

Universidad Internacional de La Rioja

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Evaluación de riesgos psicosociales del área de mantenimiento del Fuerte Militar Galápagos.

Especialidad preventiva TFE: Ergonomía y Psicosociología Aplicada.

Presentado por: Liliana Geoconda Flores Armas.

Director/a: Ciro Martínez Oropesa

Resumen

El presente trabajo contempló la evaluación de riesgos psicosociales, que se realizó en el personal de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos. El objetivo radicó principalmente en evaluar riesgos psicosociales, eliminar o minimizar la presencia de algún riesgo durante su jornada laboral, que afectó directamente al trabajador. Él estudio se basó en un enfoque cuantitativo, los riesgos psicosociales se evaluaron mediante la metodología FPSICO, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se comprobó que los trabajadores se encontraban expuestos a riesgos psicosociales asociados al nivel de estrés laboral, se relacionó a demandas psicológicas, carga y tiempo de trabajo. La evaluación mediante la metodología tridimensional con la escala MBI, no encontró personal afectado por el síndrome de Burnout. Finalmente se propuso un plan para prevenir enfermedades por exposición a factores de riesgo psicosociales y de esa manera evitar problemas futuros de salud.

Palabras Claves: Test de Maslach Burnout Inventory, Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, Síndrome de Burnout.

Abstract

The present work contemplated the psychosocial risk assessment, which was carried out in the maintenance personnel of the swimming pool of the Galápagos military fort. The objective was mainly to assess psychosocial risks, eliminate or minimize the presence of some risk during their working day, which directly affected the worker. He studied based on a quantitative approach, psychosocial risks were evaluated using the methodology FPSICO, prepared by the National Institute of safety and hygiene at work, it was found that workers were exposed to psychosocial risks associated with the level of work stress, it was related to psychological demands, workload and working time. The evaluation using the three-dimensional methodology with the MBI scale, did not find personnel affected by Burnout syndrome. Finally, a plan was proposed to prevent diseases due to exposure to psychosocial risk factors and thus avoid future health problems.

Keywords: Maslach Burnout Inventory test, emotional exhaustion, depersonalization, self-realization, Burnout syndrome.

Índice de contenidos

1. Justificación.....	10
2. Introducción.....	12
2.1 Estrés	15
2.1.1 Estrés laboral	15
2.1.2 Fisiología del estrés.....	17
2.1.3 Bases neurológicas del estrés.....	19
2.1.4 Síntomas del estrés.....	20
2.1.5 Componentes del estrés.....	20
2.1.6 Descripción del síndrome general de adaptación de Selye.....	23
2.1.7 Tipos de estrés.....	24
2.2 Síndrome de Burnout.....	26
2.2.1 Definición	26
2.2.2 Clasificación del Maslach Burnout Inventory	26
2.2.3 Variables que influyen en el Burnout	28
2.2.4 Fases del Burnout	28
2.3 Antecedentes.....	29
3. Hipótesis de partida.....	30
4. Objetivos	31
4.1. Objetivo general.....	31
4.2. Objetivos específicos	31
5. Descripción de la empresa y de los puestos de trabajo	32
5.1. Macro localización	32
5.2. Micro localización.....	33
5.3. Niveles de servicio.....	34
5.4 Descripción de la piscina.	34
5.5. Organigrama de la piscina.	45

5.6 Descripción de los puestos de trabajo del área de mantenimiento de la Brigada del Fuerte Militar Galápagos.....	46
5.6.1 Jefe de piscina	46
5.6.2 Piscineros.....	47
5.6.3 Personal encargado del turco.....	49
5.6.4 Personal encargado del sauna	50
5.6.5 Personal encargado del hidromasaje.	51
5.6.6 Gimnasio.....	52
5.6.7 Personal encargado del bar.....	52
6. Metodología	54
6.1 Tipo de investigación	54
6.2 Descripción de la metodología.....	55
6.2.1 Población y Muestra	58
6.2.2 Instrumento	59
6.2.3 Identificación de Variables:.....	61
6.2.4 Procedimiento	61
6.3 Justificación de la metodología	62
7. Desarrollo.....	64
7.1 Resultados de la evaluación de los riesgo psicosocial FPSICO.....	64
Tiempo de Trabajo (TT)	70
Carga de Trabajo (CT)	74
Demandas psicológicas (DP)	80
Autonomía: (AU)	86
Variedad/ Contenido. (VC)	87
Participación/ Supervisión. (PS)	88
Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).....	89
Desempeño de rol (DR)	90
Relaciones y apoyo social (RAS)	91

7.2 Resultados de la evaluación de riesgo por síndrome de burnout.	92
8. Planificación de la actividad preventiva	97
8.1 Planificación preventiva para el riesgo psicosocial.....	99
9. Conclusiones.....	104
10. Referencias bibliográficas.....	106
11. Bibliografía	112
12.Anexos	116

Índice de Tablas

TABLA 1. TABLA DE DIFERENCIAS ENTRE EL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DE BURNOUT	28
TABLA 2. FACTORES EN MÉTODO FPSICO.	56
TABLA 3. MÉTODO MBI-GS ADAPTADO PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE QUEMADO EN EL TRABAJO O BURNOUT LABORAL.	57
TABLA 4. RANGOS DE VALORES DE LAS DIMENSIONES DE AGOTAMIENTO, CINISMO Y EFICACIA PROFESIONAL EN LA EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE QUEMADO.	58
TABLA 5. JUSTIFICACIÓN DE MÉTODOS.	63
TABLA 6. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	68
TABLA 7. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN ORDEN DE PRIORIDAD.....	69
TABLA 8. RESULTADOS DEL TEST PARA LA EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE QUEMADO.	92
TABLA 9. VALORES DE LAS MAGNITUDES DE AGOTAMIENTO, CINISMO, Y EFICACIA PROFESIONAL. .93	93
TABLA 10. RESULTADOS DEL TEST PARA EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT.....	94
TABLA 11. VALORES DE LAS DIMENSIONES DE AGOTAMIENTO, CINISMO, Y EFICACIA LABORAL.....	95
TABLA 12. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT.	96
TABLA 13. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS PSICOSOCIALES.	99

Índice de Figuras

FIGURA 1. DESENCADENAMIENTO DEL ESTRÉS POR UN ESTÍMULO.....	18
FIGURA 2. ETAPAS DEL SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN.....	23
FIGURA 3. PLANO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.....	32
FIGURA 4. UBICACIÓN DE LA PISCINA DEL FUERTE MILITAR GALÁPAGOS.....	33
FIGURA 5. PISCINA DE LA BRIGADA DEL FUERTE MILITAR GALÁPAGOS.....	35
FIGURA 6. PISCINA DE ADULTOS.....	35
FIGURA 7. PISCINA DE NIÑOS.....	36
FIGURA 8. SERVICIO DE TURCO.....	36
FIGURA 9. SERVICIO DE SAUNA.....	37
FIGURA 10. SERVICIO DE HIDROMASAJE.....	37
FIGURA 11. SERVICIO DE HIDROTERAPIA.....	38
FIGURA 12. ÁREA DE VESTIDORES, DUCHAS, INODOROS.....	38
FIGURA 13. EL ÁREA DE CONTROL DE INGRESO DEL PERSONAL.....	39
FIGURA 14. EL ÁREA DESTINADA PARA GUARDAR LAS PERTENENCIAS PERSONALES.....	39
FIGURA 15. SERVICIO DE BAR.....	40
FIGURA 16. ÁREA DE COMEDOR	40
FIGURA 17. ÁREA DE MÁQUINAS DE LA PISCINA.....	41
FIGURA 18. ÁREA DE MÁQUINAS DEL TURCO.....	41
FIGURA 19. ÁREA DE MÁQUINAS PARA SAUNA, HIDROMASAJE.....	42
FIGURA 20. ÁREA DEL GIMNASIO.....	42
FIGURA 21. ÁREA DE BAILO TERAPIA.....	43
FIGURA 22. ÁREA DEL BOX EN EL GIMNASIO.....	43
FIGURA 23. ÁREA DE RESISTENCIA.....	44
FIGURA 24. ORGANIGRAMA DE LA PISCINA DEL FUERTE MILITAR GALÁPAGOS.....	45
FIGURA 25. INGRESO AL PROGRAMA FPSICO 4.0	64
FIGURA 26. PORTADA DEL INFORME FPSICO 4.0	65
FIGURA 27. ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL INFORME FPSICO 4.0	66
FIGURA 28. VALORACIÓN RESUMEN DE LA EXPOSICIÓN.....	67
FIGURA 29. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN ORDEN DE PRIORIDAD REPRESENTADOS GRÁFICAMENTE	70
FIGURA 30. TIEMPO DE TRABAJO.....	71
FIGURA 31. VALORACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	72
FIGURA 32. PREGUNTA 1) ¿TRABAJAS LOS SÁBADOS?	72
FIGURA 33. PREGUNTA 2) ¿TRABAJAS LOS DOMINGOS Y FESTIVOS?	73

FIGURA 34. PREGUNTA 5) ¿DISPONES DE AL MENOS 48 HORAS CONSECUTIVAS DE DESCANSO EN EL TRANSCURSO DE 1 SEMANA (7 DÍAS CONSECUATIVOS)?	73
FIGURA 35. PREGUNTA 6) ¿TU HORARIO LABORAL TE PERMITE COMPAGINAR TU TIEMPO LIBRE (VACACIONES, DÍAS LIBRES, HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA) CON LOS DE TU FAMILIA Y AMIGOS?	73
FIGURA 36. CARGA DE TRABAJO.	74
FIGURA 37. VALORACIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO.....	75
FIGURA 38. PREGUNTA 23) ¿EL TIEMPO QUE DISPONES PARA REALIZAR TU TRABAJO ES SUFFICIENTE Y ADECUADO?.....	75
FIGURA 39. PREGUNTA 24) ¿LA EJECUCIÓN DE TU TAREA TE IMPONE TRABAJAR CON RAPIDEZ? .	76
FIGURA 40. PREGUNTA 25) ¿CON QUE FRECUENCIA DEBES ACCELERAR EL RITMO DE TRABAJO? ..	76
FIGURA 41. PREGUNTA 21) A LO LARGO DE LA JORNADA ¿CUÁNTO TIEMPO DEBES MANTENER UNA EXCLUSIVA ATENCIÓN EN TU TRABAJO (DE FORMA QUE TE IMPIDA HABLAR, DESPLAZARTE O SIMPLEMENTE, PENSAR EN COSAS AJENAS A TU TAREA)?.....	77
FIGURA 42. PREGUNTA 22) EN GENERAL ¿CÓMO CONSIDERAS LA ATENCIÓN QUE DEBES MANTENER PARA REALIZAR TU TRABAJO)?	77
FIGURA 43. PREGUNTA 27) ¿DEBES ATENDER A VARIAS TAREAS AL MISMO TIEMPO?.....	77
FIGURA 44. PREGUNTA 30) EN TU TRABAJO ¿TIENES QUE INTERRUMPIR LA TAREA QUE ESTÁS HACIENDO PARA REALIZAR OTRA NO PREVISTA?	78
FIGURA 45. PREGUNTA 31) EN EL CASO DE QUE EXISTAN INTERRUPCIONES ¿ALTERAN SERIAMENTE LA EJECUCIÓN DE TU TRABAJO?	78
FIGURA 46. PREGUNTA 32) ¿LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE TIENES SUELE SER IRREGULAR E IMPREVISIBLE?.....	78
FIGURA 47. PREGUNTA 4) ¿CON QUE FRECUENCIA TIENES QUE TRABAJAR MÁS TIEMPO DEL HORARIO HABITUAL HACER HORAS EXTRAS O LLEVARTE TRABAJO A CASA?	79
FIGURA 48. PREGUNTA 26) EN GENERAL LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE TIENES ES:	79
FIGURA 49. PREGUNTA 28) EL TRABAJO QUE REALIZAS, ¿TE RESULTA COMPLICADO O DIFÍCIL? ..	79
FIGURA 50. PREGUNTA 29) EN TU TRABAJO ¿TIENES QUE LLEVAR A CABO TAREAS TAN DIFÍCILES QUE NECESITAS PEDIR A ALGUIEN CONSEJO O AYUDA?	80
FIGURA 51. DEMANDAS PSICOLÓGICAS.....	80
FIGURA 52. VALORACIÓN DE LAS DEMANDAS PSICOLÓGICAS.....	81
FIGURA 53. PREGUNTA 33 A) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: APRENDER COSAS O MÉTODOS NUEVOS.	82
FIGURA 54. PREGUNTA 33 B) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES.	82
FIGURA 55. PREGUNTA 33 C) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: TOMAR INICIATIVAS.	82
FIGURA 56. PREGUNTA 33 D) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: TENER BUENA MEMORIA. .	83

FIGURA 57. PREGUNTA 33 E) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: SER CREATIVO.....	83
FIGURA 58. PREGUNTA 33 F) EN QUÉ MEDIDA TU TRABAJO REQUIERE: TRATAR DIRECTAMENTE CON PERSONAS QUE NO ESTÁN EMPLEADAS EN TU TRABAJO (CLIENTES, PASAJEROS, ALUMNOS, PACIENTES...).	83
FIGURA 59. PREGUNTA 34 A) EN TU TRABAJO, ¿CON QUE FRECUENCIA TIENES QUE OCULTAR TUS EMOCIONES O SENTIMIENTOS ANTE...? TUS SUPERIORES JERÁRQUICOS.	84
FIGURA 60. PREGUNTA 34 B) EN TU TRABAJO, ¿CON QUE FRECUENCIA TIENES QUE OCULTAR TUS EMOCIONES O SENTIMIENTOS ANTE...? TUS SUBORDINADOS.	84
FIGURA 61. PREGUNTA 34 C) EN TU TRABAJO, ¿CON QUE FRECUENCIA TIENES QUE OCULTAR TUS EMOCIONES O SENTIMIENTOS ANTE...? TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.	85
FIGURA 62. PREGUNTA 34 D) EN TU TRABAJO, ¿CON QUE FRECUENCIA TIENES QUE OCULTAR TUS EMOCIONES O SENTIMIENTOS ANTE...? PERSONAS QUE NO ESTÁN EMPLEADAS EN LA EMPRESA (CLIENTES, PASAJEROS, ALUMNOS, PACIENTES...).	85
FIGURA 63. PREGUNTA 35) POR EL TIPO DE TRABAJO QUE TIENES, ¿ESTAS EXPUESTO/A A SITUACIONES QUE TE AFECTAN EMOCIONALMENTE?	85
FIGURA 64. PREGUNTA 36) POR EL TIPO DE TRABAJO QUE TIENES, ¿CON QUE FRECUENCIA SE ESPERA QUE DES UNA RESPUESTA A LOS PROBLEMAS EMOCIONALES Y PERSONALES DE TUS CLIENTES EXTERNOS? (PASAJEROS, ALUMNOS, PACIENTES...)	86
FIGURA 65. AUTONOMÍA.	86
FIGURA 66. VARIEDAD DE CONTENIDO	87
FIGURA 67. PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN.	88
FIGURA 68. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN.	89
FIGURA 69. DESEMPEÑO DE ROL.....	90
FIGURA 70. RELACIONES Y APOYO SOCIAL.....	91

1. Justificación

La Organización Mundial de la Salud específica, que la salud no es la falta o ausencia de la enfermedad, sino que también es el bienestar, mental, físico y social en todas sus labores. (Salanova & Schaufeli, 2005) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2017 p.9).

Puede creerse que la labor de realizar mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos, no considera la presencia de riesgos laborales, cuando precisamente las tareas que realizan los trabajadores de estos puestos de trabajo, se encuentran evidentemente asociados a diferentes problemas de salud, como es el estrés, cansancio general, fatiga muscular, dolencias musculo esqueléticas, y posibles enfermedades con factores de riesgos psicosociales que derivan en otros problemas, como el agotamiento, la ansiedad, etc. Por esa razón es preciso que la Brigada, identifique y perciba cuales son los riesgos presentes en la jornada laboral. (INSHT, 2017).

Los principios fundamentales de la prevención en todo trabajo es que se debe identificar los riesgos, en este caso en el personal de mantenimiento de la piscina, se debe identificar riesgos, evaluarlos e inminentemente actuar sobre ellos, con el fin de reducir o minimizar los efectos dañinos que causan complicaciones en la salud de los trabajadores. (INSHT, 2017).

La actividad que realiza el personal de mantenimiento de la piscina, demuestra que existen riesgos laborales, a pesar de no encontrarse en un departamento en donde la incidencia de riesgos psicosociales sea significativa, se ha demostrado que los trabajadores pueden estar expuestos a diferentes tipos de riesgos psicosociales, que están relacionadas con sus funciones. (INSHT, 2017).

La institución de la brigada del fuerte militar Galápagos al ver la necesidad de mejorar estos indicadores y mejorar la calidad de vida y salud de su personal que trabaja en el área de mantenimiento de la piscina, buscó identificar los problemas reales del área y dar una solución a los mismos de manera urgente, al momento no se tiene implementados programas de evaluación de riesgos psicosociológicos, tampoco programas de prevención para este tipo de riesgos. Es alarmante porque pueden acrecentarse en el caso de no tomar acciones inmediatas.

El objetivo del trabajo final de estudios de la maestría de prevención de riesgos laborales se centró en identificar y evaluar los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores que realizan las actividades del área de mantenimiento. Es precisamente el área de mantenimiento en la que se enfocará la identificación y evaluación de riesgos psicosociales y de un posible síndrome de quemado. Considerando el marco normativo en la actualidad, obliga a que toda institución determine los riesgos en cada puesto de trabajo, conforme dictamina la Ley 31/1995, del 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se avala el reglamento de los servicios de prevención.

Es importante focalizar la atención en los problemas psicosociológicos existentes en la institución, como son las horas de trabajo excesivas, carga mental, estrés, desmotivación, cansancio, que son provocados por la alta cantidad de trabajo, y el excesivo esfuerzo físico que realiza el personal, junto con indicadores negativos como el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo bajo las cuales desempeñan su función. Ante esta problemática, como meta personal, académica y laboral se propone realizar una evaluación psicosociológica para el personal del área de mantenimiento del fuerte militar Galápagos y de igual manera una evaluación del síndrome de Burnout.

Cabe indicar que los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales buscan garantizar una adecuada gestión de los mismos, de manera que la brigada del fuerte militar Galápagos en estudio, pueda garantizar a sus trabajadores del área de mantenimiento de la piscina, la seguridad, y dependiendo de los resultados difundir medidas preventivas, destacando que las intervenciones desarrolladas son cambios sencillos, que afectan a toda la organización del trabajo, y su acierto depende de la iniciativa, colaboración y acuerdo de todos los integrantes de la Brigada militar.(INSHT, 2017).

La brigada del fuerte militar Galápagos, objeto del estudio, se encuentra localizada en el Ecuador, por lo que se considerará para el desarrollo del TFM (trabajo final de máster), y en ausencia de un estándar de valoración de riesgos psicosociales, se tomará la legislación española.

Este desarrollo de investigación, sirvió para consolidar los conocimientos logrados durante todo el máster, igualmente de poner en destreza cada metodología, me apoyó a desenvolverme de forma tanto profesional como personal. El servicio de la Brigada del fuerte militar Galápagos está satisfecho con el trabajo realizado, ya que le permitirá realizar mejoras en varios aspectos y así eludir problemas futuros de salud en su personal.

2. Introducción

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) determina a los riesgos psicosociales, como la interrelación de la empresa y su trabajador. Esta intercomunicación corresponde a todos los aspectos que afectan claramente a la gestión del trabajo del empleado. Está interrelación logra afectar tanto negativamente como positivamente al trabajador. (OIT, 1984).

Los riesgos psicosociales sostienen una influencia clara, con la manifestación del estrés laboral. El estrés está relacionado de manera clara, con el tipo de trabajo que se tiene y la capacidad de réplica que tiene una persona a presión en el trabajo. (Organización Mundial de la Salud OMS, 2003).

Según menciona “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (INSHT, 1997).

Los factores psicosociales pueden representar un riesgo para el estado de salud de la persona y ser el origen del estrés laboral, pero además puede tener como resultado otros daños importantes. Por tanto, estas variables organizacionales son suficientes para afectar el bienestar de los trabajadores. (Dollard, Skinner, Tuckey, & Bailey, 2007).

Según menciona tenemos que “Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de su organización que perjudican la salud de los trabajadores” (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2006).

Cuando los factores psicosociales son perjudiciales para la persona, que actúa provocando replicas de inadecuación, se vuelven en factores psicosociales de riesgo, estallando en tensión y en estrés laboral, afectando perjudicialmente a la salud del trabajador. Estos factores de riesgo se vinculan con: la capacidad del trabajo, el exceso de trabajo, jornada laboral, el entorno, el vínculo existente entre la familia con el trabajo, y la estabilidad en el trabajo. (Jiménez & Báez, 2010).

Según menciona un riesgo psicosocial laboral “es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino, son hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma muy importante.” (Jiménez & Báez, 2010, p.17).

Según menciona “existen características de los factores psicosociales de riesgo que son:” (Jiménez & Báez, 2010, p.52).

1. Complejo de objetivar,
2. Se amplía en el espacio y el tiempo,
3. Perjudica a los otros riesgos,
4. Tienen carente cobertura legal,
5. Están contenidos por la apreciación individual,
6. Complejo de influir.

Varios estudios realizados a nivel mundial han señalado que el estrés está vinculado con las circunstancias de trabajo exigentes y tienen una influencia clara en el estado de salud de los trabajadores, como un estudio, que se realizó en Europa, donde menciona que aproximadamente 40 millones de personas manifiestan síntomas de estrés y que probablemente revelan mucha afectación. (European Agency for Safety and Health at Work, 2007). También se alude que alrededor del 20 % de todos los trabajadores de los primeros 15 miembros de la Unión Europea y alrededor del 30% de 10 nuevos Estados miembros, tienen un indicio de estrés y un problema psicosocial. (Levi, 2002).

La brigada del fuerte militar Galápagos, es una de las instituciones más reconocidas en esta ciudad, y su interés está enfocada en el personal militar. El área de mantenimiento de la piscina de la brigada del fuerte militar Galápagos, se halla en pleno desarrollo de modificación, donde se viene optimizando los avances de acuerdo a las exigencias reveladas, y a las resoluciones emitidas por los entes de inspección.

Las complicaciones que puedan manifestarse, sean por el entrenamiento militar, o en la adjudicación de misiones de alto riesgo, deduce su manifestación a una serie de riesgos y factores que influyen en la salud psicológica, sobre todo cuando se desarrollan en un ambiente hostil para nuestros militares. (Martínez, 2007) (Furman, 2016).

Los riesgos psicosociales no solo recaen en las condiciones físicas que se encuentre el militar, sino de igual forma afecta claramente la salud y el bienestar del trabajador desencadenando más estrés o factores psicosomáticos que reducen el rendimiento del soldado y por ende su rehabilitación, generando factores desequilibrantes para el soldado. (Furman, 2016).

Según menciona un estudio realizado sobre si el estrés laboral influye en la satisfacción laboral, concluyen los siguiente “Que los elementos desencadenantes del estrés perjudican el bienestar exterior, especialmente los vinculados a: circunstancias físicas, la correlación

existente entre la dirección, trabajadores, tambien señala que elementos como: colegas, jornada, sueldo, contribuyen a un buen resultado en el bienestar físico personal" (Enríquez, 2014).

Según menciona un estudio realizado en el hospital de Tulcán sobre cómo afecta el estrés en los trabajadores de la salud, terminan concluyendo" que el estrés afecta la existencia de los seres humanos, encontrando señales como: La carencia de sueño, cansancio, inquietud, abatimiento, desconsuelo, y cambios importantes en el carácter, que pueden desatar afecciones importantes en la salud como la obesidad." (Ayala & Zabala, 2010).

Según menciona "La OMS considera al estrés laboral como una grave epidemia, cuyo riesgo ocupacional puede alcanzar al 100% de los trabajadores, generando alteraciones en el estado de salud, decremento de la productividad, ausentismo, rendimiento, y un incremento de las enfermedades, donde cinco mil trabajadores mueren por enfermedades relacionadas al trabajo, quien mencionó, este dato impactante fue Antonio de Sousa Uva, profesor de la Escuela Nacional de Salud Pública de la nueva Universidad de Lisboa, durante el VII congreso Iberoamericano de medicina del trabajo, que se llevó a cabo en Buenos Aires" (Esquivel, 2005).

Se han realizado investigaciones en los últimos años, "donde menciona que la interacción entre las personas y el medio ambiente se determina por las condiciones del trabajo, por la necesidad y por las capacidades humanas. Es muy primordial como se interactúe con las tareas, medio ambiente, parte administrativa y la condición de empleo. Las limitaciones y los valores humanos determinaran el éxito, por las características biológicas y psicológicas de un individuo y su desenvolvimiento dentro de la sociedad. Cuando mantenemos un equilibrio, obtenemos confianza en sí mismo, incrementando la motivación, el desempeño en el trabajo, un gozo generalizado y por ende la salud también mejora. Al presentarse un desequilibrio, entre las exigencias en el ambiente, oportunidades con las aptitudes, y aspiraciones, generan un efecto contrario, si encontramos mala aclimatación y sus necesidades son menospreciadas, la persona reacciona con una alteración a nivel emocional, cognitivo y fisiológico dentro de su comportamiento, y todo depende de la habilidad de la persona para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y poder mantener el control". (OIT,1984).

El Estrés surge "cuando las exigencias del entorno laboral rebasan la capacidad de las personas para mantenerlas bajo control, no es una enfermedad, pero manifiesta que, si se sufre de una forma intensa y continua, provoca problemas de salud física y mental, y actualmente es identificado como un riesgo laboral emergente, se realizaron estudios en la

Unión Europea, que manifiesta que el 50% al 60%, de días perdidos laborales, su principal causante es el estrés, y coinciden en una alteración de las condiciones del trabajo, las tareas y la organización del trabajo"(INSHT,2008).

2.1 Estrés

2.1.1 Estrés laboral

El estrés es una costumbre vital, que siempre está presente en la vida cotidiana, es complicada su definición, debido a su complejidad, sin embargo, resulta muy interesante, y no existe un consenso para su definición, su término significa distintas cosas para distintas personas, y se lo describe ampliamente en diferentes campos de estudio, como la física, ingeniería y en el ámbito de la salud. (Melgosa, 2006).

