecer que en su mayoría representado por el 46% presentan un nivel de alto de Cansancio Emocional que hace referencia a un estado de agotamiento físico y psicológico crónico resultado de un exceso de exigencias personales y un estrés mental continuado, que es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que los rodean, suele ser el resultado de una sobre carga de sucesos estresantes dentro del trabajo.

Así también los participantes en su mayoría constituido por el 54% presentaron una Despersonalización elevada que hace referencia a conductas que implica un enfriamiento emocional donde la persona comienza a distanciarse emocionalmente de los otros y su trato se vuelve más frío con su entorno y con los demás, las personas comienzan a ser más frías y ser menos empática con la gente que atiende, con sus compañeros de trabajo y se manifiesta una disminución del interés hacia los demás.

En la dimensión Realización Personal los participantes en su mayoría con un 54% presentan un nivel de alto en esta área, y hace referencia a aquellas acciones en las que trata de encontrar hacer algo por alguien más o por nosotros mismo y que nos satisfacen por completo, el éxito que logramos puede suceder a nivel personal o en los ámbitos labores. El deseo de la Realización Personal se convierte en una meta u objetivo permanente, y en ocasiones, en una realidad.

Inteligencia emocional

De los resultados obtenidos en todo el proceso de investigación destacamos los siguientes puntos en relación a la variable Inteligencia Emocional donde la mayoría de los participantes de la investigación presentan adecuados niveles representando 77%, mostrándonos que esta habilidad se encuentra presente en el relacionamiento con otros miembros de su contexto social. Y se define a esta habilidad como la capacidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento a la acción. Es decir pensamiento y comportamiento de uno mismo y de los demás, consiste en dirigir los propios sentimientos y emociones, así como de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción (Extremera y Fernández, 2001).

De la misma forma en relación a las dimensiones de la Inteligencia Emocional un 53% de los sujetos presentaron una adecuada Percepción Emocional lo que nos muestra que son capaces de sentir y expresar las emociones de forma adecuada; un 69% de los participantes de la investigación presentan adecuados niveles de Comprensión Emocional es decir que pueden saber qué es lo que la persona está sintiendo en un momento o en una circunstancia determinada, y por último el 73% de los entrevistados manifestó que son capaces de Regular sus emociones lo que indica que la mayoría están abiertos a los sentimientos tanto positivos como negativos.

2. RECOMENDACIONES

Al finalizar con la investigación, tomando en cuenta los datos, los resultados y conclusiones arribadas en la presente investigación se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

A los Jefes de la División de Homicidios de la FELCC Centro de la ciudad de La Paz tomar en cuenta los resultados de la presenta investigación con la finalidad de mejorar la complacencia laboral formulando planes de mejora en lo que respecta: al cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, para que el personal mejore en su calidad de atención a usuarios y familiares que acuden a la unidad diariamente.

A los funcionarios de la División de Homicidios de la FELCC Centro de la Ciudad de La Paz se recomienda establecer una política de motivación donde se debe de realizar actividades de salud mental, caminatas, juegos en equipo, deportes, entre otros. Con el fin de incentivar a los trabajadores que destaquen y aquellos que tengan buen desempeño profesional.