Etimológicamente “estrés” provienen del griego STRINGERE, que significa provocar tensión, fue utilizado por primera vez en el siglo XIV y proviene del idioma inglés stress que significa presión. (Ortega, 2014).

Se usó por primera vez el término estrés por Walter Cannon en el año de 1935, quien introdujo la concepción de la homeostasis y las respuestas de ataque o huidas, es decir el organismo emite una respuesta automática para defenderse de estímulos amenazantes que pueden ser internos y externos. (Melgosa, 2006).

Hans Selye es llamado el padre del estrés, en el año 1950 fue quien introdujo el terminó estrés en el área de la salud, menciona que es “el estado que se expresa por un síndrome específico consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico, el estrés tiene su apariencia y estructura característica, pero ninguna causa particular” (Selye,1983, p.65).

Compartían la idea tanto Walter Cannon como Hans Selye que la homeostasis se encontraba amenazada y completamente en peligro de desvanecerse, siendo para Hans Selye la causa de todas las enfermedades, el estrés en sí mismo no es perjudicial, el estrés se presenta cuando respondemos a un nivel impropio de presión. (Melgosa, 2006).

El término “homeostasis” es usado por los fisiólogos y se refiere al mantenimiento de unas condiciones casi constantes del medio interno para realizar sus funciones fisiológicas de manera óptima, en el momento que se presente un estímulo, provoca estrés, alterando el equilibrio, y desarrolla la respuesta de huida frente al agente estresor. (Guyton & Hall, 2011).

Lazarus y Folkman definen el estrés en el año de 1986 “como un vínculo característico entre la persona y el medio ambiente, por tanto, cuando la persona supera sus recursos ante una situación amenazante pone en riesgo su bienestar, presentando dos procesos, una cognitiva del acontecimiento, y otra , un proceso de afrontamiento, por tanto, si no responde a las demandas físicas y psicológicas, presenta alteraciones no apetecidas en el ser humano, presentando estrés en el sentido de indisposición.” (Lazarus & Folkman,1984,p.39).

El estrés es una contestación subjetiva hacia lo que está sucediendo por tanto es una condición interna de tensión o excitación (Naranjo,2009).

La Organización Mundial de la Salud define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba sus capacidades para afrontar la situación” (Leka, Griffiths , & Cox, 2004).

El estrés es denominado “como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que comprueba el organismo cuando se expone a fuertes demandas” (Melgosa,2006, p.19).

El estrés según menciona “tiene una serie de experiencias como la intranquilidad, tensión, agotamiento, agobio, inquietud y sensaciones desproporcionadas en la vida laboral, con situaciones de miedo, temor, angustia, pánico, con el único afán de cumplir metas y objetivos en la sociedad.” (Martínez & Díaz,2007,p.13).

En el estrés, los estímulos y eventos productores, analizados desde el enfoque psicosocial se enfatiza en los factores externos, su enfoque desde el punto de vista cognitivo toma en cuenta aspectos internos y también los aspectos propios del ambiente, así los enfoques integradores, manifiesta que el estrés es muy amplio con respecto a la intervención de algunas variables, por consiguiente, el ser humano se esfuerza de forma constante, permanente y de forma diferente para poder resistir cognitiva y conductualmente las demandas internas como las demandas externas cuando se enfrenta a un factor estresante (Naranjo,2009).

Según menciona “El estrés es un proceso de modificaciones nerviosas y de orden estructurado, que genera efectos negativos en la salud de la persona” (Velázquez,2012). (Rodríguez & Hermosilla, 2011).

Según menciona el estrés “es un trastorno que somete al ser humano a encarar exigencias que sobrepasan sus capacidades físicas y psíquicas” (Paterson & Neufel,1987).

Desde el punto de vista de la física, el estrés es el agotamiento de los materiales , que se entiende como la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. (Melgosa, 2006).

Siguiendo la literatura científica, el estrés está enfocado de tres maneras, en primer lugar como un “conjunto de estímulos” descrito por “Cannon”, en segundo lugar “como una respuesta” manifestada por “Selye” y en tercer lugar “como un proceso” mencionado por “Lazarus y Folkman”, cada uno con diferentes conceptos acerca del estrés, encontramos enfoques fisiológicos, y bioquímicos manifestando como una respuesta orgánica, enfocándose en los procesos internos del ser humano y por otro lado tenemos las orientaciones psicológicas y sociales, enfocándose en los procesos externos, por tanto el estrés compromete tanto un factor externo como un factor interno, que impulsa a un incremento en el esfuerzo del ser humano para conservar el equilibrio fisiológico, y de esa manera, poder mantener la homeostasis dentro del organismo ,y su respectiva correlación con el medio ambiente. (Lazarus & Folkman, 1984,p.39).

2.1.2 Fisiología del estrés

El estrés es un estado de excitación por tanto el cuerpo humano reacciona fisiológicamente y de forma natural ante las diversas situaciones que se presentan cada día, no podemos vivir sin estrés, indistintamente de la fuente, el nivel experimentado y el mecanismo que registre la excitación, permite afrontar todos los retos que se presenta de forma común en todos los seres humanos, con un resultado espontáneo, rápido y eficaz. (Guyton & Hall, 2011).

El ser humano tiene la capacidad emocional y biológica de mantener un equilibrio, teniendo en cuenta el medio que lo rodea, su punto de vista, la apreciación, y su capacidad, le brinda, de esta manera plenitud, por tanto, tiene la capacidad de tener un control sobre el estrés, y el ser humano que presenta, está carencia de control, entra en un ciclo que afecta su bienestar físico, mental y social, debido a que en esta reacción, participan todos los aparatos del cuerpo humano, siendo una respuesta fisiológica, psicológica, y de cómo es capaz de responder el individuo, buscando de esta manera adaptarse y ajustar las presiones, tanto internas como externas. (Guyton & Hall, 2011).

Según menciona “El fisiólogo Hans Selye en el año de 1935, utilizó la palabra estrés para señalar las respuestas del organismo a estímulos externos que amenazan su equilibrio y se comprobó en una investigación que todos los pacientes que investigaba, indistintamente de la enfermedad presentaban síntomas generales, como pérdida de apetito, cansancio, y baja de peso” (Pérez ,2006).

Para describir al estrés existen varios conceptos dentro de la biología, la psicología y la medicina que lo ven desde tres puntos de vista y son los siguientes, ver figura 1.

1. El estrés como impulso.

2. El estrés como una contestación.
3. El estrés como relación individual con el medio ambiente.

En la figura 1, se observa el estímulo que desencadena el estrés en el interior del organismo

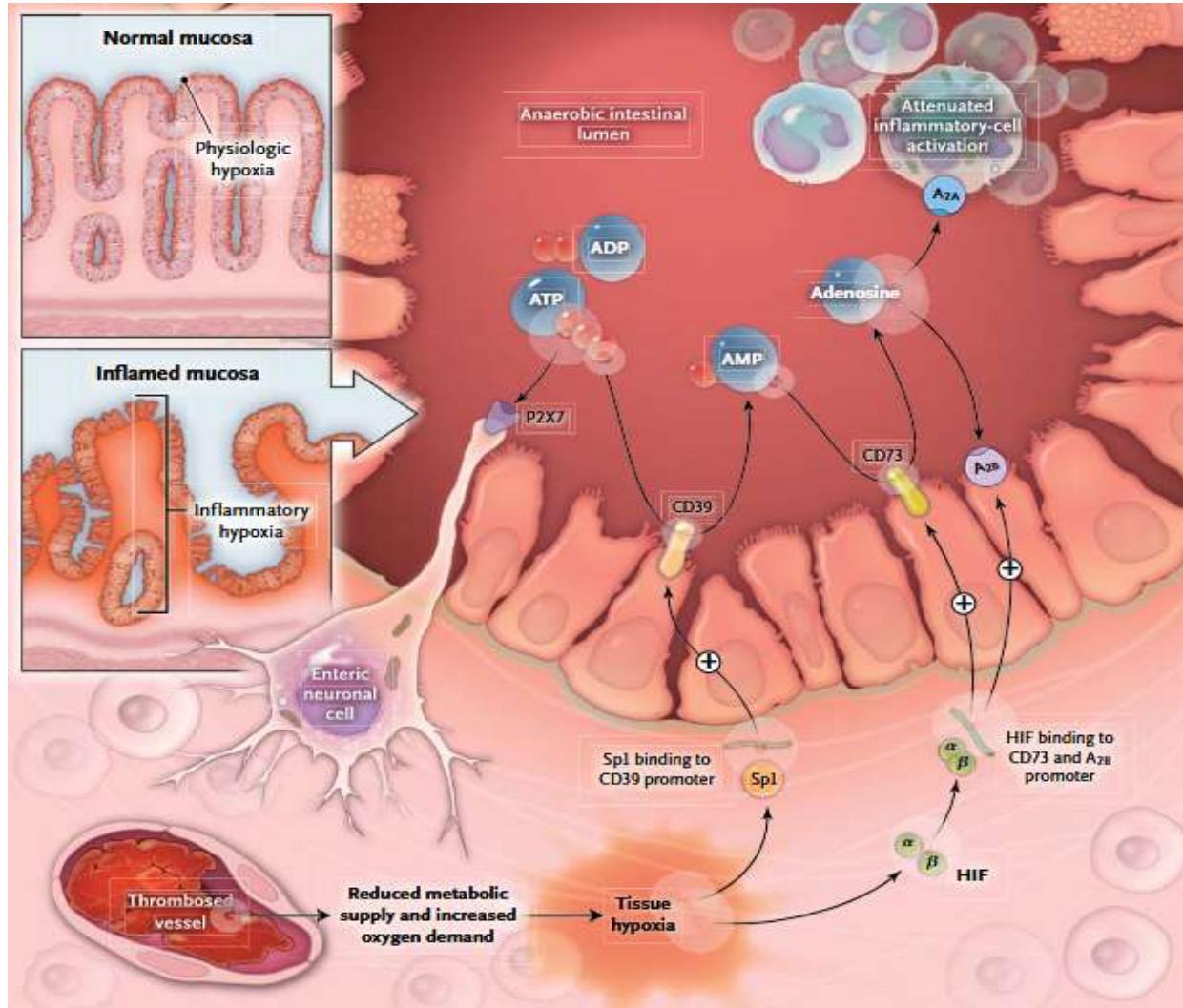


Figura 1. Desencadenamiento del estrés.

Fuente: NEJM, 2012.

1.-El estrés como impulso: en esta fase se presenta un estímulo, es necesario que el individuo se adapte, para que modifique su comportamiento habitual, es un modo pasivo, limitante, porque aquí no se toma en cuenta las habilidades personales presentes que tiene la persona para afrontar el problema. (Holmes & Rahe, 1967).

2.-El estrés como una contestación: en esta fase el organismo responde automáticamente ante el estímulo interno o externo desencadenante, incrementando los recursos para afrontar las demandas en respuesta al estímulo, de esa manera se consigue frenar el estrés y todo retorna al punto de equilibrio fisiológico dentro del organismo. (Holmes & Rahe, 1967).

3.-El estrés como una relación individual con el medio ambiente: en esta fase el organismo del individuo rebasa los requerimientos frente a una situación de advertencia que pone en peligro el confort de la persona. (Holmes & Rahe, 1967).

2.1.3 Bases neurológicas del estrés.

El fisiólogo Hans Selye mencionó que el proceso de estrés también se encontraba mediadas por el sistema del eje hipotalámico-hipofisiario-adrenal, con una gran activación del sistema nervioso autónomo simpático e indicó, que con una exposición larga a un agente estresante causa un severo daño en el organismo, como una respuesta fisiológica ante el estímulo que desencadena el estrés. (Guyton & Hall, 2011).

El sistema nervioso simpático no distingue los estresores físicos reales, del estresor totalmente mental, es normal el estrés que sentimos, cuando tenemos fobia ante cualquier evento, reaccionamos pensando en una futura defensa de tesis, un examen, hablar en público, también reaccionamos cuando observamos un accidente de tránsito, el pensamiento generado al pensar que podemos ser atropellados, genera alteraciones en el sistema nervioso simpático, y la forma en que se presenta el estrés, no es la misma para todas las personas aunque sean idénticas en muchos síntomas. (Guyton & Hall, 2011).

Existe alteraciones del sistema nervioso también en los niños ante situaciones de divorcio, peleas, deberes, exámenes en la escuela y el hecho de ser aceptados en los grupos de sus amigos, genera también una alteración en el sistema nervioso simpático. (Guyton & Hall, 2011).

Siempre que se presenta una situación de estrés en el organismo, se desencadena el fenómeno de análisis del estresor: (Guyton & Hall, 2011).

El fenómeno de análisis del estresor se divide en tres fases:

a.- Primera fase: La información sensorial que se realiza en el hipotálamo, quien es el encargado de recibir y filtrar todo tipo de información del agente estresor en el organismo.

b.- Segunda fase: En el sistema límbico, se analiza la comparación de los sucesos pasados con los actuales, y en el córtex prefrontal es el responsable de la planificación motora, la organización y la regulación.

c.- Tercera fase: Se activa la respuesta hipotálamo-hipófisis y sistema adrenal.

2.1.4 Síntomas del estrés

Según menciona “que la patogenia o causa inmediata del síndrome del estrés reside en el agotamiento mental iniciado en la esfera mental.” (Fernández, 1997).

El ser humano afectado por el síndrome del estrés, presenta un efecto de cansancio mental, y extenuación física, que da la sensación de haber consumido toda su energía, este síndrome presenta un cuadro clínicamente psico vegetativo, con síntomas psíquicos y vegetativos, repercutiendo en la actividad laboral del individuo, y tiene un semblante clínico entre neurosis y depresión, y debido a la carencia de autocontrol y el acrecentamiento de la agresividad, presenta complicaciones dentro del hogar y dentro de su actividad laboral, tomando en cuenta el consumo adicional de alcohol, tabaco, y drogas. (Ortega, 2014) (Bongers, Ijmker, Van den Heuvel, & Blatter, 2006).

Según menciona encontramos “las manifestaciones somato vegetativas, como, la falta de apetito, sudor intenso, fatiga, baja de peso, falta de sueño, cefalea, diarrea, constipación, lumbalgia, dolor en tórax, dolor en extremidades superiores” (Barradas, et al.,2018) (Buckle,1998).

Según menciona “encontramos síntomas psíquicos, como el decremento de la actividad, falta de felicidad, decremento del esfuerzo, sensación de intranquilidad, y agresividad” (Paterson & Neufel,1987).

La clasificación “del síndrome del estrés se divide en tres grupos, inespecíficos, semiespecíficos, y específicos, y se debe a como participan los factores en el origen del síndrome del estrés” (Paterson & Neufel,1987).

Inespecíficos: es secundario, se da por alteración del mecanismo de la homeostasis, su capacidad de defensa se encuentra en decremento, por tanto, el cuerpo humano se encuentra vulnerable. (Melgosa,2006).

Semiespecíficos: aquí encontramos sinérgica tanto de los factores externos del estrés junto con el factor patogénico, y desencadenan el cuadro clínico. (Melgosa, 2006).

Específico: es todo desencadenante externo del estrés que es imprescindible para dar origen al trastorno, aquí encontramos el síndrome del estrés postraumático, trastorno agudo del estrés, y el trastorno adaptativo. (Melgosa, 2006).

2.1.5 Componentes del estrés

Encontramos dos componentes básicos:

- 1.- Los agentes estresantes.

2.-La respuesta al estrés.

1.-Agentes estresantes

Los agentes estresantes son eventualidades que tenemos en el entorno de la persona, causando estrés, siendo este a su vez, individual, grupal, y organizacional. (Melgosa,2006).

Según menciona “son estresores a un estímulo quien genera una respuesta biológica y psicológica, ya sea del llamado estrés normal como del que se convierte en patogénico.” (Guyton & Hall, 2011).

Según menciona “tiene una sobrecarga muy grande que impide adaptarse a ellos, provocando una incompatibilidad tanto cuando estamos próximos o cuando estamos lejanos al objeto en cuestión, por tanto, son incontrolables, y pasa la línea de control” (Guyton & Hall, 2011).

Los agentes estresores se pueden clasificar en trece criterios (Guyton & Hall, 2011).

1. Instantes en lo que actúan
2. Etapas en las que actúan
3. El reincidir en el tema traumático
4. La proporción en la que se presentan
5. La magnitud del impacto
6. El volumen social
7. El asunto traumático
8. La parte laboral, familiar
9. La existencia del estímulo
10. La ubicación de la demanda
11. La correlación intrapsíquica
12. La consecuencia sobre la salud
13. La formulación diátesis/estrés

Estresores

Toda situación que se encuentra presente en el ambiente externo, es un estresor potente, siendo el estresor real presente en el menor porcentaje, por tanto nuestro organismo percibe el estrés y se mantiene alerta para controlar la homeostasis dentro del organismo que se presenta en el estrés, cuando el organismo no puede recuperar el equilibrio, cualquier

situación de estrés nos puede llevar a un suceso de adaptación enorme. (Guyton & Hall, 2011).

Siempre el estresor hace que se responda al estrés, existe dos variables que nos permite determinar el grado de como el estresor produce una respuesta al estrés y que son los siguientes: como primera variable tenemos el contexto y como segunda variable tenemos la vulnerabilidad. Dentro del contexto tenemos : el ambiente fisico y el ambiente social del agente estresante, y dentro de la vulnerabilidad encontramos la características personales individuales de cada individuo.(Guyton & Hall, 2011).

La percepción del individuo influye, sobre su conmoción que tiene un estresor, y le divide en cuatro clases según (Guyton & Hall, 2011).

a).- Estresores físicos : encontramos que la condición física del medio ambiente también nos condiciona para presentar estrés, de echo, se presenta un estado de estrés cuando el organismo se expone a un virus, hongos, baterias y parásitos ,incluyendo el dolor que implica una respuesta generalizada en todo el cuerpo humano, los estresores físicos se desencadenan en la actividad física porque el organismo requiere mayor energía para realizar la actividad y eso desencadena en estrés. (Levi, 1984).

b).- Estresores mentales: son todas las actividades que presentan un desafío,aquí el ser humano requiere una alta concentración de su atención para poder desarrollar con éxito la tarea. (Levi, 1984).

c).- Estresores psíquicos y sociales: el ser humano está programado para reaccionar frente a situaciones de conflicto , y frente a la toma de decisiones que pueden estar presente en el hogar y en su medio ambiente laboral. (Levi, 1984).

d).- Estresores extra organizacionales: son aquellos que encontramos fuera del ambiente laboral, todos apuntan al individuo como la economía , la sociedad, la familia, todo relacionado en la vida diaria del individuo. (Levi, 1984).

2.-La respuesta al estrés

Según menciona “Los estímulos emocionales pueden generar un estrés potente.” (Tobal & Cano, 2005) cuando se investigó la respuesta fisiológica no específica del ser humano ante situaciones de estrés, a esto se le denominó el síndrome general de adaptación de Selye, que incluye tres fases: reacción de alarma, fase de resistencia,y fase de agotamiento, sin embargo el fisiólogo Selye no consideraba el componente psicológico como un agente estresor, actualmente se considera que todo estímulo emocional juega un papel importante en el desencadenamiento de estrés y no solamente un desorden de la homeostasis.

2.1.6 Descripción del síndrome general de adaptación de Selye.

En un inicio es un mecanismo de protección mediante el cual el ser humano trata de responder de forma acertada ante la situación que se presenta, es una manera natural y automática en el cuerpo humano, por tanto, el hecho de ser considerado un sistema automático no significa que no se pueda modificar. (Guyton & Hall, 2011).

El fisiólogo Hans Selye en el año de 1930 siendo en ese tiempo alumno de segundo año de medicina en la universidad de Praga, contempló en todos los pacientes independiente de la enfermedad, que mostraban síntomas generales como: pérdida de apetito, baja de peso, astenia, y le denominó el “Síndrome General de Adaptación” y fue descrito en el año de 1936, donde señaló que es una respuesta adaptativa a través del cual se genera la incorporación del organismo para poder sobrevivir y adaptarse ante los diversos estresores (Guyton & Hall, 2011) dividiéndose en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento , ver figura 2.

En la figura 2, podemos observar las diferentes etapas del SGA explicado por (Cunanan, Deweese, Wagle, Carroll, Sausaman, Hornsby, & Stone, 2018)

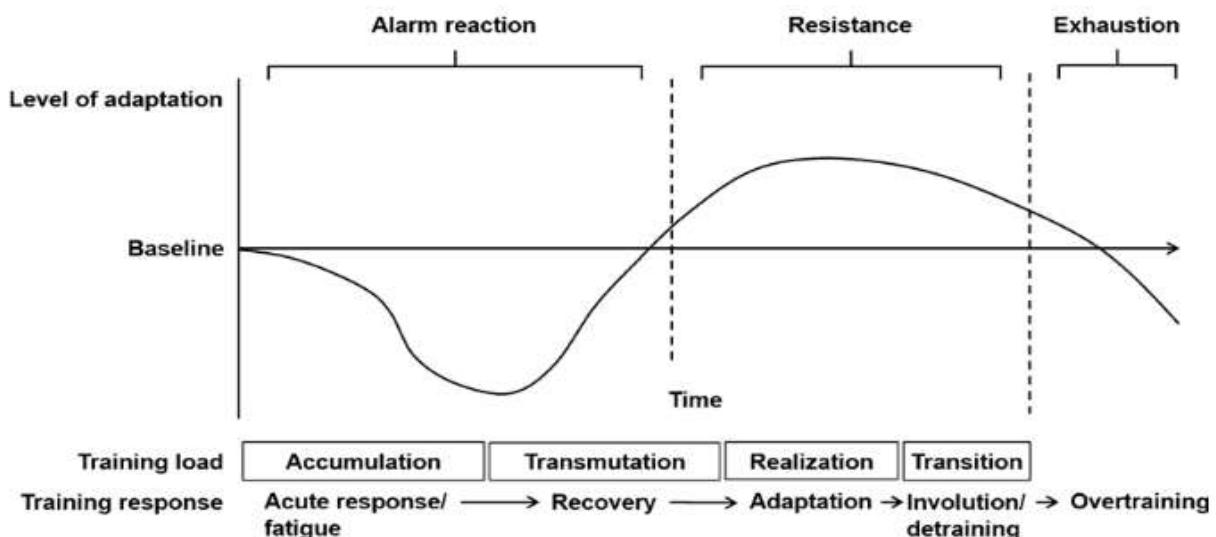


Figura 2. Etapas del Síndrome General de Adaptación donde se observa las diferentes fases.

Fuente: Cunanan et al., 2018.

Fases del estrés

1.-Reacción de alarma: está etapa se clasifica en dos momentos, el primero es el de ataque o huida propuesto por Cannon, desencadenándose una hiperactividad del sistema simpático y del sistema adrenomedular y la segunda etapa es en donde el propio organismo moviliza los recursos frente a las demandas para recuperar la homeostasis. (Cunanan et al., 2018).

2.-Fase de resistencia: es característico que el estímulo estresante del ambiente siga persistiendo, por tanto el organismo, no puede mantener el sistema de activación inicial, sin embargo lo mantiene en menor medida, cuya finalidad es que el organismo logre adaptarse a la presencia del estímulo estresante, en esta fase, se activa el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal, que va ayudar al ahorro de la energía que se encuentra ya almacenada dentro del organismo, suprimiendo las funciones reproductivas y sexuales. (Cunanan et al., 2018).

3.-Fase de agotamiento: en esta fase se rompe la respuesta que tiene el organismo en respuesta a las demandas, pierde definitivamente las reservas y los recursos de energía que le permitían estar en activación y en un seudoequilibrio, dando consecuencias tanto fisiológicas como psicológicas, a las que el fisiólogo Sayle denominó como enfermedades de la adaptación, provocando efectos irreversibles letales en el organismo. (Cunanan et al., 2018).

2.1.7 Tipos de estrés

El término estrés se emplea para mencionar un estado de malestar o tensión por el cual está atravesando una persona, y el componente emocional junto con el sistema inmunitario, estos influyen negativamente debido al estrés.

El estrés se clasifica en estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. (Barradas, et al., 2018).

Estrés agudo

Es la forma más habitual ,presenta demandas y opresiones de un tiempo pasado ocurrido y de las demandas y opresiones de un tiempo futuro inmediato, cuando tenemos un estrés en cantidades insignificantes es deslumbrante, sin embargo cuando estas cantidades se incrementan, el resultado es extenuante. El estrés a corto plazo deriva en una angustia psicológica ,y como es de tiempo corto, no tiene tiempo para generar daños, afiliado con el estrés a largo plazo, entre los más relevantes tenemos la aflicción emocional, malestar muscular, alteraciones en el aparato gastrointestinal, alteraciones cardiovasculares, por tanto, el estrés agudo se presenta de forma cotidiana y es manejable. (Barradas, Delgadillo, & Mora, 2018).

Estrés agudo episódico

Es un tipo de estrés agudo que está presente de forma habitual, cuya vida del ser humano es un desorden total, tanto familiar como en lo laboral, aquí el ser humano tienen una preocupación permanente, asume muchas responsabilidades, la falta de organización, es decir siempre está envuelto por el estrés agudo, se describe como personas que tienen

“una energía nerviosa” causando pérdida de las relaciones interpersonales. Existe una antipatía, sin tener una razón fundamental desencadenante, con una inestabilidad profunda, más una intranquilidad incesante, con una ansiedad siempre presente, aquí los síntomas se presentan de forma prolongada, y el ser humano requiere ayuda con un profesional por varios meses. (Barradas et al., 2018).

Estrés crónico

Este tipo de estrés es extenuante, destruye la vida del ser humano, el cuerpo y la mente del individuo, aquí el ser humano no observa una salida al factor deprimente, las exigencias y las presiones son indefinidas, este tipo de estrés también se presenta cuando existe un trauma durante la niñez, adolescencia e incluso la vida adulta y siempre está presente en la vida cotidiana, afectando la personalidad en el ser humano, y el individuo se acostumbra a él, por tanto siempre requiere ayuda de un profesional, siendo difícil su tratamiento, porque el estrés crónico mata a través del suicidio, o por un infarto, llegando a desencadenar una crisis nerviosa fatal, y esto se debe a que su recurso mental y físico están totalmente agotados por el desgaste a largo plazo. (Barradas et al., 2018).

Eustrés y distrés

Eustrés es un término que hace referencia a un tipo de estrés bueno y distrés hace referencia a un tipo de estrés malo, el organismo humano experimenta los mismos productos inespecíficos ante múltiples estímulos, sean estos positivos o negativos, cuando estos actúan sobre la persona, por tanto aquí, el factor que determina que el eustrés cause menor daño significa, en como lo enfrenta el individuo y como responde ante la situación, permitiendo ver si su aclimatación es exitosa.(Selye, 1978).

2.2 Síndrome de Burnout.

2.2.1 Definición

El síndrome de Burnout se define como una condición de agotamiento tanto físico, mental y emocional que es causado por las circunstancias del trabajo de forma excesiva, que existen en un puesto de trabajo. Estas condiciones implican largos tiempos de trabajo, condiciones que no son favorables y mucho requerimiento. (Schaufeli & Greenglass, 2001).

El presente tema de estudio buscó identificar la causa del problema con respecto a los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, estudiando las causas que provocan un decrecimiento en el interés laboral por parte del trabajador, por tanto, es necesario incluir entrevistas, y fundamentalmente la observación, para analizar los resultados que será el apoyo para tener una idea clara de la situación que atraviesa en su puesto de trabajo.

También hay que observar de manera minuciosa los distintos aspectos para definir el grado del síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo, acatando si los indicios que aparecen en uno, dos o tres ámbitos, y de la mayor o menor desimilitud de los resultados con respecto a los valores mencionados que marcan la señal del síndrome de Burnout, este estudio de aspectos e ítems puede guiar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor.

Para realizar la evaluación de los puestos de trabajo del personal de mantenimiento de la piscina se utilizará la siguiente metodología del MBI-GS.

El Maslach Burnout Inventory (MBI), es un cuestionario desarrollado por Maslach y Jackson para evaluar tres dimensiones del síndrome de agotamiento profesional, que son, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización en la personalidad. (Bresó, Salanova, & Schaufeli, 2000)

2.2.2 Clasificación del Maslach Burnout Inventory

Actualmente, existen tres versiones del MBI: la primera es el MBI Human Services Survey (MBI-HSS), es la tradicional del MBI que está enfocada a los profesionales de la salud. La segunda está guiada a los profesionales de la educación, y se denomina MBI-Educators Survey (MBI-ES), y la tercera, es el MBI-General Survey (MBIGS), encaminada a todo tipo de profesionales. (Bresó et al., 2000). Los modelos realizados desde observaciones psicosociales se clasifican en tres grupos.

En el **primer grupo** tenemos prototipos desarrollados en la teoría sociocognitiva del yo, que se determina por recoger ideas de Albert Bandura donde explica el origen del síndrome de Burnout, considerando que: (Bresó et al., 2000).

1.- El conocimiento de los individuos interviene en lo que se observa y estás se ven modificadas por las acciones efectuadas y por las consecuencias acumuladas en los demás.

2.- La creencia por parte del individuo en su capacidad, es determinante para conseguir sus objetivos de forma fácil o difícil y así determina su reacción emocional, como la depresión o el estrés que siempre acompaña a todas las acciones realizadas.

Se concluyó en el prototipo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper en el año de 1993, que la autoconfianza profesional y su intervención en la realización personal en el trabajo es la variable que decreta el desarrollo del síndrome de Burnout. (Bresó et al., 2000).

El **segundo grupo** menciona teorías del intercambio social, que considera los principios de la teoría de la igualdad y de la protección de requerimientos, aquí manifiesta que el síndrome de Burnout, su causa es la carencia de equidad o la ganancia que desarrollan los sujetos, como resultado de la semejanza social en el establecimiento de las relaciones interpersonales. Por tanto, las personas aportan más de lo que reciben en relación directa a su intervención personal y afán, y no son capaces de solucionar la situación, que se desarrolla en el síndrome de Burnout. (Bresó et al., 2000).

El **tercer grupo** tenemos el punto de vista organizacional, aquí los modelos incluyen disfunciones del rol, carencia de salud organizacional, estructura, cultura y clima, se determina, porque ponen énfasis en los estresores desencadenantes y sus estrategias para afrontar la experiencia del agotamiento profesional, todos incluyen el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral. (Bresó et al., 2000).

Este síndrome “se detalló en el año 1974 por el psicólogo Herbert Freudenberg (EEUU), este cuadro clínico explicaba el daño en la atención profesional y mencionó que el deterioro más cansancio excesivo de forma progresiva y en concordancia con una reducción drástica de energía, generaba una pérdida de motivación que afectaba el comportamiento, actitudes y modales del individuo, dando una sensación de fracaso, por ser agotadora en todos los aspectos del individuo, afectando a nivel personal, laboral y social” (Soria, 2020).

El síndrome de burnout tiene las siguientes características:

1. Se origina por estresores laborales.
2. En el cumplimiento de la tarea se da una relación intensa y duradera entre los implicados.
3. Presenta rasgos diferentes al estrés. (Soria, 2020).

Tabla 1.Tabla de diferencias entre el Estrés y el Síndrome de Burnout.

ESTRÉS	BURNOUT
Sobre intervención en los problemas.	Falta de intervención.
Hiperactividad emocional.	Embotamiento emocional.
El deterioro fisiológico es el sustrato primario.	El deterioro emocional es el sustrato primario.
Agotamiento o ausencia de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a la fuerza psíquica.
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las resistencias físicas	La depresión en burnout es un abandono de ideales de referencia-tristeza.
Puede tener consecuencias positivas en exposiciones moderadas (estrés)	El Síndrome de Burnout solo tiene consecuencias negativas

Fuente: NTP 705. Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout. INSST.

En la tabla 1, se puede observar las diferencias entre el Estrés y el Síndrome de Burnout.

2.2.3 Variables que influyen en el Burnout

El Síndrome de burnout es producto entre la interacción del trabajador cuando se desarrolla en su entorno laboral, determinado por las correlaciones interpersonales entre todos los integrantes condicionado por tres tipos de variables que son: individuales, sociales y organizacionales. (Bresó et al., 2000).

2.2.4 Fases del Burnout.

Según menciona (Fidalgo,2000) “existen varias fases para las diferentes actividades y puestos de trabajo”:

- ✓ **Fase inicial.** Hay entusiasmo por hacer una actividad, que se inicia con energía.
- ✓ **Fase de estancamiento:** No se cumplen las expectativas, existe un desequilibrio entre las demandas y recursos cognitivos.
- ✓ **Fase de frustración:** Existe desmoralización.
- ✓ **Fase de apatía:** Hay cambios tanto en la actitud y conducta, que da un afrontamiento defensivo.

- ✓ **Fase de quemado:** Llegando finalmente al colapso cognitivo y emocional.

2.3 Antecedentes

En la revista médica cubana, en un artículo de Moreno, Menéndez, & Turró, se publicó un estudio sobre “los factores psicosociales y estrés en el medio militar, determinando que el estrés está condicionado por el factor sorpresa, donde el individuo no tiene conocimiento de la vida militar, y se enfrenta a nuevos deberes ,teniendo como consecuencias un estado de inseguridad y ansiedad, y no estar acostumbrado a estar lejos de la familia, provoca nostalgia e inseguridad, que unido a las exigencias y rigurosidad de la vida en el cuartel, sin dudas conllevan a un estrés emocional. El estudio considera que es necesario continuar el abordaje del estrés, insistiendo en estudiar los factores fundamentalmente psicosociales para una adecuada prevención”. (Moreno, Menéndez, & Turró, 2001).

En la revista latinoamericana de psicología, en un artículo de López, Osca, & Rodríguez se publicó “la relación entre el estrés de rol y el burnout, en soldados profesionales, encontrando que el conflicto, la ambigüedad y su implicación con el trabajo, se relacionan con el Síndrome de Burnout, y la identificación psicológica reduce el burnout”. (López, Osca, & Rodríguez, 2008).

En la revista del Instituto español de estudios estratégicos se realizó un estudio sobre “la gestión de estrés en las Fuerzas Armadas, en donde concluyen que los soldados no deben pasar por alto el fortalecimiento psicológico, dentro de su entrenamiento integral y deben recibir formación e información sobre los riesgos psicosociales, para que su impacto no cause un daño a su salud, y a su seguridad”. (Bandera, García, & Pastor, 2014).

En la revista de ciencias de seguridad y defensa, se realizó un estudio para analizar “la situación del estrés en las Fuerzas Armadas, en la formación de soldados del ejército, se comprobó que, debido a reacciones confusas a nivel biológico, psíquico y social por el estrés, y puso de manifiesto que la presión en los deberes académicos, físicos, malestares psicológicos, conflictos familiares, sobrecarga de trabajo, llegan a agotarlos hasta tal punto que llega afectar su salud física y psicológica”. (Gaibor,Liger,Safla,Fernández,Liger Manzano, & Cholota,2018).

3. Hipótesis de partida

Los riesgos psicosociales y las consecuencias personales, componen uno de los problemas más relevantes y complejos de tratar, los diferentes problemas psicológicos y sociales que existen en su trabajo, no se evalúan sistemáticamente, por tanto, este tipo de riesgos quedan desamparados, sin vigilancia.

Los riesgos psicosociales están en relación con el ambiente de trabajo, que incluyen las relaciones interpersonales, características psicológicas de cada trabajador en todo su entorno social.

En cada persona, el estrés laboral, les afecta de diferentes maneras, por tanto la actitud de una persona en determinadas circunstancias, es una decisión personal, con la plena convicción de que se está haciendo, presenta un patrón psicológico específico, por esa razón actúan y lo manifiestan de diversa forma, por tanto, el estrés laboral es una realidad presente e invisible, que afecta el bienestar integral a nivel emocional, personal, y cognitivo del ser humano, y debido a la falta de conocimiento y formación preventiva, por esa razón me planteo las siguientes hipótesis:

Hipótesis 0: No existe relación entre el nivel estrés laboral, y el bienestar integral y condiciones de salud del personal del área de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos.

Hipótesis 1: Existe relación entre el nivel estrés laboral, y el bienestar integral y condiciones de salud del personal del área de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Evaluar los riesgos psicosociales en el área de mantenimiento de piscina del fuerte militar Galápagos, de manera que permita mejorar el estado de salud en el trabajo.

4.2. Objetivos específicos

1.-Identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores del personal de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos.

2.-Aplicar el método de evaluación FPSICO de factores psicosociales en el personal de mantenimiento de piscina del fuerte militar Galápagos.

3.-Describir los factores y condiciones que pueden provocar el síndrome de Burnout mediante el enfoque tridimensional con el uso de la escala MBI.

5. Descripción de la empresa y de los puestos de trabajo

La piscina del fuerte militar Galápagos, es una entidad pública/privada, que garantiza a todos sus usuarios una atención integral con calidad, calidez y mucha eficacia. Presta los servicios de atención al cliente y cuenta con personal calificado, con experiencia.

Es un establecimiento que cuenta con los servicios de dos piscinas temperadas a 36°C para adultos y niños, ofrece el servicio de sauna, turco, hidromasaje, gimnasio y también presta servicios de bar en el interior de la piscina.

5.1. Macro localización

La piscina del fuerte militar Galápagos se encuentra dentro de la ciudad a 20 minutos del centro comercial el paseo shopping Riobamba.

Provincia: Chimborazo.

Cantón: Riobamba.

Parroquia: Victoria II.

Sector: Ecuacerámica.

Referencia de la ubicación: Nororiente de la ciudad de Riobamba, ver figura 3.

En la figura 3, se observa el plano de la ciudad de Riobamba.

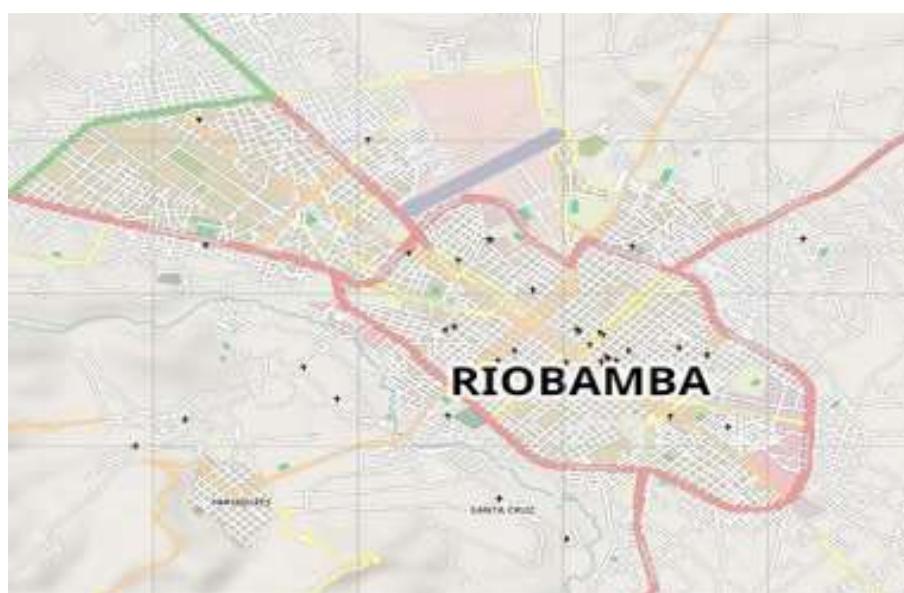


Figura 3. Plano de la ciudad de Riobamba.

Fuente: OpenStreetMap, 2016.

Localización La provincia de Chimborazo está instalada en la parte central de la República del Ecuador, Riobamba es la ciudad capital de esta provincia, en donde se encuentra situada una de las brigadas más importantes de nuestras Fuerzas Armadas, ver figura 4.

En la figura 4, se identifica la ubicación de la piscina del fuerte militar Galápagos.

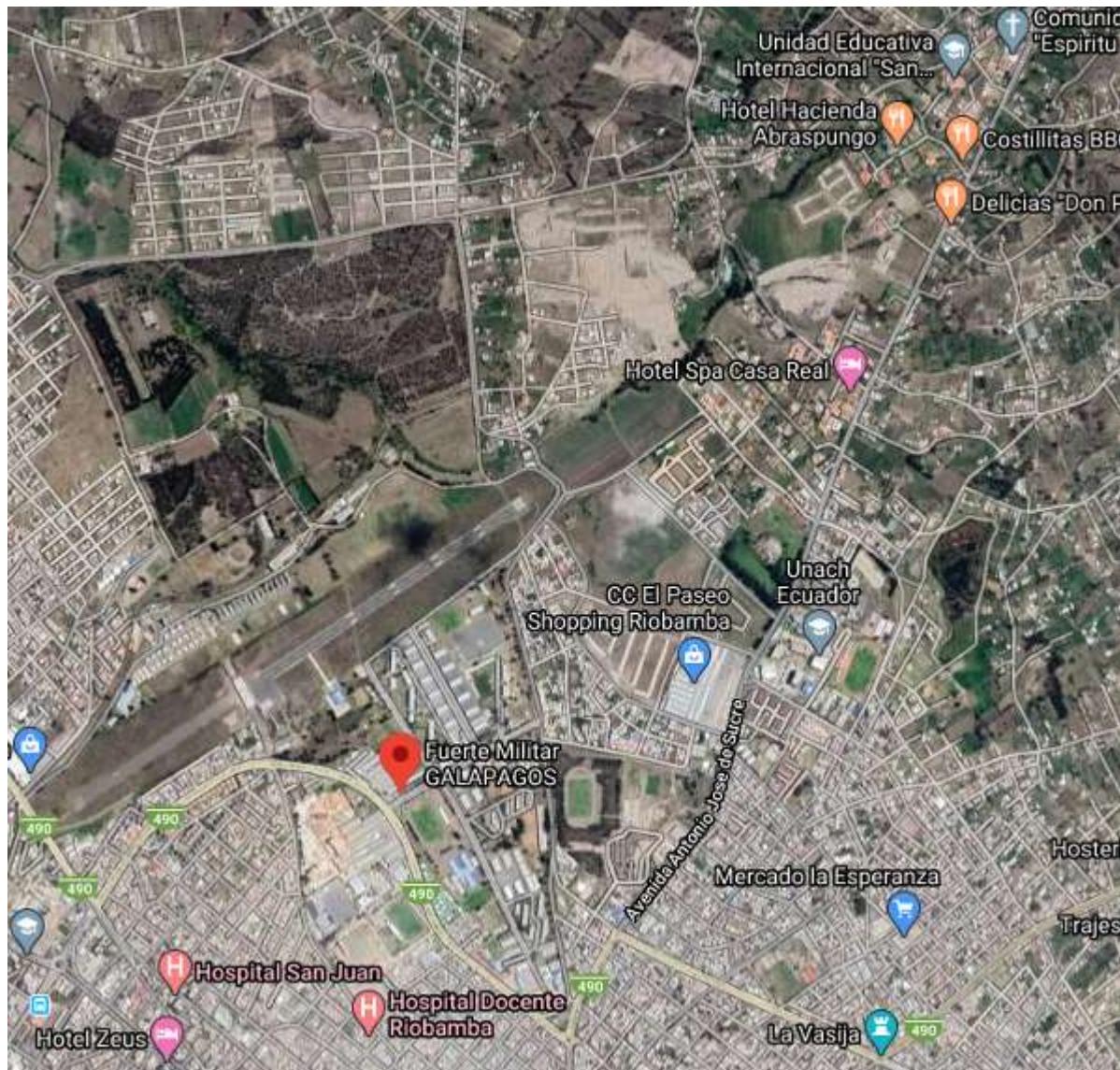


Figura 4. Ubicación de la piscina del fuerte militar Galápagos.

Fuente: Google maps, 2020.

5.2. Micro localización

Los criterios de localización para la piscina pueden resumirse a continuación:

Infraestructura: La piscina requiere de un área de gran extensión, que se encuentra asignada para su funcionamiento dentro de la brigada militar, cuenta con una oficina en el comando de la brigada, que está a disposición para el jefe del departamento.

Disponibilidad de servicios básicos: La piscina de la brigada militar Galápagos, cuenta con todos los servicios básicos, como agua potable, energía eléctrica, red telefónica del ejército Ecuatoriano ALCATEL.

Proximidad: la piscina está ubicada dentro del interior de la Brigada de Caballería Blindada N.^o 11 “Galápagos”, siendo excelente, para el control del personal, que son las personas que realizan las múltiples tareas designadas.

Transporte y Vías de Acceso: La brigada militar cuenta con trasporte propio que podrá movilizar al personal en casos necesarios, y vías de acceso en óptimas condiciones, dentro de la ciudad de Riobamba.

5.3. Niveles de servicio.

Proximidad: La piscina se encuentra al alcance de todos, y debido a la gran utilidad que proporciona tener este servicio para ser aprovechado, por el personal militar y civil, se realiza un gran esfuerzo para mantener en óptimas condiciones todas las áreas del interior de la piscina, por parte del personal designado a cada una de las tareas encomendadas de acuerdo a la planificación establecida.

Horarios: La piscina brinda atención de lunes a domingo, solo se cierra cuando se declara feriado para toda la provincia de Riobamba o por algún evento tradicional. En la piscina se imparten clases de natación para todas las edades, además cuenta con un equipo de natación propio dentro de la institución que entrena constante para competiciones a nivel nacional y para las competiciones entre las diferentes brigadas militares.

5.4 Descripción de la piscina.

Es un establecimiento que cuenta con dos piscinas, una piscina semiolímpica de adultos de 25 metros de longitud por 20 metros de ancho y una piscina de niños de 10 metros de longitud por 6 metros de ancho, un turco, un sauna, un hidromasaje, un gimnasio, un bar, y el área de máquinas, como podemos observar desde la figura 5 hasta la figura 23.

En la figura 5, se identifica la piscina en su parte externa.



Figura 5. Piscina de la Brigada del Fuerte Militar Galápagos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 6, se identifica la piscina para la utilización de adultos.



Figura 6. Piscina de adultos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 7, se identifica la piscina para la utilización de niños.



Figura 7. Piscina de niños.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 8, se identifica el servicio de turco para la utilización de personal militar y civil.



Figura 8. Servicio de turco.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 9, se identifica el servicio del sauna para la utilización de personal militar y civil.



Figura 9. Servicio de sauna.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 10, se identifica el servicio de hidromasaje para la utilización de personal militar y civil.



Figura 10. Servicio de hidromasaje.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 11, se identifica el servicio de hidroterapia para la utilización de personal militar y civil.



Figura 11. Servicio de hidroterapia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 12, se identifica los vestidores, duchas, e inodoros para la utilización de personal militar y civil.



Figura 12. Área de vestidores, duchas, Inodoros.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 13, se identifica el área control de ingreso para personal de militar y civil.



Figura 13 El área de control de ingreso del personal.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la figura 14, se identifica el lugar destinado para guardar las pertenencias personales tanto del personal militar como civil.



Figura 14. El área destinada para guardar las pertenencias personales.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la figura 15, se identifica el servicio del bar para la utilización de personal militar y civil.



Figura 15. Servicio de bar.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 16, se identifica el servicio del bar para la utilización de personal militar y civil.

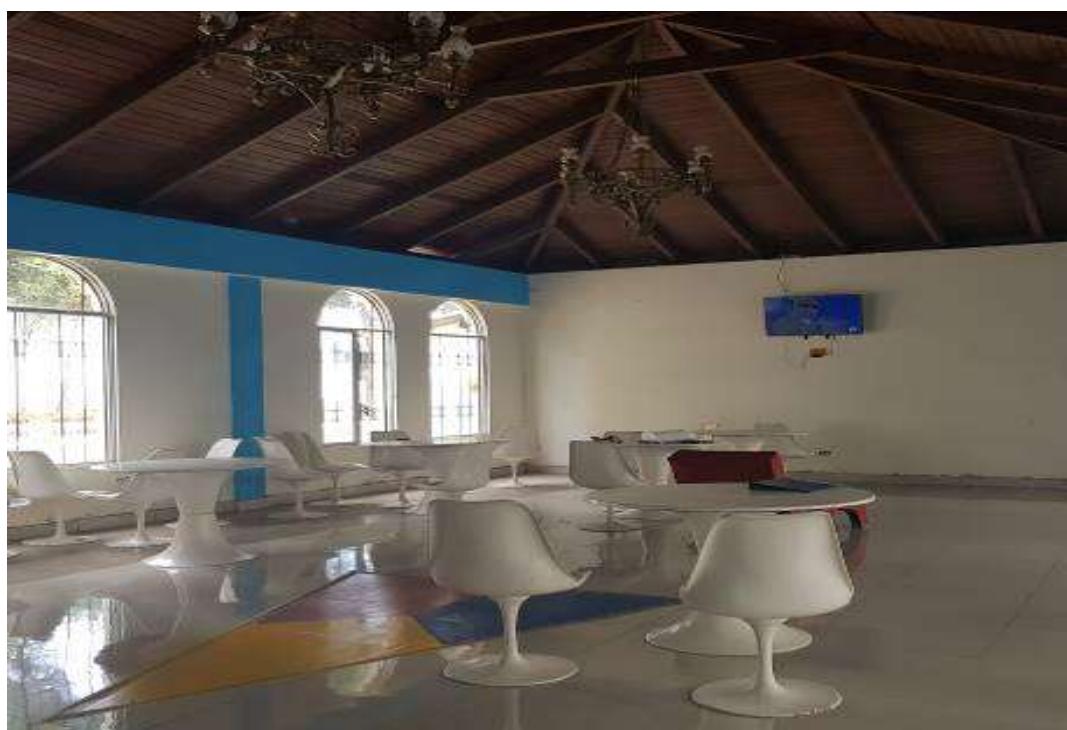


Figura 16. Área de comedor.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 17, se identifica el área de máquinas de la piscina.



Figura 17.Área de máquinas de la piscina.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la figura 18, se identifica el área de máquinas de la piscina.



Figura 18 .Área de máquinas del turco.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 19, se identifica el área de máquinas, para sauna, hidromasaje.



Figura 19.Área de máquinas para sauna, hidromasaje.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 20, se identifica el área del gimnasio para la utilización de personal militar y civil.



Figura 20. Áreas del gimnasio.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 21, se identifica el área de bailoterapia en el gimnasio para la utilización de personal militar y civil.



Figura 21. Área de bailoterapia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 22, se identifica el área de box en el gimnasio para la utilización de personal militar y civil.



Figura 22. Área del box en el gimnasio.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 23, se identifica el área de resistencia en el gimnasio para la utilización de personal militar y civil.



Figura 23. Área de resistencia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.5. Organigrama de la piscina.

En la figura 24, se simboliza de forma gráfica la estructura del área de mantenimiento de la piscina.