A los jefes de las diferentes direcciones desarrollar periódicamente talleres para mejorar los niveles de síndrome de burnout y elevar la inteligencia emocional de sus funcionarios, lo cual se verá reflejado en la calidad de vida y la calidad de realización de los diferentes actividades profesionales que se dan en dicha entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, C. (2006). Frecuencia y Factores de Riesgo Asociados al Síndrome de Burnout en un Hospital de Segundo Nivel, Tesis para obtener el Grado de Especialista en Medicina Familiar, Instituto Mexicano del Seguro Social, Universidad de Colima, Colima-Mexico. Disponible en: <http://bvirtual.ucol.mx/consultaxcategoria.php?categoria=3&id=5900>
- Auza, M. (2010). Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico de estudiantes de tercero de Secundaria del complejo Educativo Integral Luz y Verdad de la Ciudad de Cochabamba, Tesis de Grado UMSA, La Paz – Bolivia
- Banco Mundial (2018), Fin a la violencia en América Latina: una mirada a la prevención desde la infancia hasta la edad adulta. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/results/2018/05/17/fin-a-la-violencia-en-america-latina-una-mirada-a-la-prevencion-desde-la-infancia-hasta-la-edad-adulta>.
- Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2018), Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección de Salud Ayacucho, Tesis de Grado de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bisquerra, R., editorial 008, Educación Emocional y Bienestar, Sexta edición, Wolters, Kluwer España, S.A.
- Claure, C. (2011). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Policías Vigilantes del Recinto Penitenciario San Pedro de la Ciudad de La Paz – Bolivia, Tesis de Grado Universidad Mayor de San Andres.
- Código Penal, Ley N° 1768 de 10 de Marzo de 1997.

- Cherniss, C. y Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=mxrHAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+en+empresas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2003), *Metodología de la Investigación*, Mc. Graw Hill Interamerica, (3a Edición), México.
- Extremera, N. Y Fernández-Berrocal, P. (2001). ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? *III Disponible en:* https://www.academia.edu/30728469/_Es_la_Inteligencia_emocional_un_adequado_predictor_del_rendimiento_acad%C3%A9mico_en_estudiantes
- Fernández-Berrocal, P Y Extremera, N (2004). *TMMS-24*. Cuestionario Trait Meta Mood Scale-48 de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai adaptado al castellano por el grupo de investigación en Inteligencia emocional de la Universidad de Málaga.
- Franco, E. Ramirez, B. Y Sarmiento (2017), *Relación entre la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena de Indias*, Tesis de grado, Universidad Simu Elias Bechara Zaimun Seccional Cartagena, Colombia, Disponible en: <http://repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/160>
- Gabel, R. (2005). *Los modelos de la Inteligencia Emocional*. Disponible en http://www.america-ie.org/principal_item8.html
- Gardner, H. (2006). *Inteligencias Múltiples: Nuevos Horizontes*. Nueva York: Basic Books
- Goleman, D. (2002), *La Inteligencia Emocional*, Javier Vergara, editor, Printing Books. Graw Hill Interamerica, (3a Edición), México.
- KERLINGER, F. and Lee, (1998), *Investigación del comportamiento*, cuarta edición, Mc Graw – Hill, México.

- Manual de Organización y Funciones “Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen”
F.E.L.C.C. (2007)
- Maslach, C., Jackson, S. Y Leiter, M. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual.
California, USA: Palo Alto
- Martinez, A. (2010), El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y Estado Actual de
la Cuestión, Universidad Complutense de Madrid – España Revista de
Comunicación Vivat Academia Pág. 42 - 80. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Reyes, G, (2017), Violencia e inseguridad en las tres principales ciudades de Bolivia.
Disponible en:
https://www.academia.edu/32436517/Violencia_e_inseguridad_en_las_tres_principales_ciudades_de_Bolivia
- Rodriguez, F. (2019), Inteligencia Emocional y Síndrome Burnout en el personal
administrativo de una entidad Publica de Villa el Salvador, Tesis de Licenciatura
en Psicología, Universidad Autónoma del Perú. Disponible en:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/817/1/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf>
- Saborio, L. Y Hidalgo, L. (2015), Revisión Bibliográfica - Síndrome de Burnout Vol.
32, Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines.
Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sosa, C. M. (2008), Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE) Validación
de la Escala de Inteligencia Emocional Autoinformada, Tesis de doctorado
Universidad Complutense de Madrid - España
- Trujillo, M. y Rivas L. (2005), Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional.
Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502

Zapana, V. (2017) Programa para Fortalecer las Habilidades Sociales en los Investigadores de la FELCC de la Ciudad de La Paz, Trabajo Dirigido de Grado, Universidad Mayor de San Andrés.