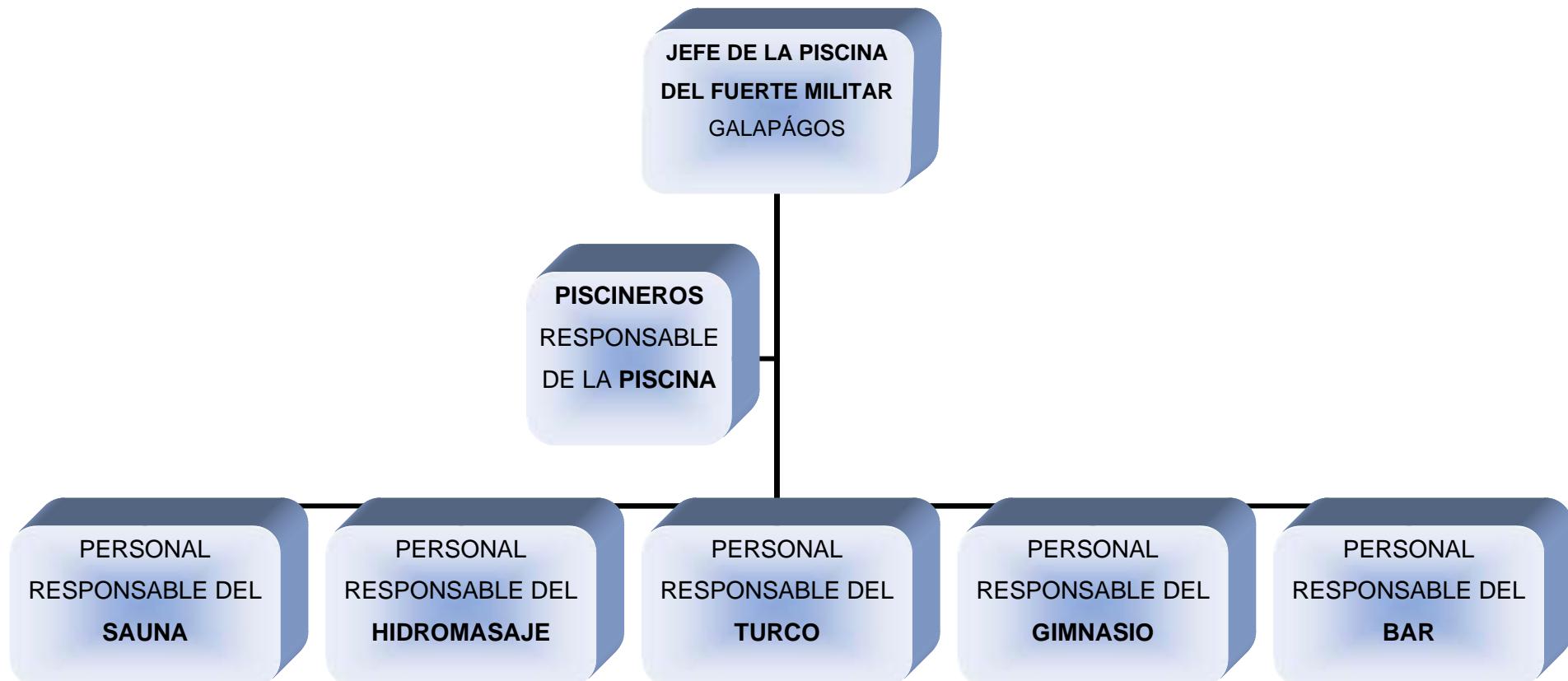


Figura 24. Organigrama de la piscina del fuerte militar Galápagos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

5.6 Descripción de los puestos de trabajo del área de mantenimiento de la Brigada del Fuerte Militar Galápagos.

A continuación, se detallan los puestos de trabajo que están en el área de la piscina. Es importante destacar que el número de trabajadores para las diferentes áreas depende de la necesidad de la piscina para todos los puestos, de manera general aumentan el número de trabajadores, y cada área cuenta con su personal.

- ✓ Jefe de Piscina (1 Persona)
- ✓ Piscineros (9 Personas)
- ✓ Gimnasio (3 Personas)
- ✓ Sauna (3 personas)
- ✓ Turco (3 Personas)
- ✓ Hidromasaje (3 Personas)
- ✓ Bar (10 personas)

Total: 32 Personas

5.6.1 Jefe de piscina

Responsabilidades:

Siempre está pendiente que se brinde la mejor atención al cliente y que sea de forma oportuna, integral y permanente.

Funciones:

- 1) Planificar, dirigir, coordinar y evaluar el trabajo del equipo que se encuentra a su cargo dentro del área de mantenimiento de la piscina.
- 2) Elaboración de los documentos técnicos: Reglamento interno del área de mantenimiento de la piscina, asistencia, puntualidad.
- 3) Participar como representante en comisiones asignadas.
- 4) Coordinación de las competencias de natación de las diferentes brigadas.
- 5) Formular y ejecutar el rol de vacaciones del personal a su cargo.
- 6) Brindar asesoramiento en asuntos del sistema de personal a su cargo.
- 7) Adoptar las medidas necesarias de seguridad y salud.

- 8) Vigilancia del buen funcionamiento de la piscina.
- 9) Comunicación con todos los empleados de todas las áreas presentes en la piscina para transmitir las instrucciones de trabajo.
- 10) Controlar que los trabajadores designados a las diferentes áreas, realicen su trabajo diario.
- 11) Cautelar la seguridad, integridad e individualidad del usuario.
- 12) Mantenerse pendiente de todas las eventualidades que se pueden presentar cada día y tomar las debidas correcciones.

5.6.2 Piscineros

Descripción:

En el mantenimiento de la piscina, se preparan los químicos (ácido clorhídrico), (bicarbonato de Sodio), (carbonato cálcico), el colaborador revisa las dosis adecuadas, una vez elaborada las mezclas de los productos químicos, se vierte en la piscina de forma dosificada, para esto es importante que como medida de seguridad la persona posea los equipos de protección personal que consiste en guantes, gafas y trajes.

Responsabilidades:

Realizar labores de mantenimiento, orden y servicio al cliente, tanto en la piscina como en las zonas húmedas existentes en su área laboral.

Funciones:

- 1) El mantenimiento de la piscina consiste en dos etapas, un tratamiento físico y un tratamiento químico.

En el tratamiento Físico comprende lo siguiente:

- ✓ Recirculación de agua.
- ✓ Reposición de agua.
- ✓ Cambio de agua.
- ✓ Renovación del agua.
- ✓ Filtración del agua.
- ✓ Limpieza de la piscina.

En el tratamiento Químico comprende lo siguiente:

- ✓ Desinfección del agua.
 - ✓ Control y regulación.
- 2) Medición del pH de la piscina con el colorímetro, entre 7 y 7,8.
 - 3) Controlan el pH de la piscina, utilizan ácido clorhídrico de consistencia líquida, como reductor de pH, y el bicarbonato de sodio, como incrementador del pH.
 - 4) Medición de la concentración del agua de la piscina.
 - 5) Mantener la dureza entre 150 a 250 miligramos/litro de carbonato cálcico. Medición de la dureza del agua con reactivos o por una prueba de laboratorio, utilizan el cloruro cálcico para incrementar la dureza y para disminuir la dureza sustituyen parte del agua de la piscina por una sustancia de menor dureza.
 - 6) Control de la alcalinidad de la piscina entre 125 y 150 ppm (partículas por millón)
 - 7) Control del TSD (total de solutos disueltos) entre 1000 ppm.
 - 8) Medición del cloro de la piscina con el sistema DPD (Dietil Parafenileno Diamina), que son reactivos en pastillas, uno para medir el cloro residual libre y el otro para medir el cloro residual total, el cloro libre entre 0.4 y 1.5, el cloro residual entre 0.5.
 - 9) Realizar la cloración de choque.
 - 10) Desinfección con cloro gas, disuelto directamente en el agua, de manipulación peligrosa, tóxica e irritante, con el uso de EPP (Equipo de protección personal) como gafas y guantes
 - 11) Desinfección con hipoclorito sódico al 15%, a través de una bomba dosificadora al circuito de recirculación después del filtrado y el calentamiento de la piscina.
 - 12) Desinfección con ácido isocianúrico de 75 ppm, para estabilizar.
 - 13) Limpieza y lavado de los filtros.
 - 14) Llenado de los vasos de compensación.
 - 15) Puesta en marcha de las calderas.
 - 16) Control de ingreso del personal militar y civil al establecimiento y verificación del equipo apropiado para su uso dentro de las instalaciones.
 - 17) Vigilar el buen mantenimiento de la piscina de adultos e infantil.
 - 18) Controlar que se realicen las reparaciones locativas, preventivas y correctivas.

- 19) Prestar servicio de salvavidas a todos los usuarios.
- 20) Vigilar que realicen el aseo y mantenimiento a las personas designadas a cada una de sus áreas laborales (sauna, turco, hidromasaje, bar y gimnasio).
- 21) Verificar el funcionamiento de todas las áreas eléctricas, físicas y químicas de las zonas húmedas.
- 22) Mantenerse alerta a cualquier eventualidad que informen el personal designado a cada área de trabajo.
- 23) Verificar que los usuarios ingresen con gorro y sandalias al interior de la piscina.

5.6.3 Personal encargado del turco

Descripción:

En el mantenimiento del turco, se prepara el hipoclorito de sodio, se revisa las dosis adecuadas, una vez elaborada las mezclas, se realiza la limpieza interna y externa, es importante que como medida de seguridad la persona posea los equipos de protección personal que consiste en guantes, gafas.

Responsabilidades:

Realizar labores de mantenimiento del turco.

Funciones:

1. Vigilancia de la temperatura en el interior del turco de 45 a los 60 grados centígrados.
2. Comprobar que el generador de vapor funcione.
3. Mantenimiento de la cabina de vapor.
4. Limpieza y cepillado de paredes en el interior del turco con hipoclorito de sodio.
5. Manejo del sistema de máquinas.
6. Utilización del equipo de protección personal (guantes, gafas).
7. Aplicación de detergentes desengrasantes.
8. Comprobación del buen funcionamiento de partes móviles.
9. Inspección de fisuras en el piso que pueden causar cortes.
10. Realizar reparaciones locativas, preventivas y correctivas.
11. Cambio de eucalipto cada 4 horas.
12. Verificar el funcionamiento de los elementos eléctricos.

13. Mantenerse alerta a cualquier eventualidad dentro del turco.
14. Aseo de la ducha presente en el interior del turco.
15. Vigilancia que no ingresen menores de 12 años.
16. Vigilancia que no ingresen con rasuradoras y cremas.

5.6.4 Personal encargado del sauna

Descripción:

En el mantenimiento del sauna, se retira los elementos del interior, se prepara el hipoclorito de sodio, el colaborador revisa las dosis adecuadas, una vez elaborada las mezclas, se realiza la limpieza de piso, techo y paredes, es importante que como medida de seguridad la persona posea los equipos de protección personal que consiste en guantes.

Responsabilidades:

Realizar labores de mantenimiento del sauna.

Funciones:

1. Poner en marcha y parada la bomba de impulsión.
2. Revisión de los motores de impulsión.
3. Toma de la temperatura en la máquina por cinco minutos y su registro.
4. Desarmar el interior del sauna para la limpieza, aplicación de desinfectantes y limpieza interna.
5. Comprobación del sistema eléctrico en el interior de la sauna.
6. Manejo del panel de control.
7. Revisar las clavijas de conexión y el cableado de los aparatos.
8. Limpieza del suelo, techo y cubierta.
9. Realizar reparaciones locativas, preventivas y correctivas.
10. Verificar el funcionamiento de los elementos eléctricos.
11. Mantenerse alerta a cualquier eventualidad dentro del sauna.
12. Aseo de las duchas correspondientes.

13. Vigilancia que no ingresen menores de 12 años.
14. Vigilancia que no ingresen con rasuradoras y cremas.

5.6.5 Personal encargado del hidromasaje.

Descripción:

En el mantenimiento del hidromasaje, se prepara el químico (bicarbonato de sodio), se revisa las dosis adecuadas, se prepara los desengrasantes y una vez elaborada las mezclas, se realiza la limpieza del interior, es importante que como medida de seguridad la persona posea los equipos de protección personal que consiste en guantes.

Responsabilidades:

Realizar labores de mantenimiento del hidromasaje.

Funciones:

1. Manejo del filtrado, lavado y enguje del interior del hidromasaje.
2. Manejo del panel de control.
3. Limpieza del filtro cuando el manómetro está en la zona de color amarillo.
4. Manejo y vigilancia del motor del sistema de filtrado.
5. Vigilancia del llenado, vaciado y lavado de los vasos de compensación.
6. Manejo del sistema de cloración.
7. Toma de la temperatura.
8. Toma de datos, sobre el agua que se aporta a los vasos.
9. Toma de datos del agua depurada.
10. Tomar medidas del cloro y pH libre.
11. Control del sistema mecánico de bombeo.
12. Realizar reparaciones locativas, preventivas y correctivas.
13. Controlar la temperatura del agua.
14. Verificar el funcionamiento de los elementos eléctricos.
15. Vigilancia que no ingresen menores de 12 años.

16. Vigilancia que no ingresen con rasuradoras y cremas.

5.6.6 Gimnasio.

Descripción:

En el mantenimiento del gimnasio, se profundiza en la limpieza de las máquinas, se prepara el desinfectante, y se realiza la limpieza, es importante que como medida de seguridad la persona posea los equipos de protección personal que consiste en guantes.

Responsabilidades:

Realizar labores de mantenimiento, orden y servicio al cliente.

Funciones:

1. Limpieza y aseo de los instrumentos del gimnasio.
2. Mantenimiento de las máquinas, y engrasado.
3. Levantar las pesas que se encuentran en el suelo.
4. Limpieza de los baños.
5. Mantenimiento del área de boxeo.
6. Realizar reparaciones locativas, preventivas y correctivas.
7. Proporcionar un adecuado servicio al cliente.
8. Brindar servicios de información del uso correcto de las máquinas para evitar posibles accidentes.
9. Verificar el funcionamiento de todas las maquinas presentes en el gimnasio.

5.6.7 Personal encargado del bar.

Descripción:

En el mantenimiento del bar, se recibe los alimentos y se realiza la limpieza de estos, se prepara con mucha higiene y precaución los alimentos, se realiza la limpieza del refrigerador, mesa, sillas, pisos con desinfectante, es importante que, como medida de seguridad, utilicen guantes, además el personal encargado debe estar recogido el cabello, con su respectiva gorra, uñas limpias y cortas, para brindar el servicio.

Responsabilidades:

Encargado de la preparación de alimentos en el interior de la piscina.

Funciones:

1. Limpieza y aseo del comedor
2. Limpieza y aseo de la cocina.
3. Mantenimiento y limpieza del refrigerador.
4. Recolección de los residuos orgánicos para abono.
5. Preparación y limpieza y vigilancia que los alimentos sean frescos.
6. Etiquetado de los puestos de recolección de compuestos orgánicos, plásticos y papel.
7. Vigilancia de las personas para cumplir con la disposición de poner la basura en su lugar.
8. Realizar la limpieza del bar, sillas y mesas.
9. Mantener limpio el lugar de trabajo.
- 10. Distribución de bebidas al equipo de natación.**

6. Metodología

6.1 Tipo de investigación

Para verificar la hipótesis previamente establecida, y los objetivos diseñados, el presente trabajo se elaboró bajo el planteamiento de la siguiente metodología aplicada en la investigación, de tipo cuantitativa, cualitativa y no experimental, además se fundamentó en un enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener un diagnóstico de los niveles de estrés, para ello se utilizó el cuestionario de estrés laboral FPSICO.

El enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y comprobar hipótesis previamente establecidas y confía en la medición tanto numérica, como en el conteo y el uso de la estadística para establecer exactamente patrones de comportamiento en una población (Hernández, Fernández & Baptista ,2003, p.12).

Se basó en un enfoque cuantitativo con el propósito de obtener un diagnóstico de los niveles de estrés, para ello se utilizó el cuestionario de estrés laboral FPSICO 4.0, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT,2012).

El propósito consistió en explicar las situaciones para identificar como se manifiestan los factores psicosociales en la aparición del estrés en el personal de mantenimiento del Fuerte Militar Galápagos. Estos estudios examinaron señales relevantes de grupos de personas y de comunidades que se sometieron análisis (Hernández et al., 2003).

El enfoque cualitativo:

En la investigación cualitativa se buscó establecer propiedades, características, y rasgos de cualquier quimera a estudiar o examinar (Hernández et al.,2003).

Según menciona “El paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. (Ricoy, 2006).

Por tanto, según menciona “Su aparición se sitúa en el siglo XIX y principios del siglo XX, se basa en la teoría positivista del conocimiento.” (Ricoy, 2006, p. 15).

En el paradigma positivista son vigentes los métodos experimentales puesto que las variables son manipuladas intencionalmente, además los métodos estadísticos descriptivos e inferenciales son usados para la verificación de una hipótesis. (Ricoy, 2006, p. 16).

El método de investigación consistió en aplicar la técnica cuantitativa mediante la realización de una encuesta al personal que trabajan en el área de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo.

6.2 Descripción de la metodología

Metodología FPSICO

Los factores psicosociales son determinados según se menciona como “aquellas interacciones que se encuentran presentes en el trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y las condiciones de la organización, en una primera instancia, y en una segunda instancia se encuentran las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador, que a través de experiencias y percepciones influyen en el rendimiento, satisfacción y salud de la persona. (OIT, 1984). (Pérez, 2012)

El método FPSICO, permitió analizar en función de las necesidades, la forma de distribución es ágil y el trabajador puede comprender fácilmente, destacándose por estas dos características, que permitió un análisis multivariable.

Por tanto, este método comprende los siguientes:

- ✓ **Fundamento en la investigación:** es un método internacional, con múltiples variables, con diferentes tipos de enfoques, basada en la investigación del mismo.
- ✓ **Comprobados científicamente:** es un método de evaluación de factores psicosociales, porque cumple con modelos psicométricos en al menos una investigación empírica.
- ✓ **Fiabilidad:** muy fiable de acuerdo con sus propósitos.
- ✓ **Idioma:** Cuestionarios disponibles en el idioma español.

El método FPSICO, es un método práctico científicamente comprobado que es usado internacionalmente y produce cambios significativos en el sitio de estudio, detecta los riesgos que se hallan expuestos los trabajadores, mediante la utilización de una amplia gama de preguntas, que nos permitió evaluar de forma confidencial, todos los puestos de trabajo. (Pérez, 2012)

El método FPSICO, se compone de 44 preguntas, algunas de ellas son múltiples, de forma que el número de preguntas se eleva a 89. Ofreciendo documentación sobre 9 factores (Pérez, 2012), por tanto, se detallan los factores que se evaluó:

Tabla 2. Factores en método FPSICO.

Factores	Descripción
1. Tiempo de trabajo (TT).	Se encarga de evaluar el efecto del tiempo en el trabajo desde la apreciación de los períodos de descanso que acepta la actividad en cada uno de ellos.
2. Autonomía (AU).	Se refiere a la cabida y posibilidad individual del trabajador para diligenciar y tomar decisiones.
3. Carga de trabajo (CT).	Evaluó los siguientes parámetros: ✓ Presiones de tiempos. ✓ Esfuerzo de atención. ✓ Cantidad y dificultad de la tarea.
4. Demandas psicológicas (DP).	Se refieren a la naturaleza de las diferentes demandas a las que se ha de hacer frente en el trabajo.
5. Variedad/contenido (VC).	Comprende la percepción de que el trabajo tiene un significado y es ventajoso en sí mismo.
6. Participación/Supervisión (PS).	Recoge dos formas de las probables dimensiones de inspección sobre el trabajo.
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC).	Inquietud de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
8. Desempeño de rol (DR).	Evaluó los siguientes parámetros: ✓ La claridad de rol. ✓ El conflicto de rol.

✓ La sobrecarga de rol.

9. Relaciones y apoyo social (RAS). Relaciones que se constituyen entre las personas en el entorno de trabajo.

Fuente: NTP 926, 2012.

En la Tabla 2, se observa los factores que intervienen en el Método FPSICO.

Metodología MBI-GS

En el síndrome de Burnout, a nivel mundial utilizó la adaptación del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), en su versión validada en castellano y en ausencia de datos normativos propios en el Ecuador, se adaptó a la normativa española para su evaluación, con un enfoque tridimensional. En primer lugar, evaluó el desgaste emocional, se refirió a la sensación que siente la persona de no poder dar más de sí mismo, tanto física como psíquicamente. En segundo lugar, evaluó el cinismo, se refirió a la presencia de una actitud negativa de desvalorización y pérdida del interés. En tercer lugar, evaluó la eficacia profesional, se refirió a la existencia de dudas sobre la propia capacidad para poder realizar el trabajo, consta de 15 ítems, para las respuestas se utilizó una escala de Likert con puntuaciones de “0” (nunca) a “6” (siempre), para los resultados se tomó los rangos normativos que se encuentran recomendados en la nota técnica de prevención (NTP-732) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Bresó, Salanova, & Schaufeli, 2000)

Tabla 3. Método MBI-GS adaptado para realizar la evaluación de Síndrome de quemado en el trabajo o Burnout laboral.

Requerimiento	Descripción	Observación
1. Aplicar la metodología a cada uno de los puestos de trabajo.	Aplicar a cada puesto de trabajo el mismo proceso.	Aplicar el cuestionario.
2. Evaluación de cada uno de los puestos de trabajo.	Identificar los puestos de trabajo.	Aplicar el cuestionario.
3. Explicar cada pregunta.	Explicar cada pregunta.	Aplicar el cuestionario.
4. Ejecutar la Entrevista.	Entrevistar al personal evaluado.	Aplicar el cuestionario.
5. Analizar los resultados que se obtengan.	Analizar los resultados obtenidos.	Aplicar el cuestionario.

6. Retroalimentación. Conversar con el personal Aplicar el cuestionario. encargado.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la tabla 3, podemos observar método (Maslach Burnout Inventory) MBI-GS adaptado para realizar la evaluación de Síndrome de quemado en el trabajo o Burnout Laboral.

Tabla 4. Rangos de valores de las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional en la evaluación de síndrome de quemado.

Rangos	%	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	>5%	<0,4	<0,2	<2,83
Bajo	5-25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio bajo	25-50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio alto	50-75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	75-95%	2,9 - 4,5	2,26 - 4	5,17 - 5,83
Muy alto	>95%	> 4,5	> 4	> 5,83

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la tabla 4, podemos observar las tres dimensiones del Maslach Burnout Inventory.

6.2.1 Población y Muestra

Criterios de inclusión: se realizó con una población de muestreo de 32 trabajadores pertenecientes al personal de mantenimiento de la brigada del fuerte militar Galápagos, con edades comprendidas entre los 28 y 60 años, todos del sexo masculino, en situación de servicio activo, que garantiza la manifestación de la muestra de un determinado porcentaje de los individuos de la población.

Criterios de exclusión: se ha excluido del estudio, los trabajadores que, durante ese mismo período de estudio, se encontraran fuera de su lugar de trabajo por realización de cursos o en alguna misión encomendada por la institución.

6.2.2 Instrumento

Encuesta

Es una técnica de Investigación social que se ha extendido el ámbito estricto de la investigación científica para convertirse en una actividad ordinaria donde todos formamos parte en algún momento.

Característica de la encuesta

Es un instrumento de la investigación científica, es una técnica determinada para la recolección de información como método de investigación en la se implican de forma coordinada diversas técnicas y etapas del desarrollo de la investigación, para la generación de documentación de calidad. Tendremos como referencia principal la encuesta mediante entrevista personal cara a cara, que es la que genera una mayor importancia de los datos. Se caracteriza en cuatro aspectos:

1.-La encuesta como técnica

En la exploración social, se analiza en primera instancia como un método de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuyo propósito es la de conseguir de manera ordenada, medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente fabricada, su recolección es a través de un cuestionario.

2.-La encuesta como método

La aplicación de la encuesta significa la búsqueda de un desarrollo de investigación en toda su expansión, donde se compromete técnicas, que, coordinadas, en una construcción propia y acorde, tienen como finalidad la edificación de un propósito científico de exploración.

Entre estos métodos presentes en todo ejercicio de investigación con encuesta se hallan: el planteamiento de la muestra, construcción del cuestionario, la evaluación y la edificación de índices y escalas, la reunión, la sistematización, la estructura y rastreo del trabajo de campo, la planificación de los datos para el estudio, la capacidad de análisis, el soporte de registro y observación, y la exposición de los resultados.

3.-La encuesta como técnica dialógica

La encuesta, como recolección de información, se aparta de la observación directa de los hechos. Esta recolección puede realizarse a través de las manifestaciones verbales de los sujetos, por tanto, el producto de una conversación de particularidades específicas compromete un diálogo entre sujetos, podemos organizar las diferentes formas de entrevista para localizar.

4.- El tipo de información producida en la encuesta.

Las ideas de propagación y de normalización de la información que se obtuvo en la encuesta están orientadas por tres particularidades principales:

- a) Caracterizadas por obtener un alto grado de autenticidad de forma extensiva con modelos representativos de la población de estudio.
- b) La encuesta compromete un grupo de mediciones sobre una sucesión de casos que dan lugar a los datos implicados para emplear un lenguaje determinado.
- c) La encuesta permitió la recolección, análisis con una capacidad claramente social, fundamentalmente se refiere a circunstancias objetiva donde el sujeto encuestado es el primordial interprete y relacionados a su ambiente de vida personal y social, y al entendimiento de los sucesos pasados.

En conclusión, la encuesta es un método o una manera de conseguir información de la realidad, basada en preguntar o interrogar, a una muestra de personas apoyadas en el cuestionario, con la cual se procura recabar la máxima información pertinente y necesaria mediante una serie de preguntas que están destinadas a los actores de este desarrollo investigativo, y tiene como propósito obtener estados de opinión, actitudes y conductas de las personas ante asuntos determinados. La encuesta aplicada para esta investigación acerca del estrés laboral fue de tipo descriptivo, con el objetivo de observar las actitudes de este grupo ocupacional, frente a la temática tratada, lo que permitió identificar el nivel de estrés en el que se encuentran.

6.2.3 Identificación de variables:

Variable Independiente: Los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación del cuestionario FPSICO.

Variable dependiente: Los niveles de estrés, agotamiento emocional, despersonalización y resultados del diagnóstico de las variables del estrés en la salud de los trabajadores de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos

6.2.4 Procedimiento

Fase I

La primera fase se hizo la narración en el reconocimiento de las bases y origen teóricas desde distintas posiciones psicológicas empleadas en la verificación teórica y experimental, donde se tiene en consideración el mayor porcentaje con lo coordinado a la psicología social de donde se consiguió las mayores contribuciones, indagación y sostén para realizar esta investigación.

Fase II

Posterior a la investigación de la teoría, desde la lista se concreta la tabla de establecimiento de las herramientas, en donde se señaló la valoración de la proporción a cada una de los estados contemplados en las demostraciones a adaptar en el establecimiento seleccionado.

Fase III

Se ejecutó la certificación de las herramientas por parte de los jueces competentes quienes se basan en la idea de los criterios de propiedad, precisión, y sitio dentro de las evaluaciones con el objetivo de decretar el acoplamiento necesario según las exigencias del estudio y en armonía con la población y el establecimiento donde se programa adaptar.

Se ejecutó la elección de los implicados mediante un muestreo de tipo al azar, para el empleo de las herramientas descritas anticipadamente.

Fase IV

Una vez realizada la programación del sistema se procedió a su utilización en la brigada del fuerte militar Galápagos del ejército nacional de Ecuador en donde se anunció anticipadamente y mediante una autorización informada, cual es el objetivo de su empleo donde también, se informó la confidencialidad de los resultados obtenidos y la colaboración de forma voluntaria para la investigación.

Fase V

Una vez aplicadas las herramientas se procedió al ingreso de los datos del cuestionario en el programa FPSICO, donde se ejecutó el estudio estadístico descriptivo para relacionar las variables para la documentación estadística que será empleada como base para la meta general de la investigación.

Fase VI

Después de realizar la tabulación, se examinó los resultados obtenidos de las pruebas con el fin de poder determinar el tipo de relación existente, examinando y reconociendo como se llevan estas variables entre el síndrome de estrés y los riesgos psicosociales en los sujetos seleccionados del fuerte militar Galápagos del ejército nacional del Ecuador ubicado en Chimborazo.

Para llevar a cabo el proyecto se utilizaron dos metodologías de evaluación de riesgos como son: el método de evaluación FPSICO para los factores psicosociales (2003a), y la metodología MBI-GS (Squires, 2014).

Para este proceso se evaluó siete puestos de trabajo y se utilizó dos tipos de evaluación. Las evaluaciones desarrolladas se enfocaron en los riesgos psicosociales y en el síndrome del agotamiento profesional.

Está metodología se enfocó en identificar la inobservancia en los puestos de trabajo que pueden acarrear problemas en la salud del personal de mantenimiento de la piscina.

Cabe destacar que las dos metodologías cumplen con la siguiente resolución:

1.-Obligatoriedad: es una obligación legal que se debe cumplir.

2.-Se ajusta a la norma española: la norma española se encuentra debidamente aprobada, y por tanto están comprobados para ser usados.

3.-Amplia aplicación: las normas empleadas son estandarizadas para cualquier actividad.

4.-Resultados esperados: al ejecutar las evaluaciones aplicando las normas, se identificaron los factores de riesgos psicosociales que afecta al personal de estudio, para prevenir el riesgo.

6.3 Justificación de la metodología

Existen métodos que ayudan para el establecimiento, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosociales; se ha optado el Método FPSICO del Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), y el MBI-GS, debido a que es una metodología ampliamente conocida en todo el mundo. (Pérez, 2012) (Bresó, Salanova, & Schaufeli, 2000).

Tabla 5. Justificación de métodos.

Métodos	Otros métodos	Ventajas
Metodología FPSICO	-Método Istas 21 -Método Inermap. -EDUMAP -PSICOMAP -Cuestionario RED. Grupo Wont.	-Está estandarizada a la NTP 926. -Es la herramienta más empleada para estudiar los factores psicosociales en España y Ecuador. -Es totalmente Gratuito y alcanzable. -Es aplicable para un gran número de personas. -Disponible en idioma español.
Metodología del MBI-GS	-Staff Burnout Scale -Mattews Burnout Scale for Employees -Emener-Luck Burnout Scale	-Es la herramienta más empleada para estudiar los factores psicosociales en España y Ecuador. -Método utilizado para cualquier profesión. -Nos permitió una información mucho más objetiva del puesto de trabajo, porque estudia elementos como la información del encuestado -Disponible en español.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 5, se puede observar las ventajas de los métodos FPSICO y MBI.

7. Desarrollo

7.1 Resultados de la evaluación de los riesgo psicosocial FPSICO.

La identificación de los riesgos psicosociales se realizó por medio del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

La toma de la información fue recolectada por medio del programa informático **FPSICO 4.0** que al momento de ingresar nos presenta el siguiente recuadro, ver figura 25.

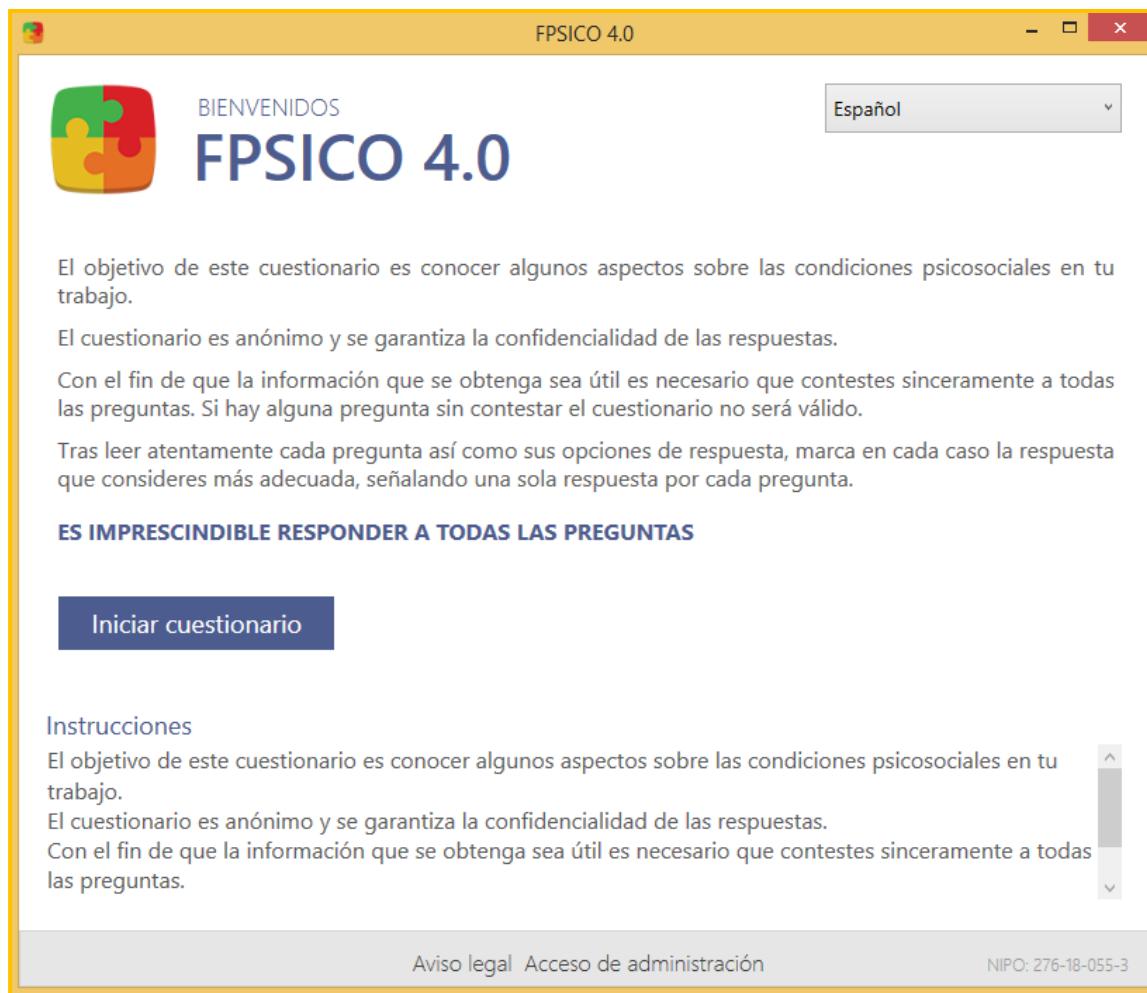


Figura 25. Ingreso al programa FPSICO 4.0.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 25, se identifica el programa **FPSICO 4.0**, con las instrucciones.

Al momento de ingresar en el programa informático, obtenemos el siguiente formato en PDF, con la siguiente pantalla explicada a continuación, ver figura 26.

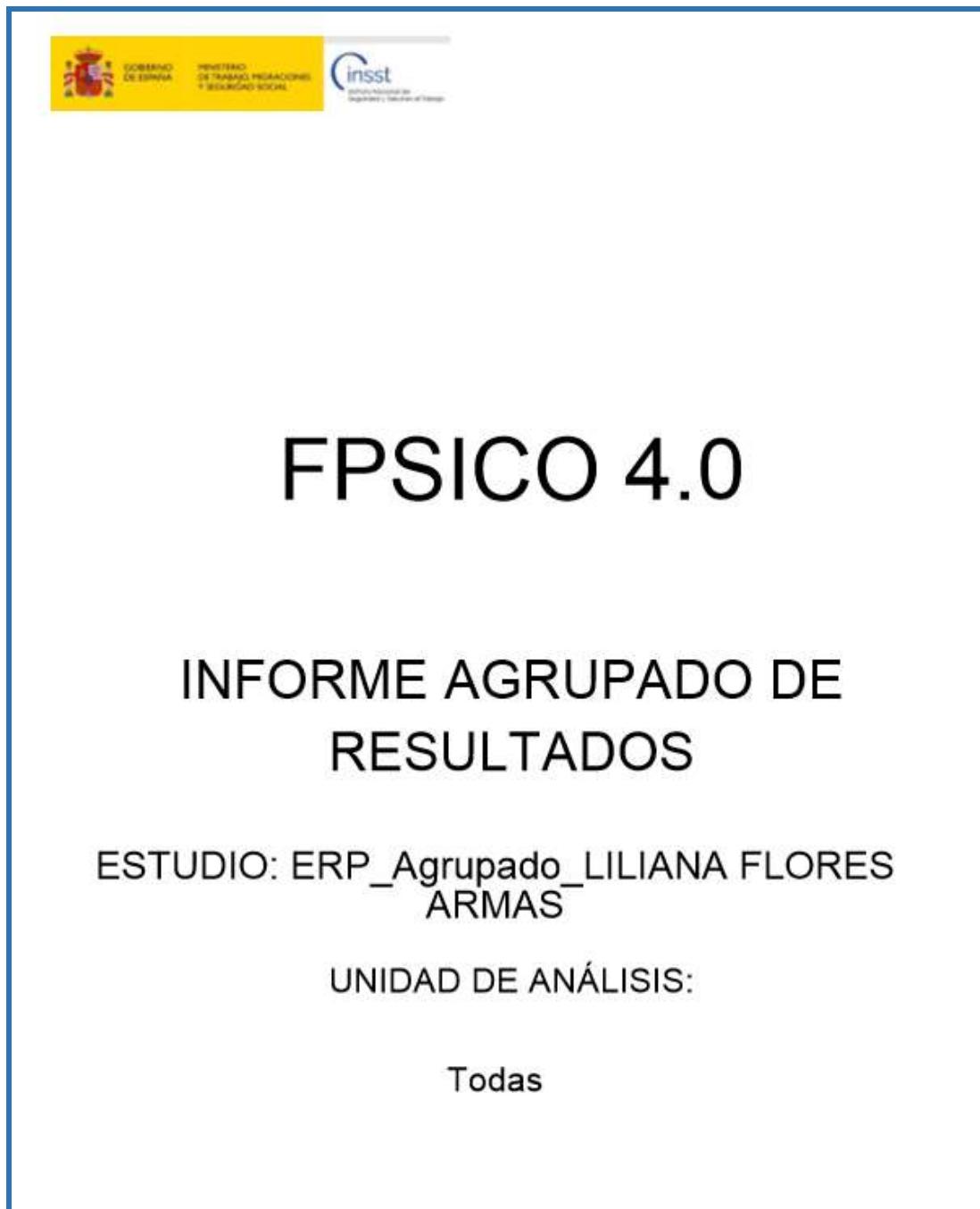


Figura 26. Portada del Informe FPSICO 4.0.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 26, se identifica la portada del informe **FPSICO 4.0**

La organización del documento se encuentra estructurado de la siguiente manera, ver figura 27.

1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3. INSTRUMENTO FPSICO 4.0
 - 3.1. Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
 - 3.2. Requisitos de aplicación
 - 3.3. Justificación psicométrica
 - 3.4. Descripción de los factores de riesgo
 - 3.4.1.Tiempo de trabajo (TT)
 - 3.4.2.Autonomía (AU)
 - 3.4.3.Carga de trabajo (CT)
 - 3.4.4.Demandas psicológicas (DP)
 - 3.4.5.Variedad/contenido (VC)
 - 3.4.6.Participación/Supervisión (PS)
 - 3.4.7.Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
 - 3.4.8.Desempeño de rol (DR)
 - 3.4.9.Relaciones y apoyo social (RAS)
 - 3.5. Interpretación de resultados
4. RESULTADOS
 - 4.1. Identificación del colectivo
 - 4.2. Datos sociodemográficos de la población
 - 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
 - 4.3.1.Tiempo de trabajo
 - 4.3.2.Autonomía
 - 4.3.3.Carga de trabajo
 - 4.3.4.Demandas psicológicas
 - 4.3.5.Variedad / contenido
 - 4.3.6.Participación / supervisión
 - 4.3.7.Interés por el trabajador / compensación
 - 4.3.8.Desempeño del rol
 - 4.3.9.Relaciones y apoyo social

Figura 27. Índice del contenido del informe FPSICO 4.0.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 27, se identifica el índice del contenido del informe FPSICO 4.0, de forma detallada para todos los items.

A continuación, se presenta la “valoración resumen de la exposición” donde se puede contemplar el resultado de total de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales desarrollado, ver figura 28.

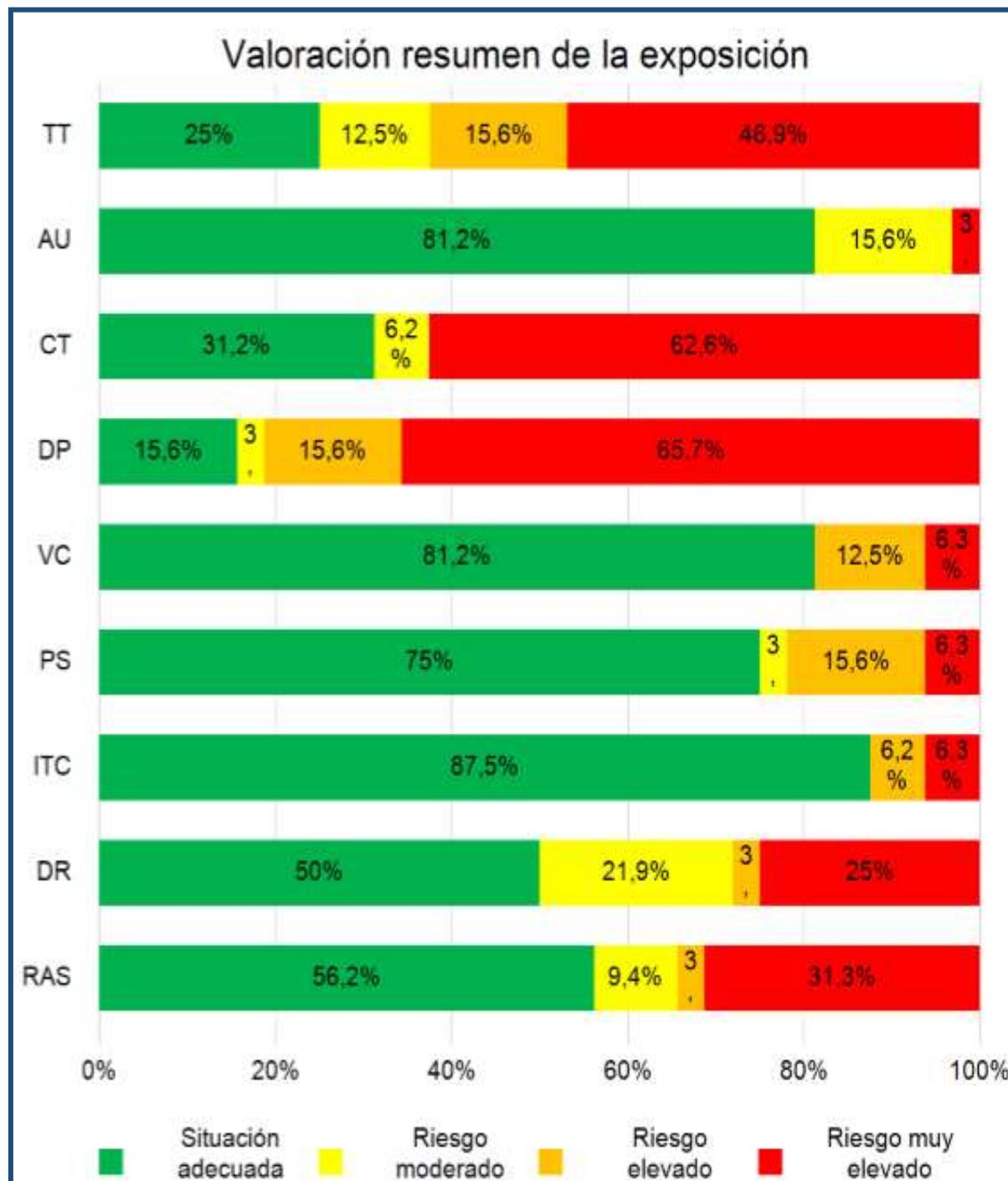


Figura 28. Valoración resumen de la exposición.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 28, se puede apreciar la valoración, resumen de la exposición, observando la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, en la figura el estado de riesgo más

elevado lo muestra las demandas psicológicas (65.7%), la carga de trabajo (62.6%) y el tiempo de trabajo (46.9%).

Menciona:

- ✓ Tiempo de trabajo (**TT**)
- ✓ Autonomía: (**AU**)
- ✓ Carga de trabajo. (**CT**)
- ✓ Demandas psicológicas. (**DP**)
- ✓ Variedad/ Contenido. (**VC**)
- ✓ Participación/ Supervisión. (**PS**)
- ✓ Interés por el trabajador/ Compensación (**ITC**).
- ✓ Desempeño de rol. (**DR**)
- ✓ Relaciones y apoyo social (**RAS**).

Tabla 6. Interpretación de resultados de riesgo psicosocial.

Categoría	Nivel de riesgo	Analizar	Medida preventiva
Tiempo de trabajo (TT)	Riesgo muy elevado	La mayoría del personal presentan un riesgo muy elevado.	Se tiene que implementar un programa urgente.
Autonomía (AU)	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una situación adecuada.	No es imperioso, pero se tiene que implementar un plan de mejora.
Carga de trabajo (CT)	Riesgo muy elevado	La mayoría del personal presentan un riesgo muy elevado.	Se tiene que implementar un programa urgente.
Demandas psicológicas (DP)	Riesgo muy elevado	La mayoría del personal presentan un riesgo muy elevado.	Se tiene que implementar un programa urgente.
Variedad/ Contenido	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una	No es imperioso, pero se tiene que implementar un

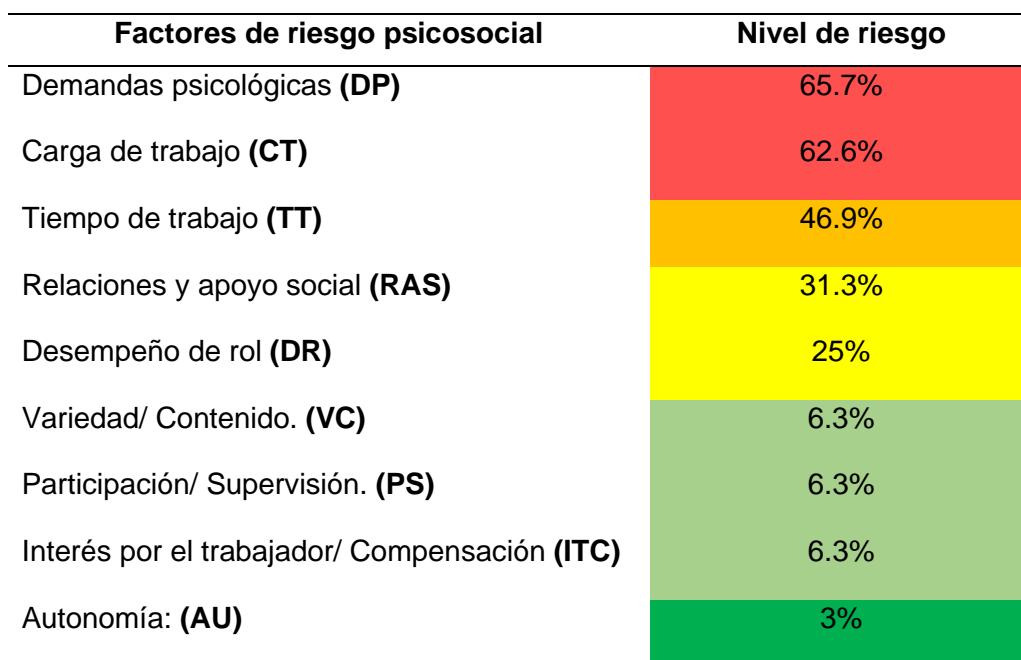
(VC)		situación adecuada.	plan de mejora.
Participación/ Supervisión.	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una situación adecuada.	No es imperioso, pero se tiene que implementar un plan de mejora.
(PS)			
Interés trabajador/ Compensación	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una situación adecuada.	No es imperioso, pero se tiene que implementar un plan de mejora.
(ITC)			
Desempeño de rol.	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una situación adecuada.	No es imperioso, pero se tiene que implementar un plan de mejora.
(DR)			
Relaciones y apoyo social	Situación adecuada	La mayoría del personal presentan una situación adecuada.	No es imperioso, pero se tiene que implementar un plan de mejora.
(RAS)			

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la Tabla 6, se puede apreciar la interpretación de los resultados de riesgo psicosocial, en la tabla el estado de riesgo más elevado lo muestra las demandas psicológicas, la carga de trabajo y el tiempo de trabajo, donde se evidencia un nivel de riesgo muy elevado.

Los factores presentados por nivel de riesgo son los siguientes:

Tabla 7. Factores de riesgo psicosocial en orden de prioridad. (riesgo muy elevado).



Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 7, se puede observar los factores de riesgo psicosocial en orden de prioridad.

A continuación, se observa los factores de riesgos psicosocial que presentan riesgo elevado, como demandas psicológicas, carga de trabajo y tiempo de trabajo, ver figura 29.

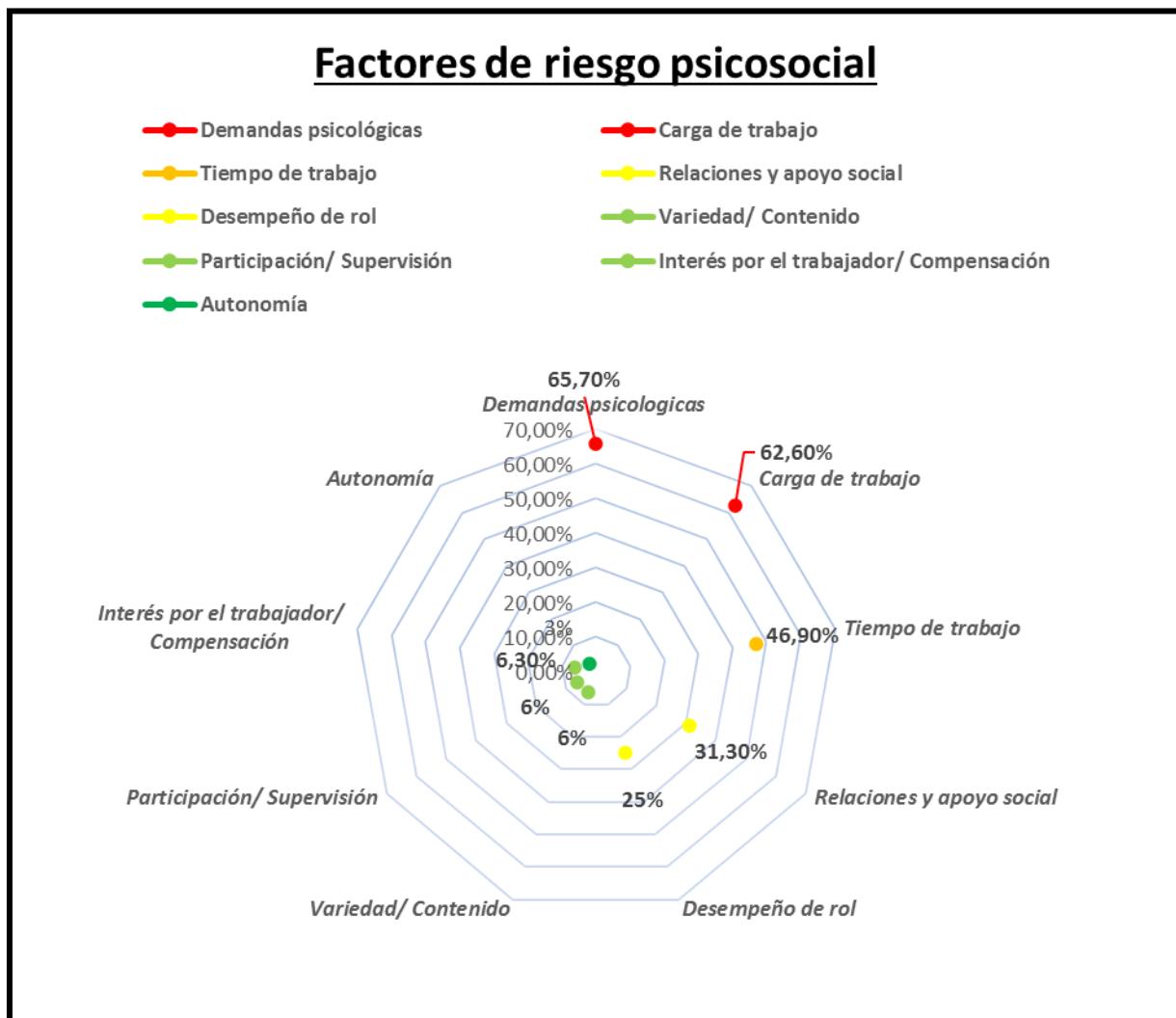


Figura 29. Factores de riesgo psicosocial en orden de prioridad representados gráficamente.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 29, entre los factores de riesgos psicosocial más altos se encuentra el de las demandas psicológicas con un 65.70%, carga de trabajo con un 62.60% y tiempo de trabajo con 46.90%.

A continuación, se detalla el resultado obtenido del estudio.

Tiempo de Trabajo (TT)

El producto obtenido de este valor evalúa los riesgos en concordancia a la alineación y disposición temporal de la actividad laboral en toda la semana. Evaluando el efecto del tiempo de trabajo, desde la apreciación de sus respectivos períodos de descanso que

permitió la actividad, teniendo en consideración la cantidad y calidad y el efecto del tiempo de trabajo en la vida colectiva, ver figura 30.