ANEXOS:

DATOS GENERALES

La información que se le solicita a continuación tiene como finalidad recoger datos para la investigación y será tratada con confidencialidad y sólo será empleada para dicha investigación. Le rogamos que por favor, conteste con sinceridad.

Muchas gracias por su colaboración!!!

DATOS PERSONALES:

1. Edad: años **2. Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer 3. Otro

3. Estado Civil:
1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Concubino/a 4. Divorciado/a o separado/a 5. Viudo/a

4. Hijos 1. Si 2. No **5. Número de hijos:**.....

DATOS PROFESIONALES:

6. Cargo que ocupa actualmente:.....

7. Sector o división en el que trabaja:

8. Tiempo de ejercicio como profesional o funcionario policial:.....

9. Tiempo que lleva trabajando en la Unidad:.....años.....meses

10. ¿Cuál es su horario laboral?

1. Horario Continúo 2. Horario de oficina 3. Turnos

Si es por turnos, en que turno/horario desarrolla su actividad laboral.....

11. Número de horas que trabaja a la semana:.....

12. Numero de Casos que atiende diariamente en una jornada laboral:.....

13. Numeros de Casos que atiende semanalmente:.....

14. ¿Que tiempo de su jornada laboral pasa atendiendo los casos de la unidad:

1. Más del 75% 2. El 50% 3. Menos del 30% Otro:.....

15. Tiene que realizar labores de su trabajo en casa: 1. Si 2. No

Si la respuesta es **sí**, explique qué tipo de trabajo realiza:

.....

15. Tiene la opción de sacar vacaciones en su unidad: 1. Si 2. No

Si la respuesta es **sí**, cuantos días tiene opción de sacar vacaciones:

.....

Si la respuesta es **no**, explique por qué situación:

.....

MASLACH BURNOUT INVENTORY [MBI]

Instrucción. - Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados: *Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.*

- *No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.*
- *No emplee mucho tiempo en cada respuesta.*

0	1	2	3	4	5	6
nunca	pocas veces al año	una vez al mes o menos	unas pocas veces al mes	una vez a la semana	unas pocas veces a la semana	todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que estoy en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que trabajo demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas de las personas	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Gracias por su colaboración!!!

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

- *No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.*
- *No emplee mucho tiempo en cada respuesta.*

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración!!!

CARTAS DE VALIDACIÓN INSTRUMENTOS

La Paz, 30 de noviembre de 2021

Señor:

Dr. Sergio Bejarano Carvajal

DOCENTE TITULAR – TUTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD MAYOR DE SA ANDRES - CARRERA DE PSICOLOGIA

Presente.-

REF: RESPUESTA A LA SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE TEST PSICOLOGICOS.

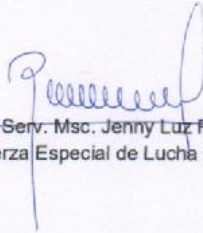
De mi mayor consideración:

El motivo de la presente es para responder a la solicitud de validación de test psicológicos que se solicitó a mi persona, en relación al tema a investigar es **"RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN (FELCC) CENTRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ"** presentado por Univ. Adriana Nair Cazuriaga Mollinedo egresada de la Carrera de Psicología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), dando a conocer de esta manera que los instrumentos (Inventario de Burnout de Maslach y Cuestionario de Inteligencia Emocional) ya se encuentran validados, por lo que ya podría proceder a la recolección de datos que busca la presente investigación.

Así también el cuestionario socio demográfico que presten para recabar información personal de cada uno de los policías se encuentra validado.

Sin más que decir me despido de usted.

Atentamente,



Sbte Serv. Msc. Jenny Luz Portugal Durán
Psicóloga de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV)

La Paz, 3 de diciembre de 2021

Señor:

Dr. Sergio Bejarano Carvajal

DOCENTE TITULAR – TUTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS - CARRERA DE PSICOLOGÍA

Presente.-

REF: RESPUESTA A LA SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE TEST PSICOLÓGICOS.