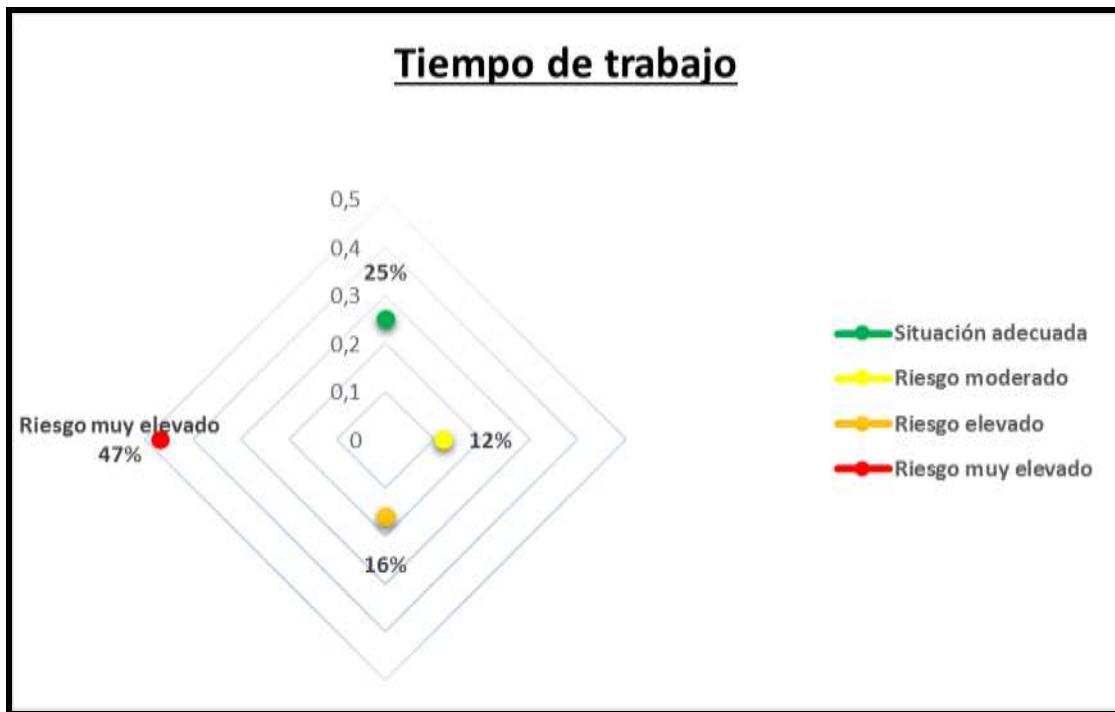


Figura 30. Tiempo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 30, se puede evidenciar que de acuerdo con el resultado obtenido se aprecia que existe un riesgo muy elevado de los tiempos de trabajo (47 %), que representa 15 trabajadores.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 8
- ✓ Riesgo moderado = 4
- ✓ Riesgo elevado = 5
- ✓ Riesgo muy elevado = 15

Por tanto, se considera inadecuada la disposición temporaria por no cumplir con lo mínimo dispuesto para mantener un equilibrio entre la vida social y laboral, esto se debe a que el personal trabaja los fines de semana, y días festivos.

Tenemos el detalle de los siguientes resultados, ver figura 31.

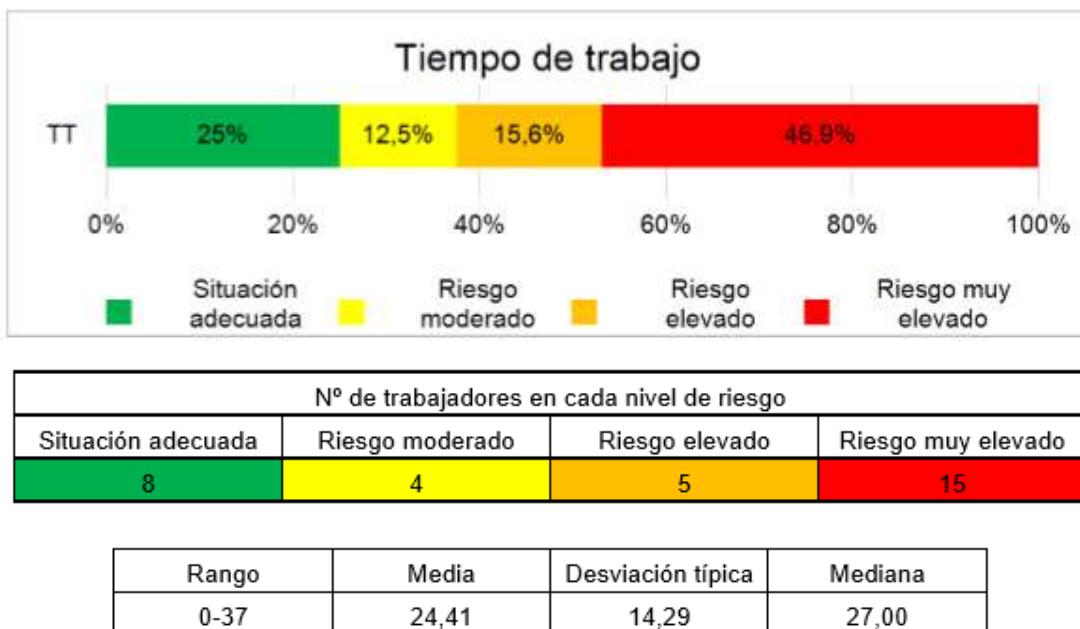


Figura 31. Se puede observar la valoración del tiempo de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 31, se puede apreciar un riesgo muy elevado de 46.90 % que representa 15 trabajadores, en relación al tiempo de trabajo.

Tenemos el detalle de los siguientes resultados, ver figura 32.



Figura 32. Se puede observar la respuesta a la pregunta 1) ¿Trabajas los sábados?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 32, pregunta 1). Se puede apreciar que un 65.6 %, trabajan siempre o casi siempre los días sábados.

Tenemos el detalle de los siguientes resultados, ver figura 33.

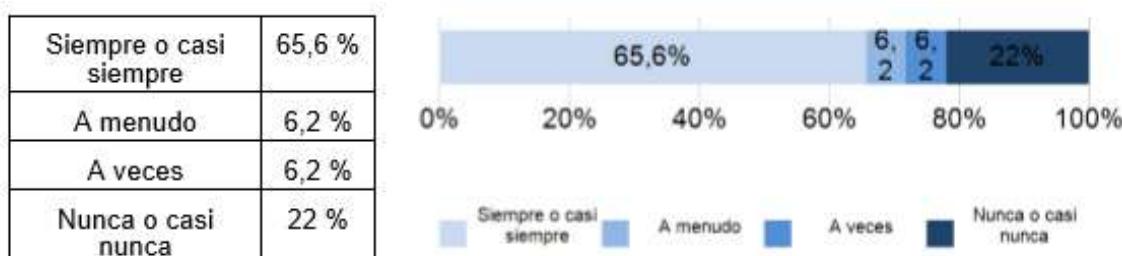


Figura 33. Pregunta 2). se puede observar la respuesta a la pregunta 2) ¿Trabajas los domingos y festivos?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 33, pregunta 2). Se puede apreciar que un 65.60 % trabajan siempre o casi siempre, los días domingos y festivos

Tenemos el detalle de los siguientes resultados, ver figura 34.

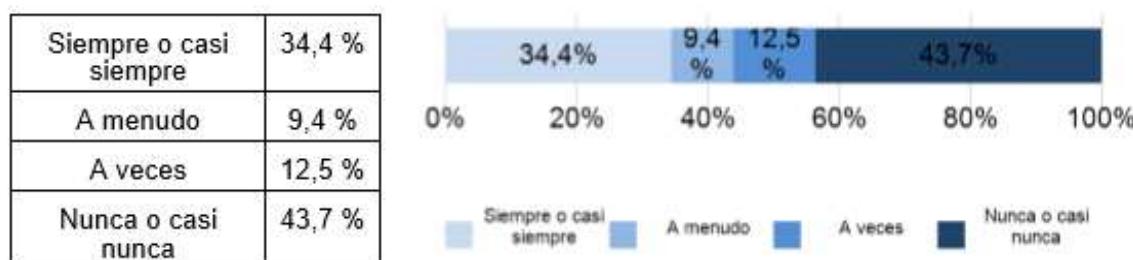


Figura 34, se puede observar la respuesta a la pregunta 5) ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de 1 semana (7 días consecutivos)?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la Figura 34, pregunta 5). Se puede apreciar que un 43.70 %, no dispone nunca o casi nunca, de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana.

Tenemos el detalle de los siguientes resultados, ver figura 35.



Figura 35, se puede observar la respuesta a la pregunta 6) ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 35, pregunta 6). Se puede apreciar que un 50% no dispone nunca o casi nunca, de tiempo libre para compaginar con la familia y amigos.

Carga de Trabajo (CT)

El producto obtenido de este valor evalúa el nivel de demanda de trabajo de los trabajadores del área de mantenimiento a la que el personal tiene que hacerse frente y poder así resolver la situación que requiere en su trabajo cada día. Se entiende que la carga de trabajo es muy elevada cuando hay mucha carga de trabajo y resulta difícil, tomando en cuenta que es de forma independiente el origen de la carga de trabajo, ver figura 36.



Figura 36. Carga de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 36, se puede evidenciar de acuerdo con los resultados obtenidos, se aprecia un riesgo muy elevado con respecto a la carga de trabajo (63 %), que representa 20 trabajadores.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 10
- ✓ Riesgo moderado = 2
- ✓ Riesgo elevado = 0
- ✓ Riesgo muy elevado = 20

Este resultado es muy común en el área de mantenimiento debido a la presión del tiempo para ejecutar una tarea y así acelerar el ritmo de trabajo, de igual manera la atención que

debe prestar al momento de realizar la actividad más el esfuerzo para captar la orden suman, sin mencionar las diversas interrupciones frecuentes que se presentan durante el trabajo, tiene consecuencias, por el hecho, de que la atención está en múltiples tareas, por tanto estos son los resultados cuando un trabajador, es cambiado de una área de trabajo para ayudar en un área diferente y no previamente conocida.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 37.

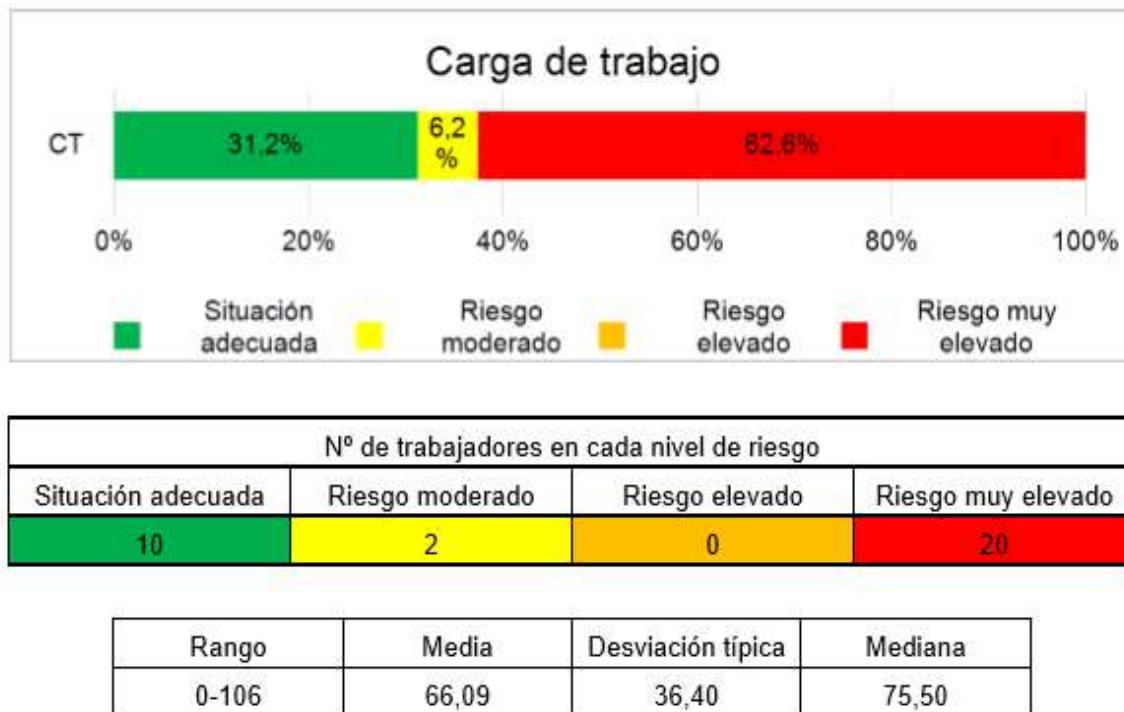


Figura 37.Valoración de la carga de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 37, se puede apreciar un riesgo muy elevado de 62.60 % que representa 20 trabajadores, en relación con la carga de trabajo.

Presiones de Tiempo:

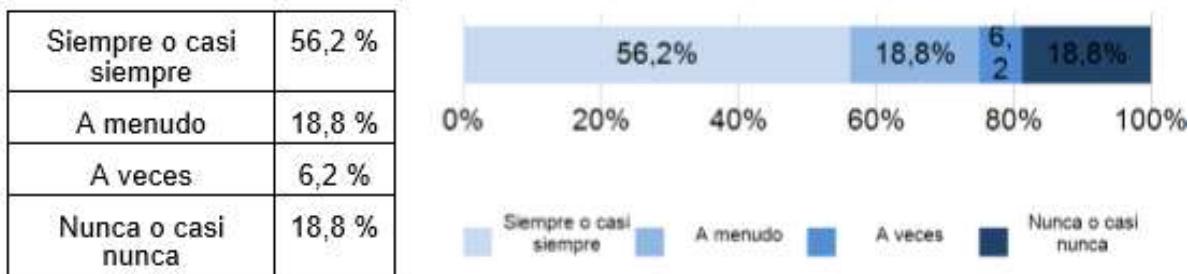


Figura 38, se puede observar respuesta a la pregunta 23) ¿El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 38, pregunta 23) Se puede apreciar que un 56.20 % dispone siempre o casi siempre, de tiempo suficiente y adecuado para realizar el trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 39.



Figura 39, Se puede observar la respuesta a la pregunta 24) ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 39, pregunta 24). Se puede apreciar que un 46.90 %, le impone siempre o casi siempre, ejecutar tareas con rapidez.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 40.



Figura 40, se puede observar respuesta a la pregunta 25) ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 40, pregunta 25). Se puede apreciar que un 46.90 %, siempre o casi siempre requiere acelerar con frecuencia el ritmo de trabajo.

Esfuerzo de atención:



Figura 41, se observa respuesta a la pregunta 21) A lo largo de la jornada ¿Cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 41, pregunta 21). Se puede apreciar que un 56.20 %, presenta siempre o casi siempre, una exclusiva atención en el trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 42.



Figura 42, se puede observar respuesta a la pregunta 22) En general ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 42. Pregunta 22). Se puede apreciar que un 46.90 %, debe mantener una atención muy alta, para realizar el trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 43.



Figura 43, se puede observar respuesta a la pregunta 27) ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 43, pregunta 27). Se puede apreciar que un 43.80 %, atiende siempre o casi siempre, varias tareas al mismo tiempo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 44.



Figura 44, se puede observar respuesta a la pregunta 30) En tu trabajo ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 44, pregunta 30). Se puede apreciar que un 46.90 %, siempre o casi siempre, presenta interrupción para realizar otras tareas.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 45.



Figura 45, se puede observar respuesta a la pregunta 31) En el caso de que existan interrupciones ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 45, pregunta 31) Se puede apreciar que un 43.80 %, presenta siempre o casi siempre, interrupción que altera seriamente la ejecución del trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 46.



Figura 46, se puede observar respuesta a la pregunta 32) ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 46, pregunta 32) Se puede apreciar que un 43.80 %, presenta siempre o casi siempre una cantidad de trabajo irregular e imprevisible.

Cantidad y dificultad de la tarea:



Figura 47, se puede observar respuesta a la pregunta 4) ¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 47, pregunta 4) Se puede apreciar que un 56.20 %, realiza siempre o casi siempre horas extras.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 48.



Figura 48, se puede observar respuesta a la pregunta 26) En general la cantidad de trabajo que tienes es:

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 48, pregunta 26). Se puede apreciar que un 43.80 %, presenta una cantidad de trabajo excesiva.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 49.

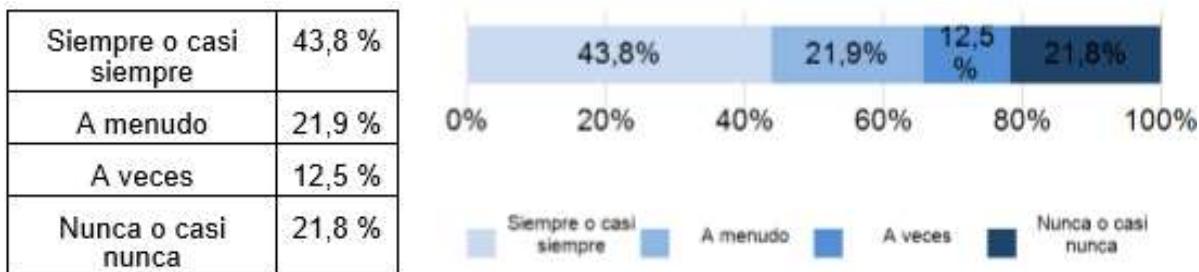


Figura 49, se puede observar respuesta a la pregunta 28) El trabajo que realizas, ¿Te resulta complicado o difícil?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 49. Pregunta 28). Se puede apreciar que un 43.80 %, le resulta siempre o casi siempre el trabajo complicado.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 50.



Figura 50, se puede observar respuesta a la pregunta 29) En tu trabajo ¿Tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 50, pregunta 29). Se puede apreciar que un 40.60 %, presenta siempre o casi siempre tareas difíciles de realizar que requieren una ayuda adicional.

Demandas psicológicas (DP)

El producto obtenido de este valor evalúa las demandas psicológicas, se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se debe hacer frente durante la jornada de trabajo, por tanto, su origen es de naturaleza emocional y cognitiva. Cuando encontramos exigencias de tipo cognitivo se refiere al grado de presión existente y a la capacidad intelectual para desempeñarse sus tareas y procesar de forma eficiente la información enviada por el emisor, tiene mucho que ver la demanda del manejo de la información, el conocimiento previo, como está planificado y si tiene iniciativa se verá comprometido el sistema cognitivo en mayor o menor grado, ver figura 51.

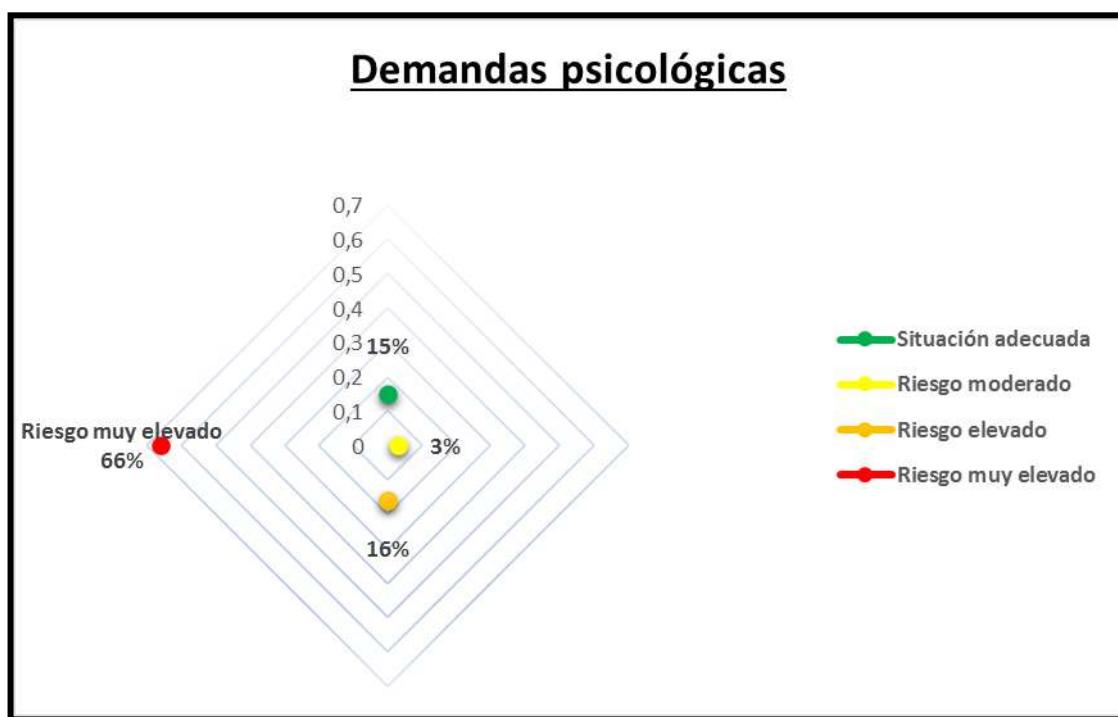


Figura 51.Demandas psicológicas.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la figura 51, de acuerdo con el resultado obtenido para demandas psicológicas se observa un riesgo muy elevado (66%), que representa 21 trabajadores, por tanto, no existe un equilibrio entre las capacidades del personal y lo que exige realizar la tarea, es decir al

momento de realizar la tarea, el esfuerzo que hace afecta sus emociones y su capacidad de sentir y reprimen sus sentimientos, para llevar adelante su trabajo.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 5
- ✓ Riesgo moderado = 1
- ✓ Riesgo elevado = 5
- ✓ Riesgo muy elevado = 21

Se puede apreciar que el personal oculta sus emociones hacia sus superiores debido al hecho de que es una institución militar, se adaptan a no mostrar sus emociones y ser resistentes.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 52.

En la figura 52, se puede observar la valoración de las demandas psicológicas.

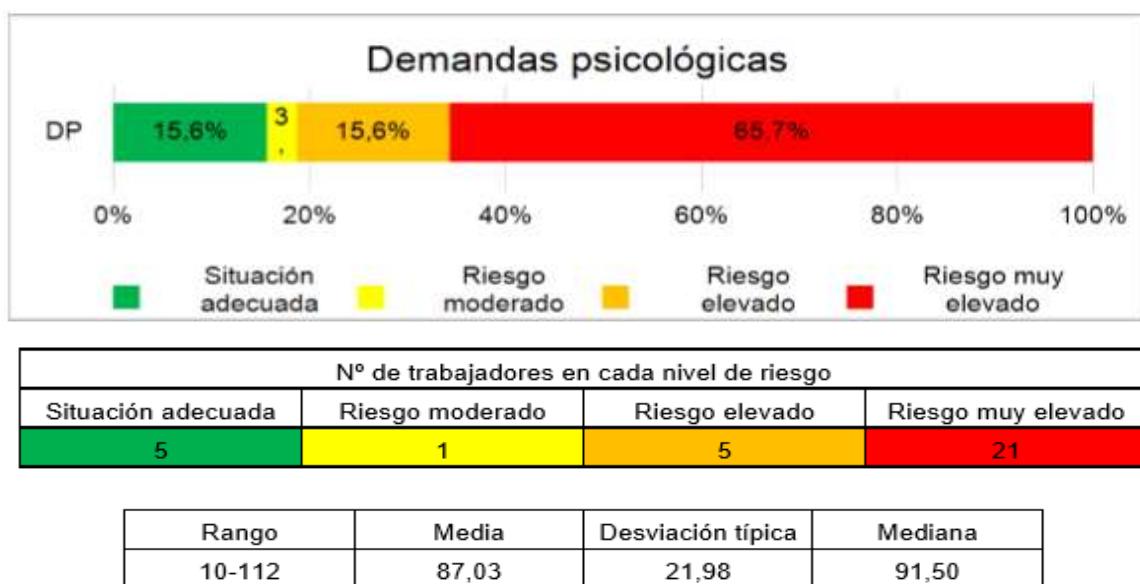


Figura 52. Valoración de las demandas psicológicas.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 52, se puede apreciar un riesgo muy elevado de 65.70 % que representa 21 trabajadores, en relación con las demandas psicológicas.

Dentro de las exigencias cognitivas se analizaron:



Figura 53, se puede observar respuesta a la pregunta 33 a) En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 53, pregunta 33 a) Se puede apreciar que un 46.9 %, siempre o casi siempre, requiere aprender cosas nuevas.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 54.



Figura 54, se puede apreciar respuesta a la pregunta 33 b) En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 54, pregunta 33 b) Se puede apreciar que un 43.8 %, tiene siempre o casi siempre que adaptarse a nuevas situaciones.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 55.



Figura 55, se puede observar respuesta a la pregunta 33 c) En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 55, pregunta 33 c) Se puede apreciar que un 43.8 %, requiere siempre o casi siempre tomar iniciativas.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 56.



Figura 56, se puede observar respuesta a la pregunta 33 d) En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 56, pregunta 33 d) Se puede apreciar que un 46.9 %, requiere siempre o casi siempre tener buena memoria en su trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 57.



Figura 57, se puede apreciar respuesta a la pregunta 33 e) En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 57, pregunta 33 e) Se puede apreciar que un 46.9 %, requiere siempre o casi siempre ser creativo.

Dentro de las exigencias emocionales:



Figura 58, se puede observar respuesta a la pregunta 33 f) En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes).

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 58, pregunta 33 f). Se puede apreciar que un 40.6 %, requiere siempre o casi siempre tratar directamente con personas no empleadas en el trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 59.

Siempre o casi siempre	71,9 %
A menudo	21,9 %
A veces	3,1 %
Nunca o casi nunca	3,1 %
No tengo, no trato	0 %

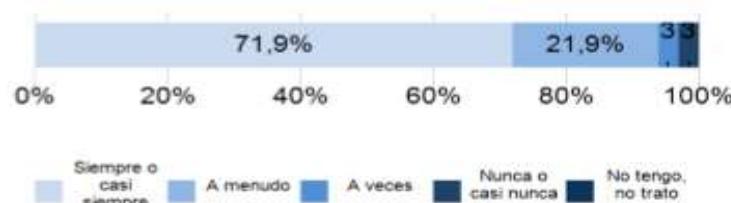


Figura 59, se puede observar respuesta a la pregunta 34 a) En tu trabajo, ¿Con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones o sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 59, pregunta 34 a) Se aprecia que un 71.9 %, oculta siempre o casi siempre sus emociones ante los superiores.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 60.

Siempre o casi siempre	68,8 %
A menudo	21,9 %
A veces	3,1 %
Nunca o casi nunca	3,1 %
No tengo, no trato	3,1 %

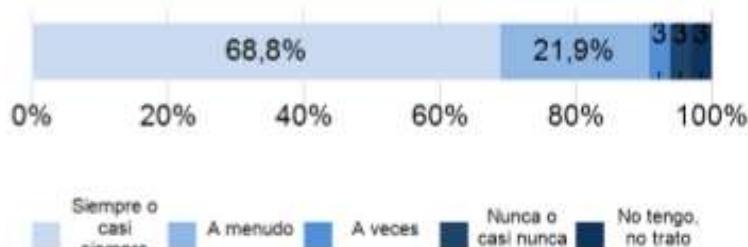


Figura 60, se puede observar respuesta a la pregunta 34 b) En tu trabajo, ¿Con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones o sentimientos ante...? Tus subordinados

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 60, pregunta 34 b) Se aprecia que un 68.8 %, oculta siempre o casi siempre sus emociones ante los subordinados.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 61.

Siempre o casi siempre	68,8 %
A menudo	21,9 %
A veces	6,2 %
Nunca o casi nunca	3,1 %
No tengo, no trato	0 %

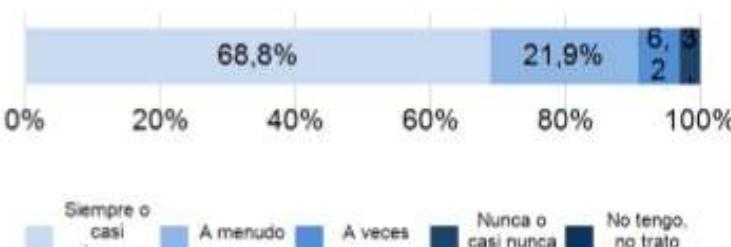


Figura 61, se puede observar respuesta a la pregunta 34 c) En tu trabajo, ¿Con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones o sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 61. Pregunta 34 c). Se puede apreciar que un 68.8 %, oculta siempre o casi siempre sus emociones ante los compañeros de trabajo.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 62.



Figura 62, se puede apreciar respuesta a la pregunta 34 d) En tu trabajo, ¿Con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones o sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...).

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 62, pregunta 34 d) Se puede apreciar que un 71.9 %, oculta siempre o casi siempre sus emociones ante personas que no están empleadas en la empresa.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 63.



Figura 63, se puede observar respuesta a la pregunta 35) Por el tipo de trabajo que tienes, ¿Estás expuesto/a, a situaciones que te afectan emocionalmente?

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 63. Pregunta 35). Se puede apreciar que un 68.8 %, siempre o casi siempre está expuesto a situaciones que afectan emocionalmente.

Tenemos el detalle con los siguientes resultados, ver figura 64.



Figura 64, se puede observar respuesta a la pregunta 36) Por el tipo de trabajo que tienes, ¿Con que frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes...)

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 64. Pregunta 36). Se puede apreciar que un 68.8 % siempre o casi siempre, espera que dé una respuesta a los problemas emocionales y personales de clientes externos.

Autonomía: (AU)

El producto obtenido de este valor evalúa aspectos de las condiciones de trabajo referentes a las capacidades y posibilidades individuales de los trabajadores de mantenimiento de la piscina para la toma de decisiones, ya sea para la estructuración temporal de la actividad ver figura 65.

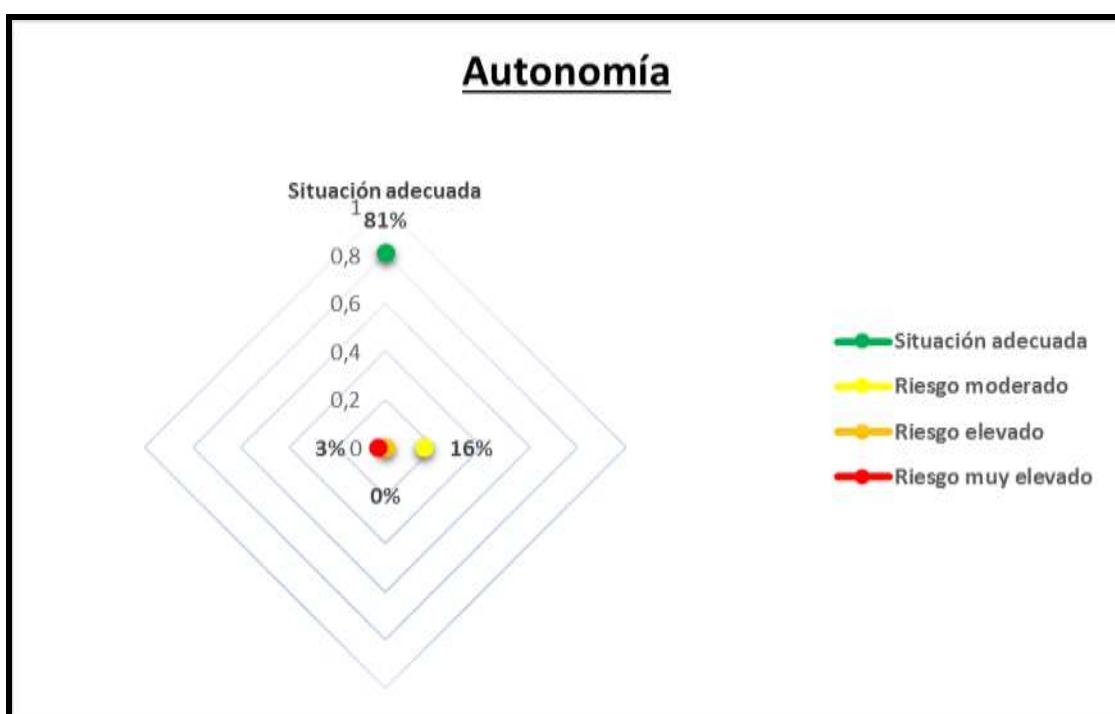


Figura 65. Autonomía.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 65, de acuerdo a los resultados obtenidos para autonomía tenemos una situación adecuada (81%), que representa 26 trabajadores.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 26
- ✓ Riesgo moderado = 5
- ✓ Riesgo elevado = 0
- ✓ Riesgo muy elevado = 1

Por tanto, se aprecia que los trabajadores tienen la capacidad de decidir sobre los diferentes aspectos durante la realización de sus tareas respectivas y la capacidad de organizar y tomar medidas propias en su tiempo de trabajo y esto influye en el desarrollo cotidiano de su trabajo y la respectiva distribución

Variedad/ Contenido. (VC)

El producto obtenido de este valor evalúa la sensación que los trabajadores tienen un significado y su utilidad en sí mismo, tanto para el trabajador del área de mantenimiento de la empresa como para la sociedad en general, por tanto, se siente reconocido y valorado en su entorno de trabajo, ver figura 66.

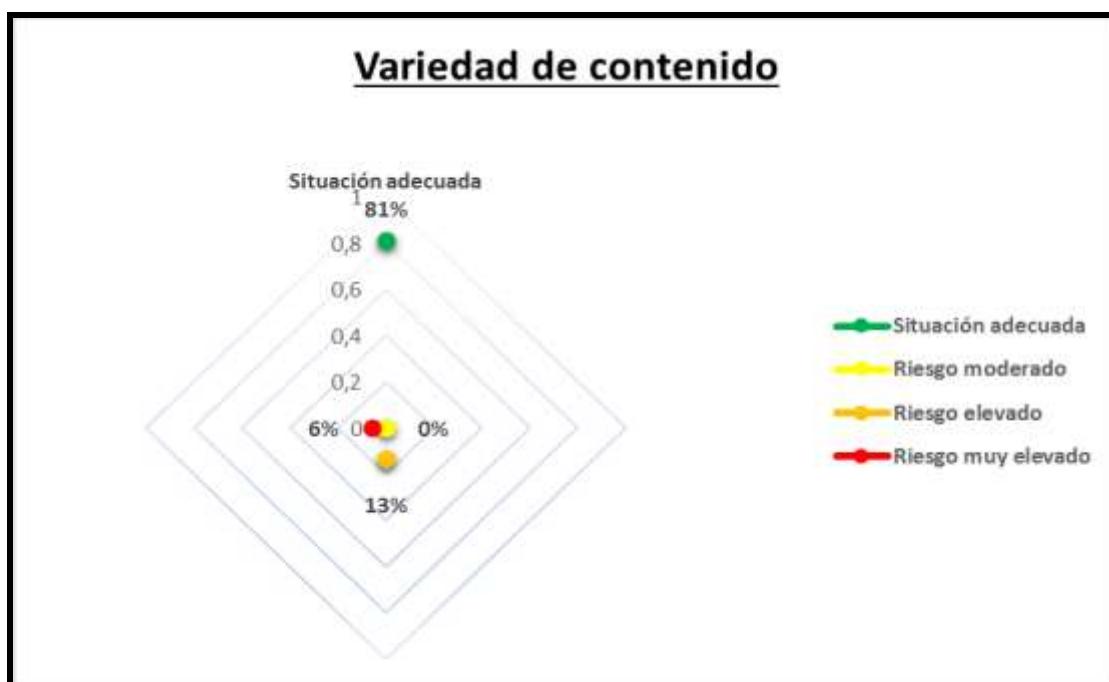


Figura 66. Variedad de contenido.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 66, de acuerdo con el resultado obtenido se aprecia que el personal tiene una situación adecuada en la variedad y contenido (81 %), representa 26 trabajadores, se debe a que, en el área de mantenimiento, cuenta con un reconocimiento y valoración para sus trabajadores dentro de su entorno de trabajo.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 26
- ✓ Riesgo moderado = 0
- ✓ Riesgo elevado = 4
- ✓ Riesgo muy elevado = 2

Participación/ Supervisión. (PS)

El producto obtenido de este valor evalúa las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; por una parte el que ejercen los trabajadores del área de mantenimiento mediante su participación en el trabajo y por otra parte el que ejerce la organización sobre los trabajadores mediante el control de sus actividades, por tanto esta participación explora niveles de cómo está comprometido el personal , como interviene en la ejecución de sus actividades y como colabora en su trabajo y con la organización, ver figura 67.

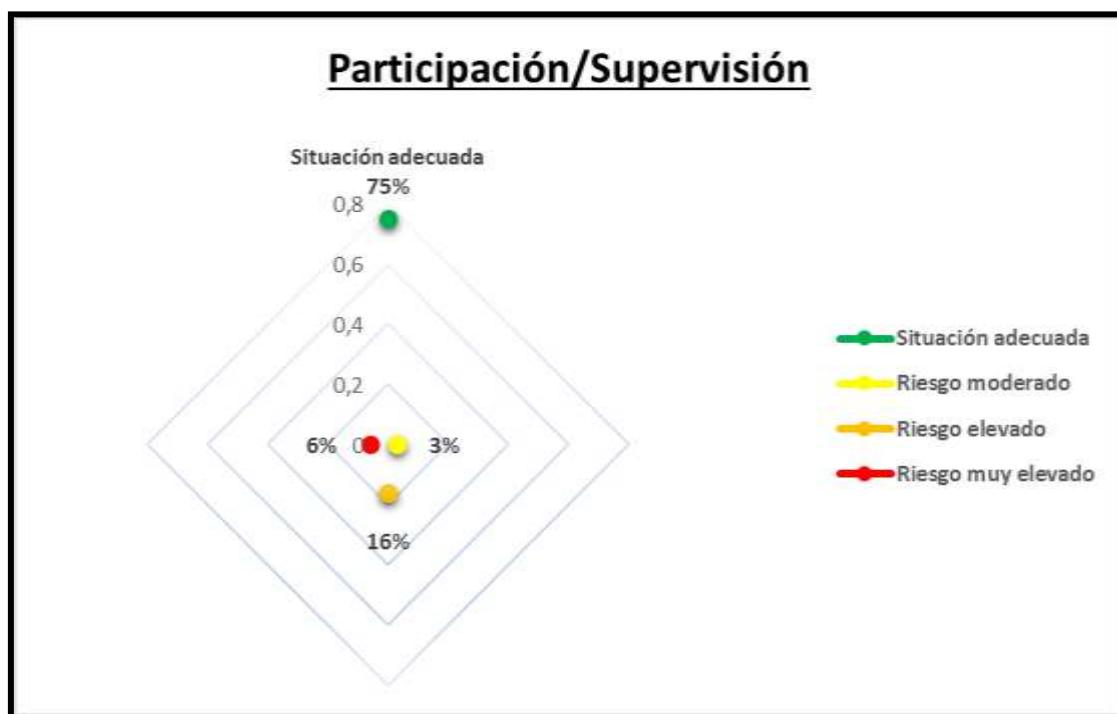


Figura 67. Participación/ Supervisión.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 67, de acuerdo con el resultado obtenido se aprecia que existe una situación adecuada en cuanto a la participación y supervisión de la organización hacia sus trabajadores (75 %), que representa 24 trabajadores. Esto se debe a que existen programas de participación y comunicación en el instituto militar.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 24
- ✓ Riesgo moderado = 1
- ✓ Riesgo elevado = 5
- ✓ Riesgo muy elevado = 2

Interés por el trabajador/ Compensación (ITC)

El producto obtenido de este valor evalúa el grado en que la empresa muestra una real preocupación por sus trabajadores siendo ésta a largo plazo, por tanto, la organización se preocupa para que sus trabajadores sigan formándose y capacitándose dentro de la institución, mantiene la seguridad de un empleo permanente, existe el equilibrio entre lo que aporta el trabajador y lo que recibe en compensación, ver figura 68.

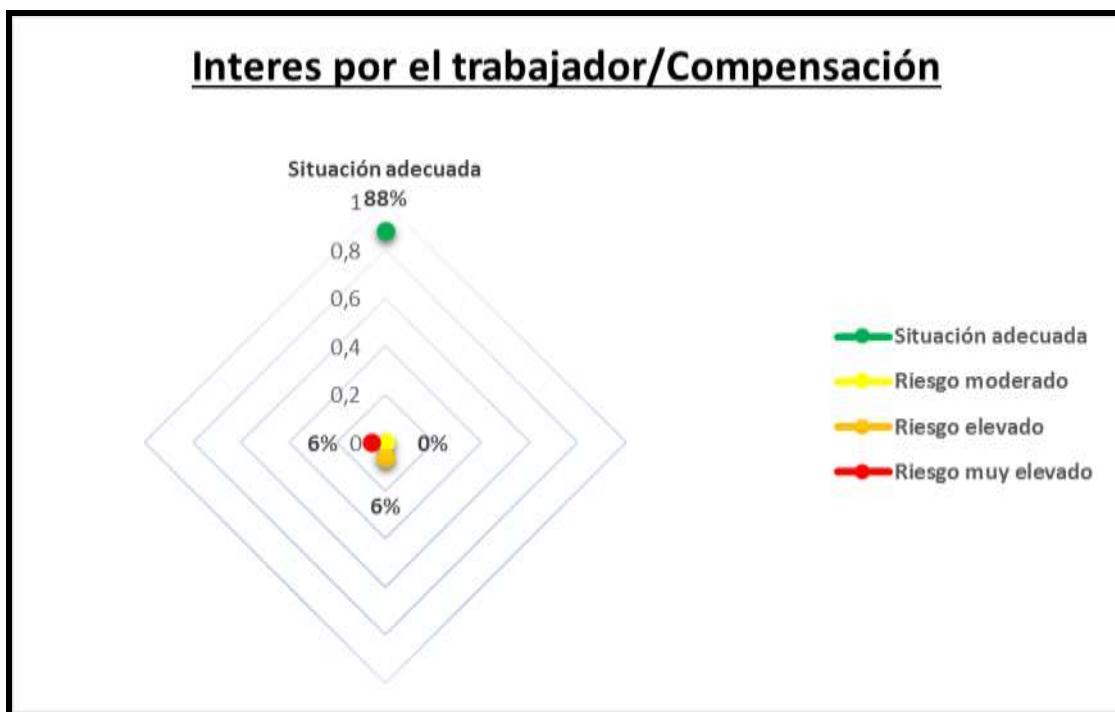


Figura 68. Interés por el trabajador/compensación.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 68, de acuerdo con el resultado obtenido se aprecia una situación adecuada en lo referente al interés para el trabajador y su compensación (88 %), que representa 28 trabajadores.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 28
- ✓ Riesgo moderado = 0
- ✓ Riesgo elevado = 2
- ✓ Riesgo muy elevado = 2

Por tanto, observamos que les gusta su trabajo cuando realizan sus funciones en el área de mantenimiento, refleja el interés por parte de su organización para la continuación de su capacitación y carrera dentro de la institución, y la correspondiente adquisición de nuevos conocimientos.

Desempeño de rol (DR)

El producto obtenido de este valor evalúa los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos en cada puesto de trabajo, encontrando por una parte la ambigüedad del rol, es decir tiene una definición clara de cómo realizar sus funciones siendo muy responsable en su área de trabajo y por otra parte el conflicto del rol en donde encontramos responsabilidades incompatibles desde el punto de vista ético, ver figura 69.

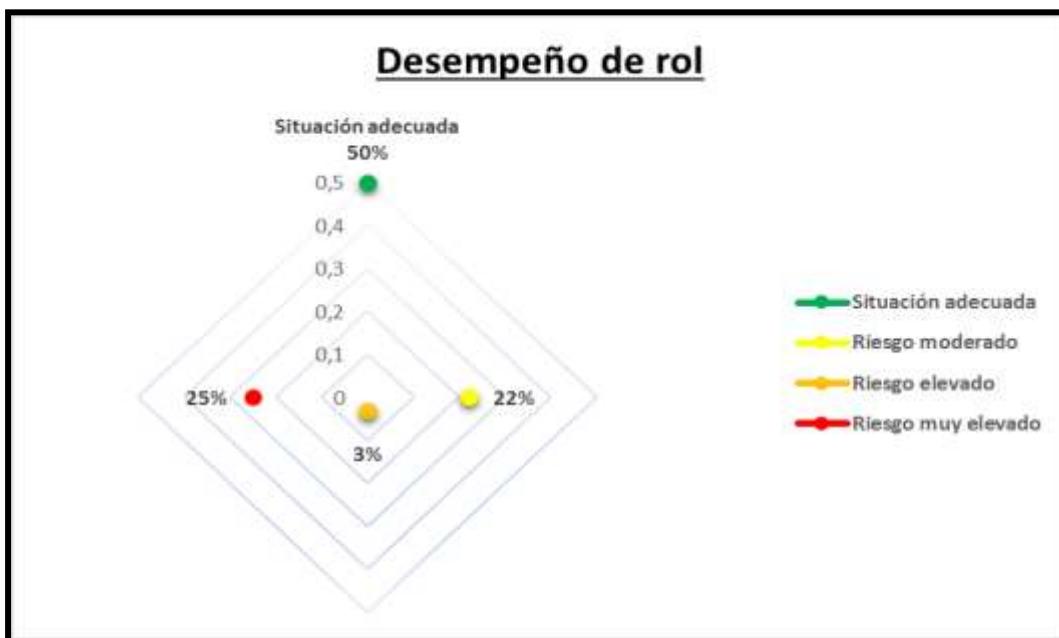


Figura 69. Desempeño de rol.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 69, de acuerdo con el resultado obtenido se aprecia una situación adecuada para el desempeño del rol dentro del área de trabajo (50 %), que representa 16 trabajadores, saben realizar sus funciones de forma responsable.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 16
- ✓ Riesgo moderado = 7
- ✓ Riesgo elevado = 1
- ✓ Riesgo muy elevado = 8

Relaciones y apoyo social (RAS)

El producto obtenido de este valor evalúa todos los aspectos de las disposiciones de trabajo que tiene que ver con las relaciones existentes entre las personas con sus diferentes áreas de trabajo, por tanto, el apoyo social de calidad es fundamental para poder concretar la actividad y la existencia de buenas relaciones entre compañeros mantiene un buen entorno de trabajo armonioso, ver figura 70.

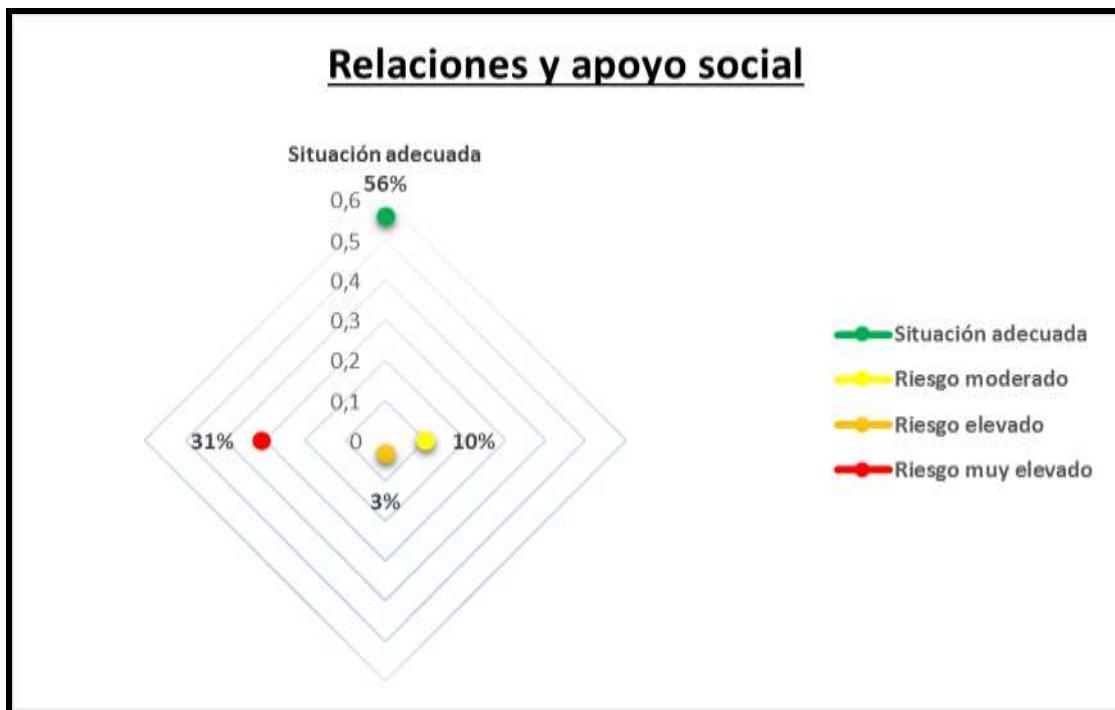


Figura 70. Relaciones y apoyo social.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la figura 70, de acuerdo al resultado obtenido se aprecia que existe una situación adecuada en cuanto a las relaciones y apoyo social (56 %), que representa 18 trabajadores, dentro del personal del área de mantenimiento de la piscina fundamental, para el buen desempeño de las actividades.

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

- ✓ Situación adecuada = 18
- ✓ Riesgo moderado = 3
- ✓ Riesgo elevado = 1
- ✓ Riesgo muy elevado = 10

7.2 Resultados de la evaluación de riesgo por síndrome de burnout.

Resultado de evaluación de riesgo por síndrome de quemado para el puesto de jefatura.

Tabla 8. Resultados del test para la evaluación de síndrome de quemado.

Pregunta	Resultado	Observación
1	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
2	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
3	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
4	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
5	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
6	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
7	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
8	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
9	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
10	4	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.

11	4	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
12	5	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
13	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
14	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
15	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En la tabla 8, se puede apreciar los resultados del test para la evaluación de síndrome de quemado para jefatura de la unidad del Fuerte Militar Galápagos.

Los valores medios de la magnitud para el síndrome de quemado son:

Agotamiento: $10/5=2$

Cinismo: $4/4= 1$

Eficacia laboral: $25/6= 5$

Análisis de los resultados obtenidos para agotamiento, cinismo y eficacia profesional

Resultado del análisis realizado, se pudo identificar que el valor de agotamiento tiene un nivel medio bajo con un valor 2, para cinismo tiene un nivel medio bajo, con un valor de 1, y para la eficacia profesional está ubicado en un nivel medio alto con un valor de 5.

Estos resultados nos demuestran que no se debe implementar medidas preventivas urgentes al personal evaluado, ver tabla 9.

Tabla 9. Valores de las magnitudes de agotamiento, cinismo, y eficacia profesional.

Rangos	%	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	>5%	<0,4	<0,2	<2,83
Bajo	5-25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio bajo	25-50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio alto	50-75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	75-95%	2,9 - 4,5	2,26 - 4	5,17 - 5,83
Muy alto	>95%	> 4,5	> 4	> 5,83

Fuente: INSST, 2001.

En la tabla 9, se puede apreciar los valores de las magnitudes de agotamiento, cinismo, y eficacia profesional en la evaluación de síndrome de burnout, para el puesto de jefatura.

Resultado de evaluación de riesgo por síndrome de burnout para los puestos de piscineros, obteniendo todos los mismos resultados.

Se puede identificar, el proceso de evaluación por síndrome de burnout al personal de piscineros

Se aplicó el test para los puestos de piscineros donde todos obtuvieron los siguientes resultados, ver tabla 10.

Tabla 10.Resultados del test para evaluación de síndrome de burnout.

Pregunta	Resultado	Observación
1	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
2	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
3	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
4	2	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
5	4	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
6	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
7	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
8	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
9	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
10	5	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
11	5	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
12	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
13	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
14	1	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.
15	6	Resultado obtenido en el puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la tabla 10, se puede apreciar los resultados del test para evaluación de síndrome de burnout para piscineros de la unidad del Fuerte Militar Galápagos.

Los valores medios de la magnitud para el síndrome de burnout son:

Agotamiento: 8/5= 1.6

Cinismo: 4/4= 1

Eficacia laboral: 32/6= 5.3

Análisis de los resultados obtenidos para agotamiento, cinismo y eficacia profesional

Resultado del análisis realizado, se aprecia que el valor de agotamiento tiene un nivel medio bajo con un valor 1.6, para cinismo tiene un nivel medio bajo, con un valor de 1, y para la eficacia profesional está ubicado en un nivel alto con un valor de 5.3

Estos resultados nos demuestran que no se debe implementar medidas preventivas urgentes al personal evaluado, ver tabla 11.

Tabla 11. Valores de las dimensiones de agotamiento, cinismo, y eficacia laboral.

Rangos	%	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	>5%	<0,4	<0,2	<2,83
Bajo	5-25%	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio bajo	25-50%	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio alto	50-75%	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	75-95%	2,9 - 4,5	2,26 - 4	5,17 - 5,83
Muy alto	>95%	> 4,5	> 4	> 5,83

Fuente: INSST,2001.