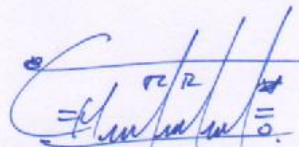
De mi mayor consideración:

El motivo de la presente es para responder a la solicitud de validación de test psicológicos que se solicitó a mi persona, en relación al tema a investigar que es **"RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN (FELCC) CENTRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ"** presentado por la Univ. Adriana Nair Cazuriaga Mollinedo egresada de la Carrera de Psicología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), dando a conocer de esta manera que los instrumentos (Inventario de Burnout de Maslach y Cuestionario de Inteligencia Emocional) ya se encuentran validados, por lo que ya podría proceder a la recolección de datos que busca la presente investigación.

Así también el cuestionario socio demográfico (Datos Generales) que presten para recabar información personal de cada uno de los policías se encuentra validado.


Sin más que decir me despido de usted.


Atentamente,



Tte. Lic. Christian Mauricio Rojas Rodríguez
Jefe de la División Psicología del IITCUP


CARTAS DE AUTORIZACIÓN

 **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

 **DECANATO**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD MAYOR de SAN ANDRÉS
FACULTAD de HUMANIDADES y CIENCIAS de la EDUCACIÓN
La Paz - Bolivia

 **Carrera de Psicología**

C. PSI/NOTA No. 1848/2021
La Paz, 09 de noviembre de 2021


Señor
Cnl. DESP. Angel Freddy Royo Lafuente
DIRECTOR NACIONAL DE INSTRUCCIÓN DE ENSEÑANZA
RECTOR UNIVERSIDAD "Mcal. Antonio José de Sucre"
Presente


Ref.: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE GRADO

De mi consideración:

A tiempo saludarle muy cordialmente, me permito solicitar a usted tenga a bien considerar y autorizar a la egresada **ADRIANA NAIR CAZURIAGA MOLLINEDO**, estudiante de esta Carrera con cédula de identidad No. 8351954 LP y registro universitario No. 1663733 la posibilidad de que pueda realizar su Tesis de grado titulada "RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN (FELCC) CENTRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ" y aplicación de pruebas en la institución a su cargo, toda vez que la citada postulante cumple con los requisitos establecidos para llevar a cabo esta modalidad de titulación habiendo concluido con el plan de estudios. por tanto, le agradeceré su colaboración a favor de nuestra estudiante.

Con este particular le saluda atentamente,


Lic. Rene Miguel Calderón Jemio
VICEDECANO a.i. FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - UMSA



C.c.ardh
C/R



MEMORÁNDUM

Departamento: VICERRECTORADO – UNIPOL
División: SECRETARÍA No. 281/2021
La Paz, 07 de diciembre de 2021.

Al: Señora
Adriana Nair Cazuriaga Mollinedo
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

Presente. -

REF.: DISPOSICION

Señor Licenciado:

En razón al oficio C.PSI/NOTA N° 849/2021, considero los aspectos normativos del Informe No. 614/2021, emitido por el Encargado de Sección Nacional de Interacción Social, del Departamento Nacional de Planificación Educativa de la UNIPOL; al respecto este Despacho **AUTORIZA** a la Stra. Univ. **ADRIANA NAIR CAZURIAGA MOLLINEDO - ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES** de la carrera de Psicología, para que pueda desarrollar la metodología de Investigación (**Diagnostico**), en la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) La Paz, a objeto de concluir su **TESIS DE GRADO**.

Con este especial motivo, saludo a usted, atentamente.

“SOMOS LA POLICIA DE TODOS LOS BOLIVIANOS”

JPAS/ghr
Cc. Arch.



Cnl. MSc. José Pavel Álvarez Salvatierra
VICERECTOR DE LA UNIVERSIDAD POLICIAL
“Mcal. Antonio José de Sucre”