En la tabla 11, se puede apreciar los valores de las dimensiones de agotamiento, cinismo, y eficacia laboral en la evaluación de síndrome de burnout, para el puesto de piscineros.

Resultado para evaluación de síndrome de quemado para los puestos de trabajo.

Tabla 12. Resultados de la evaluación de síndrome de burnout.

Puesto de trabajo	Resultado	Interpretación
Jefatura (1)	Agotamiento: medio bajo Cinismo: medio bajo Eficacia: medio alto	No requiere medidas preventivas urgentes.
Piscineros (31)	Agotamiento: medio bajo Cinismo: medio bajo Eficacia: alto	No requiere medidas preventivas urgentes.

Fuente: Elaboración propia,2020.

En la tabla 12, se puede apreciar resultados de la evaluación de síndrome de burnout en el personal de mantenimiento del Fuerte Militar Galápagos, para puesto de jefatura y piscineros.

8. Planificación de la actividad preventiva

Una vez que se realizó la evaluación, para los riesgos psicosociales y para el síndrome de burnout, se logró constatar dentro de los riesgos psicosociales los siguientes problemas, en primer lugar, existe en un alto porcentaje las demandas psicológicas y en un segundo lugar también existe carga laboral y tiempo de trabajo.

Dentro de las demandas psicológicas están presentes las exigencias psicológicas tipo cuantitativas que tiene relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo que se dispone para realizar la tarea, y que se presenta con un ritmo de trabajo acelerado dentro del área de mantenimiento.

Existe las exigencias emocionales que tiende afectar sentimientos que necesitan de la capacidad para entender la situación de la otra persona y lo más preocupante la exigencia de esconder emociones a sus superiores, compañeros de trabajo, clientes, desgastando emocionalmente al personal de mantenimiento del fuerte militar Galápagos.

Por tanto, se propone una planificación de medidas preventivas para contrastar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos todos los trabajadores.

Las medidas preventivas están encaminadas en vigilar y renovar las situaciones que se presentan en el área de mantenimiento de la brigada del fuerte militar Galápagos.

Dentro de las demandas psicosociales el único objetivo es eliminar los problemas identificados como el estrés, la tensión, la ansiedad, por tanto, encontramos los siguientes puntos a destacar como medidas preventivas.

- ✓ Desarrollar un programa de terapia conductual-cognitivo
- ✓ Generar el programa de pausas activas
- ✓ Apoyo social
- ✓ Capacitación al personal de forma continua.
- ✓ Convivencias para socializar
- ✓ Motivación Intrínseca

Relacionado con el tiempo de trabajo y carga laboral se encuentran los siguientes puntos a destacar como medidas preventivas.

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Estrategia de comunicación.
- ✓ Estrategia de recompensa.

Para el plan preventivo se requiere una inversión de €2.950, presupuesto requerido para disminuir problemas a futuros en todo el personal de mantenimiento de la brigada del fuerte militar Galápagos, y de esa de esta forma mitigar el impacto negativo que causan los riesgos psicosociales.

8.1 Planificación preventiva para el riesgo psicosocial

De acuerdo con la valoración realizada para el área de mantenimiento, se pudo establecer los principales problemas y plantear medidas preventivas como se expone a continuación:

Tabla 13. Planificación preventiva para riesgos psicosociales.

Dificultad	Medida preventiva	Indicador de cumplimiento	Responsable	Seguimiento	Ejecución	Inversión	Prioridad
		presente					
	Programa de terapia conductual-cognitivo						
	Primer cuatrimestre:						
	-Estrés en el trabajo						
	-El estrés y su salud						
Demandas	-Síntomas del estrés						
Psicológicas	-Control del estrés						
	(Tiempo: 10 h)	Talleres planificados	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 900	Alta
	Segundo cuatrimestre:						
	-Ansiedad en el trabajo.						
	-Tipos de ansiedad.						

-Causas de la ansiedad.

-Síntomas de la ansiedad

(Tiempo: 10 h)

Tercer cuatrimestre

-Manejo del estrés.

-Trabajo en equipo.

-Terapia con Mindfulness.

(Tiempo: 6 h)

Generar el programa de pausas activas

Demandas	Se desarrolla para concientizar la importancia de crear hábitos						
Psicológicas	saludables dentro de la jornada de trabajo y desarrollar el bienestar físico, emocional y laboral. Se puede establecer un tiempo de 10 minutos por cada hora de trabajo, previa capacitación al personal del área de mantenimiento para	Talleres planificados	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 200	Alta

realizarlo de forma voluntaria.

Apoyo social

Demandas Psicológicas	Enfocado para establecer relaciones de calidad, que permita de esa manera a todos los trabajadores su acceso al apoyo de aquellos con quienes trabajan diariamente.	Talleres planificados	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 200	Alta
------------------------------	---	-----------------------	------------------	-------	--------	-------	------

Capacitación del personal

Enero:

Demandas Psicológicas	-El ejercicio dentro de la vida laboral. -Organización del trabajo en equipo. (Taller: 4 horas al año).	Talleres planificados	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 700	Alta
------------------------------	---	-----------------------	------------------	-------	--------	-------	------

Mayo:

- Manejo del entorno laboral.
 - Manejo del entorno social.
- (Taller: 4 horas al año).

Octubre:

-La importancia de la comunicación interna en el trabajo.

-La importancia de la comunicación externa en el trabajo.

(Taller: 4 horas al año).

Convivencias para Socializar

Demandas	-Dia del padre (1 vez/año)	Reunión	Recursos	Anual	Rápida	€ 300	Alta
-----------------	----------------------------	---------	----------	-------	--------	-------	------

Psicológicas	-Dia de la madre (1 vez/año)	Social	humanos
---------------------	------------------------------	--------	---------

Motivación intrínseca

Demandas	Con el único objetivo de satisfacer la autorrealización y el crecimiento personal,	Reunión	Recursos	Semestral	Rápida	€ 200	Alta
-----------------	--	---------	----------	-----------	--------	-------	------

Psicológicas	generando valor cuando realizan su trabajo.	Social	humanos
---------------------	---	--------	---------

Autorrealización y crecimiento personal importante.

	-Trabajo en equipo. Actividades en grupo	Reunión Social	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 150	Alta
Tiempo de trabajo;	(cada/4 meses)						
carga de trabajo	-Estrategia de Comunicación Actividades en grupo	Reunión Social.	Recursos humanos	Anual	Rápida	€ 150	Alta
	(cada/4 meses)						
	-Estrategia de recompensa	Reunión Social	Gerencia del establecimiento	Anual	Rápida	€ 150	Alta
	(cada/6 meses)						
TOTAL						€ 2950	

Fuente: Elaboración propia,2020.

9. Conclusiones

- ✓ Se comprobó el cumplimiento de la hipótesis 1 al aplicar la evaluación FPSICO 4.0, existe relación entre el nivel estrés laboral, y el bienestar integral y condiciones de salud del personal del área de mantenimiento de la piscina del fuerte militar Galápagos, se encuentran afectados por problemas psicosociales, los cuales fundamentalmente vienen determinados por demandas psicológicas, carga y tiempo de trabajo.
- ✓ Para la evaluación de riesgos psicosociales se utilizó la metodología de FPSICO 4.0. y para la evaluación del síndrome de Burnout se utilizó la metodología del MBI-GS.
- ✓ Dentro de los resultados obtenidos se aprecia que los trabajadores se encuentran afectados por las demandas psicológicas que representan el 65.7% de la población de estudio, seguido de un 62.6% en carga de trabajo y un 46.9% en tiempo de trabajo. Por tanto, es necesario la implementación de un plan preventivo y trabajar en base a las recomendaciones y el costo es mínimo para realizar el mejoramiento a sus trabajadores.
- ✓ Aunque no se aprecia efecto importante de las variables analizadas para estudiar el efecto burnout en jefatura y piscineros, se puede concluir que en eficacia profesional los piscineros se reporta comportamiento alto con un valor entre 5% y 5.3%
- ✓ Es importante tomar en cuenta todas las actividades recomendadas dentro de las demandas psicosociales como son el programa de terapia conductual-cognitivo, el programa de pausas activas, el apoyo social, la capacitación al personal, las convivencias para socializar y la motivación intrínseca, del mismo modo, dentro del tiempo y carga laboral, realizar el trabajo en equipo, la estrategia de comunicación y recompensa, en la brigada militar es fundamental, para de ese modo asignarle un orden de prioridad, que permita atenderlo en el plazo más rápido posible y evitar que el personal objeto de estudio tenga problemas futuros de salud.
- ✓ Dentro del análisis realizado para la implementación del plan preventivo se necesita una inversión de € 2950. Esta inversión será para recompensar en la mejora de la eficacia del personal ya que evitarán problemas futuros de agotamiento y de inquietud y de esa manera su eficacia profesional mejorará.
- ✓ El plan de prevención implementado integra el análisis de las problemáticas actuales registradas y las exigencias a futuro del trabajo de la brigada del Fuerte Militar, creando un progreso continuo para el área de mantenimiento y de todas las

personas, con este resultado se abarcaron todos los objetivos planteados en la investigación y se reconoce institucionalmente la importancia del estudio realizado.

- ✓ Dentro de la brigada se extenderá la investigación de los riesgos psicosociales con el método FPSICO en el resto de las áreas de la brigada militar con el objetivo de evaluar la condición actual del resto de trabajadores.
- ✓ El trabajo tiene como limitación de alcance que solo llegó analizar la población del área de mantenimiento de la piscina, sin embargo, esto puede expandirse a toda la organización, y en años próximos, esto debe hacerse por profesionales de psicología.

10. Referencias bibliográficas

- Ayala, C., & Zabala, R.(2010). *Guía sobre la prevención del estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Luis Dávila.* Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/676/2/06%20ENF%20409%20ESTR%C3%89S%20LABORAL.pdf>
- Bandera, M., García, M., & Pastorálvarez, A. (2014). *Gestión de estrés en las fuerzas armadas.* Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos. Obtenido de <http://revista.ieee.es/article/view/303>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual.* Bloomingto. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Estr%C3%A9s+y+Burnout+Enfermedades+en+la+vida+actual&ots=xFSGmFpvqb&sig=_WIL7Im_4x6n_6IH92sOetadkMs&redir_esc=y#v=onepage&q=Estr%C3%A9s+20y%20Burnout%20Enfermedades%20en%20la%20v
- Barrio, J., Garcia, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). *El estrés como respuesta.* 1(1):37-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2000). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición* Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd
- Bongers, P., Ijmker, S., Van den Heuvel, S., & Blatter, B. (2006). *Epidemiology of work related neck and upper limb problems: Psychosocial and personal risk factors (Part I) and effective interventions from a bio behavioural perspective (Part II).* Journal of Occupational Rehabilitation. 16:279-302. Obtenido de http://webarchiv.ethz.ch/premus2004/downloads/Vorl_Beweg/gute%20Artikel/02-MSD%20physical%20psychosocial_Bongers_2006.pdf
- Buckle, P. (1998). *Upper limb disorders and work: The importance of physical and psychosocial factors.* Journal of Psychosomatic Research. 43(1):17-25. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022399996003947>
- Cooper, C., & Dewe, P. (2004). *Stress: A Brief History.* Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=nQZEssR1RBUC&oi=fnd&pg=PR7&dq=\(Lazarus.,+%26+Folkman.,1986,p.39\).+books&ots=ePTt_Z192t&sig=ikscgr82C](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=nQZEssR1RBUC&oi=fnd&pg=PR7&dq=(Lazarus.,+%26+Folkman.,1986,p.39).+books&ots=ePTt_Z192t&sig=ikscgr82C)

OyGgosi74DfvdAHol8#v=onepage&q=(Lazarus.%2C%20%26%20Folkman.%2C1986%2Cp.39).%20books&f=false

Cunanan, A., DeWeese, B., Wagle, J., Carroll, K., Sausaman, R., Hornsby , G., . . . Stone, M. (2018). *The General Adaptation Syndrome: A Foundation For The Concept Of Periodization*. Obtenido de Appalachian State University Boone North Carolina.: http://libres.uncg.edu/ir/asu/f/Triplett_Travis_2018_TheGeneralAdaptationSyndrome.pdf

Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M., & Bailey, T. (2007). *National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: An international overview*. 21, 1-29. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678370701254082>

Enríquez, A. (2014). *El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7281/1/T-UCE-0007-380i.pdf>

Esquivel, M. (2005). *VII Congreso Iberoamericano de Medicina del Trabajo. La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582/>

European Agency for Safety and Health at Work. (2007). *Annual Report. UE-OSHA*. Obtenido de https://osha.europa.eu/en/publications/annual_report/2007full/view

Fernández, R., (2017). *Estrés y Salud*. Obtenido de http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/952/1/TFG_RosalesFern%C3%A1ndez%2CRosaura.pdf

Fidalgo, M. (2000). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I) definición y proceso de generación*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768

Fidalgo, M. (2000). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d

Furman, J. (2016). *Riesgos psicosociales: su impacto en organizaciones públicas y privadas. VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Argentina. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-044/358.pdf>

- Gaibor, J., Liger, T., Safla, J., Fernández, M., Liger Manzano, T., & Cholota, L. (2018). *El estrés en las fuerzas armadas: La situación de estrés en los aspirantes a soldados en la esfuerzo, promoción 2015-2017. Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, III(3). Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/06/5.pdf>
- Gil Monte, P., & Peiró, J. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Guilherme, F., & Zangrossi H. (2010). *The hypothalamic-pituitary-adrenal axis in anxiety and panic*. 3(1):3-8. Obtenido de Psychology & Neuroscience: <https://www.scielo.br/pdf/pn/v3n1/v3n1a02.pdf>
- Guyton, & Hall. (2011). *Tratado de la Fisiología médica. Introducción a la fisiología: la célula y la fisiología general*. España. Obtenido de <http://ual.dyndns.org/biblioteca/fisiologia/pdf/unidad%2001.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147117764008.pdf>
- Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213–218. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017). *Fundamentos para la prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/NIPO+fund/789c688f-e753-49b4-bb19-67e53bd7ec28>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2008). *Higiene industrial*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Higiene+industrial/eb2a1df4-baf4-4561-a172-deeefce48fcb>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *Para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/lugares.pdf/7bd724be-cf42-42aa-a12e-30aee39c6884>
- Jimenéz, M., & Báez, L. (2010). *Factores psicosociales vs riesgos psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Lazarus, R. (1986). *Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. Obtenido de <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433015235.pdf>

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=LAZARUS+and+S.+FOLKMAN:+Stress,+Appraisal.+and+Coping.+Springer,+New+York+\(1984\)&ots=DfLUltdfS9&sig=FLSbLNjneEHytVsgtCVqrC4pE-Y#v=onepage&q=LAZARUS%20and%20S.%20FOLKMAN%3A%20Stress%2C%20Appraisal.%20and%20Coping.%20Springer%2C%20New%20York%20\(1984\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=LAZARUS+and+S.+FOLKMAN:+Stress,+Appraisal.+and+Coping.+Springer,+New+York+(1984)&ots=DfLUltdfS9&sig=FLSbLNjneEHytVsgtCVqrC4pE-Y#v=onepage&q=LAZARUS%20and%20S.%20FOLKMAN%3A%20Stress%2C%20Appraisal.%20and%20Coping.%20Springer%2C%20New%20York%20(1984)&f=false)

Leka, S., Griffiths , A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Levi, L. (1984). *Stress in industry : Causes, effects and prevention*. Revista Geneva. OIT. Occupation safety and health series No.51. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_250130/lang--en/index.htm

López, B., Osca, A., & Rodríguez, M. (2008). *Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles*. Revista Latinoamericana de Psicología, 40(2). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342008000200007

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa. Primera Edición*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Martínez, V., & Perez, O. (2014). *Prevention of school stress*. Revista de psicología. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851780031.pdf>

Martínez, E., & Diaz, Darwin. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés escolar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>

Melgosa, J. (2006). *Sin estrés*. 1. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=eFQraki_7boC&oi=fnd&pg=PA31&dq=Estr%C3%A9s+&ots=tIOv1DuREN&sig=LAmEVVPwTtqr1P_CgJfd2D_J3-c&redir_esc=y#v=onepage&q=Estr%C3%A9s&f=false

Moreno Puebla, R., Menéndez López, J., & Turró Mármol, C. (2001). *Factores psicosociales y estrés en el medio militar*. Revista Cubana de Medicina Militar, 30(3). Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572001000300008#cargo

Naranjo, M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. 33(2):171-190. Obtenido de revista educación. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Organización internacional del trabajo ginegra OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo:Naturaleza, incidencia y prevención.* (56):1-85. Obtenido de <http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Ortega, J. (2014). *Estrés y evaluación psicológica: un acercamiento teórico relacionado al concepto de resiliencia*. Facultad de psicología. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139994030.pdf>

Paterson, R., & Neufeld, R. (1987). *Clear danger: Situational determinants of the appraisal of threat*. *Psychological Bulletin*, 101(3), 404–416. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0033-2909.101.3.404>

Peréz, J. (2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

Peréz, J. (2006). *Qué es el estrés*. Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Ricoy, L. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. 31(1), 11-22. Brasil. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

Rodríguez , R., & Hermosilla, S. (2011). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. 57. Madrid . Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2005). *Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement*. Ansiedad y estrés. 11(1-2):215-231. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>

Schaufeli, W., & Greenglass, E. (2001). *Introduction to special issue on burnout and health*. 16(5):501-510. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/229159086_Introduction_to_special_issue_on_burnout_and_health

- Selye, H. (1983). *Stress and the general adaptation syndrome*. Obtenido de <https://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC2038162&blobtype=pdf>
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido : OMS. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Soria, M. (2020); *Manual de Ergonomía y Psicosociología Aplicada*. Logroño: Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), España. Tomo VIII. ISBN: 978-84-15626-09-1 (obra completa) 978-84-15626-24-4 (Tomo VIII). Material no publicado.
- Tobal, J., & Cano, A. (2005). *Estrés y trabajo*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230577111_Estres_y_Trabajo
- Velasquez, M. (2012). *Impacto laboral del estrés*. Obtenido de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=814
- Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos*. Educación, 17(32), 67-86. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802>

11. Bibliografía

- Bakker, A., Van der Zee, K., Lewig, K., & Dollard, M. (2006). *The relationship between the Big Five personality factors and burnout: a study among volunteer counselors. Journal of Social Psychology*. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16480120/>
- Banchs, R., González, P., Moreira, J. (1997). *Contra los “supersiniestros laborales”*. (34):1-4. Obtenido de ERGA formación profesional <https://www.insst.es/documents/94886/160177/N%C3%BAmero+34.+ESTR%C3%89+S+LABORAL>
- Barbera, M., Segocia, O., & Gómez, C. (2002). *Influencia del estrés y la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono de la organización, el absentismo y la accidentabilidad. Ansiedad y estrés*. 8(2/3):275-284. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-19259>
- Barradas, M., Fernández, N., Delgadillo, R., Sarmiento, S., & Arrieta, C. (2017). *Burnout y síntomas físicos sobresalientes en universitarios*. 4(8) Obtenido de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/157>
- Blasco, J., Llor, B., García, I., Sáez, M., & Sánchez, M. (2002). *Relación entre la calidad del sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la seguridad ciudadana. Mapfre medicina*. Obtenido de <https://sid.usal.es/idocs/f8/art8655/relacion.pdf>
- Berlin, H., & Koch, C. (2009). *Defense Mechanisms: Neuroscience Meets Psychoanalysis, Suppression and dissociation, two psychoanalytic defense mechanisms, are now studied by modern neuroscience*. Obtenido de scientific american mind: <https://www.scientificamerican.com/article/neuroscience-meets-psychanalysis/>
- Bernard, C., Sverke, M., & De Witte, H. (2005). *Comparing three alternative types of employment with permanent full-time work: How do employment contract and perceived job conditions relate to health complaints? Work & Stress*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678370500408723>
- Biron, C., Cooper, C., & Bond, F. (2008). *Mediators and moderators of organizational interventions to prevent occupational stress. Oxford Handbook online scholarly research reviews*. Obtenido de

<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199211913.001.0001/oxfordhb-9780199211913-e-018>

Chacon, M. (1986). *Inventario de Burnout de Maslach*. Obtenido de https://www.academia.edu/30368974/Escala_BURNOUT_1_DOC

Gil-Monte, P. (2002) *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. Salud pública de México 2002. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2002/sal021e.pdf>

Gil-Monte, P., & Peiró J.(1999) *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional*. Psicothema. 11(3):679-689. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>

Holmes T., & Rahe R. (2017) *Stress Inventory*. 67(7):581-582. Obtenido de <https://academic.oup.com/occmed/article/67/7/581/4430935>

Juruena, M., Clearea, A., & Pariante, C. (2004). *The Hypothalamic Pituitary Adrenal axis, Glucocorticoid receptor function and relevance to depression*. Brazilian journal Psychiatry. 26(3):189-201. Obtenido de Revis Bras Psiquiátrica : https://www.scielo.br/pdf/rbp/v26n3/en_a09v26n3.pdf

Kaspersen, M., & Mathiesen, S.(2003) *Síntomas de Estrés Postraumático entre los soldados de Naciones Unidas y el personal perteneciente al voluntariado*. 17(2).Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1579-699X2003000200001

Koch, C. (2009). *Defense Mechanisms: Neuroscience Meets Psychoanalysis suppression and dissociation, two psychoanalytic defense mechanisms, are now studied by modern neuroscience*. Obtenido de Scientific American Mind: <https://www.scientificamerican.com/article/neuroscience-meets-psychanalysis/>

Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Manual para la formación del especialista*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BnCtJxWTLoC&oi=fnd&pg=PA17&dq=ergonomia+y+psicosociologia+aplicada+manual+para+la+formacion+del+especialista&ots=laCtaUqBs1&sig=BXg3wH1R_3ksIJ639DQyf5E9v0#v=onepage&q=ergonomia%20y%20psicosociologia%20aplicada%

López, B., Osca Segovia, A., & Rodríguez Muñoz, M. (2008). *Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles*. Revista Latinoamericana de Psicología, 40(2): 293-304 Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80500207.pdf>

Martín, J., Luceño, L., Jaén, M., & Rubio, S. (2007). *Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional decore, y salud laboral deficiente.* 19(1), 95-101. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28170313_Relacion_entre_factores_psicosociales_adversos_evaluados_a_traves_del_cuestionario_multidimensional_Decore_y_salud_laboral_deficiente.

Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. Current directions in Psychological Science.* 12(5):189-192. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/254081523_Job_Burnout_New_Directions_in_Research_and_Intervention

Mihaljevic, E., Benic, M., Begic, D., Lauc G, Hutinec B, Candrlic V, et al. (2004). *El trastorno por estrés post-traumático relacionado con el combate entre los veteranos croatas: modelos causales para grupos (clusters) de síntomas.* 18 (4):197-209. Obtenido de Eur J Psychiat <http://scielo.isciii.es/pdf/ejp/v18n4/197.pdf>

Moreno, R., Menéndez, J., & Turró, C. (2001). Factores psicosociales y estrés en el medio militar. *Revista Cubana de Medicina Militar,* 30(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572001000300008#cargo

Moreno, B., Oliver, C., & Aragoneses, A. (1991). *El Burnout una forma específica de estrés laboral.* 271-284. Obtenido de Manual de Psicología Clínica. https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/burnout_forma_estreslab.pdf

Moriana, J., & Herruzco, J. (2005). *El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico.* 16(2):161-172. Obtenido de Clinica y salud. <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/clinica/95783.pdf>

Nogareda, S. (1999). NTP 355: *Fisiología del estrés.* Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fce97276

Pérez, J. (s.f.). *Trata el estrés con PNL. Qué es el estrés.* Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Pflanz, S. (1999). *Psychiatric illness and the workplace: perspectives for occupational medicine in the military.* Mil Med. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10377707/>

- Rodríguez , R., & Hermosilla, S. (2011). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention.* 57. Madrid . Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout.* 29(1):59-67. Obtenido de Papeles del Psicólogo: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/10573/28614.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de recursos humanos.* Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Sánchez, C., & Conde, P. (2008). *La protección social y los riesgos psicosociales.* (26):275-297.Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234793392.pdf>
- Sandín, B. (2003). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Shelley, J., & Wong, M. (1991). *Prevalence of burnout among military dentists.* National Library of Medicine. 156(3) Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1901970/>
- Velasquez, M., (2012). *La salud mental de las y los trabajadores.* Primera Edición. España: Wolters Kluwer. Obtenido de https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adultos/salud_mental_trabajadores.pdf

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (que errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar
una solución al problema
tiene establecido un procedimiento formal de actuación
no lo sé

	1
	2
	3
	4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría....)

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca

	1
	2
	3
	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajena a tu tarea)

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta
alta
media
baja
muy baja

	1
	2
	3
	4
	5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

	1
	2
	3
	4
	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a menudo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a menudo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?

	no	a veces	bastante	mucho
	1	2	3	4
no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bastante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mucho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

	mucho	bastante	poco	nada
	1	2	3	4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

	no es muy importante	es importante	es muy importante	no lo sé
	1	2	3	4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5

Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

	adecuadamente	regular	insuficientemente	no existe posibilidad de desarrollo profesional
	1	2	3	4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

	muy adecuada	suficiente	insuficiente en algunos casos	totalmente insuficiente
	1	2	3	4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

	muy adecuada	suficiente	insuficiente en algunos casos	totalmente insuficiente
	1	2	3	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

	muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho
	1	2	3	4

Anexo 2, Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) para evaluar:

Síndrome de Burnout:

0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regularmente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por semana	Casi siempre/ Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
Marcar con un círculo la casilla correspondiente según la numeración de la tabla anterior						
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. (A)					
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo. (A)					
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo. (A)					
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí. (A)					
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo. (E)					
6	Estoy "quemado" por el trabajo. (A)					
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. (E)					
8	He perdido el interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto. (C)					
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo. (C)					
10	En mi opinión soy muy bueno en mi puesto. (E)					
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. (E)					
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. (E)					
13	Me he vuelto más cinico respecto a la utilidad de mi trabajo. (C)					
14	Dudo de la transcendencia y valor de mi trabajo(C)					
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. (E)					
Agotamiento: (A)/5			Cinismo: (C)/4			Eficacia profesional: (E)/6