



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

TÍTULO:

**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE**

PERÍODO 2019-2020

*Tesis Previa a la obtención del título
de Psicóloga Clínica*

AUTORA:

Tatiana del Cisne Acaro Castillo

DIRECTORA:

Psic. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc

LOJA- ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN

Loja 16 de junio de 2020

Psic. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc.**DIRECTORA DE TESIS****CERTIFICA:**

Haber dirigido, revisado y corregido el desarrollo del trabajo de titulación “**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE**” de la autoría de la egresada de la carrera de Psicología Clínica, **Tatiana del Cisne Acaro Castillo** con número de cédula 1105975823.

Por lo que, en cuanto a mi criterio personal, el trabajo de titulación del estudiante reúne satisfactoriamente los requerimientos de forma y fondo, exigidos y estipulados en el régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación para la asignación del Tribunal de Calificación y su disertación pública de la misma para la graduación.

Psic. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Tatiana del Cisne Acaro Castillo, con número de cédula 1105975823 declaro ser la autora del presente trabajo de tesis “**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE PERÍODO 2019-2020**” y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional - Biblioteca Virtual.

Autora: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Firma: 

Cédula: 1105975823

Fecha: 16 de junio de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Tatiana del Cisne Acaro Castillo, declaro ser el titular de la tesis titulada “**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE, PERÍODO 2019-2020**” como requisito para optar el grado de Psicóloga Clínica; por lo que autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional (RDI):

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio la Universidad.
- La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice su tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 16 días del mes de junio 2020, firma la autora:

Firma: 

Autor: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Número de Cédula: 1105975823

Dirección: Paraguay- Argentina 84A-52

Correo electrónico: tatianadelcisne@gmail.com

Teléfono: 0969681064

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de tesis: Psic. María Paula Torres Pozo, Mg. Sc.

Tribunal de grado:

Presidenta: Dra. Ana Catalina Puertas Azanza, Mg. Sc.

Vocal: Psic. Cl. Marco Vinicio Sánchez Salinas, Mg. Sc.

Vocal: Psic. Cl. Cindy Estefanía Cuenca Sánchez, Mg. Sc.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A mis padres Rosa y Vicente, por su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido cumplir un sueño más.

A mis hermanos, Alexander, Bryam y Kevin, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso.

Finalmente quiero dedicar esta tesis todas mis amigos y amigas, por comprenderme en momentos difíciles y por todo el amor brindado.

Con todo cariño para ustedes.

Tatiana Delcisne Acaro Castillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía y acompañarme en cada momento de mi vida.

A la Universidad Nacional de Loja en especial a la carrera de Psicología Clínica, por haberme permitido formarme como profesional, a mis profesores que con su sabiduría, conocimiento y apoyo motivaron a crecer día a día.

Al Fuerte Militar Miguel Iturralde, por brindarme apertura y realizar mi investigación en una prestigiosa institución.

A mi Directora de Tesis, Psic. María Paula Torres Pozo, por haberme guiado y brindado apoyo y motivación durante este proceso.

Mi agradecimiento a mi familia, mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
1. TÍTULO	1
2. RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
CAPÍTULO I.....	7
4.1. Definición de mobbing.....	7
4.2. Elementos que Conforman el Mobbing	7
4.2.1. La continuidad.....	7
4.2.2. Las conductas	7

4.2.3.	La finalidad	7
4.3.	Partes Implicadas en el Proceso del Mobbing.....	7
4.3.1.	Perfil de la víctima	8
4.3.2.	Perfil del acosador	8
4.3.3.	Perfil de los cómplices	8
4.4.	Fases de Mobbing.....	9
4.4.1.	Fase de seducción.....	9
4.4.2.	Fase de conflicto.....	9
4.4.3.	Fase de estigmatización.....	9
4.4.4.	Fase de intervención a la empresa.....	10
4.4.5.	Fase de salida o exclusión de la organización	10
4.5.	Tipos de Mobbing	11
4.5.1.	Acoso vertical ascendente	11
4.5.2.	Acoso vertical descendente	11
4.5.3.	Mobbing horizontal	11
4.5.4.	Mobbing mixto.....	12
4.6.	Consecuencias del Mobbing.....	12
4.6.1.	Consecuencias en el ámbito personal.....	12
4.6.2.	Consecuencias Familiares	14
4.6.3.	Consecuencias a nivel empresarial.....	14
4.6.4.	Consecuencias a nivel económicas	15
CAPÍTULO II.....		16
4.7.	Definición de Síndrome de Burnout.....	16
4.8.	Características del Síndrome de Burnout	16

4.8.1.	Agotamiento emocional	16
4.8.2.	Despersonalización.....	16
4.8.3.	Baja realización profesional	17
4.9.	Factores del Síndrome de Burnout	17
4.9.1.	Situaciones vinculadas al contexto laboral.....	17
4.10.	Factores Físicos	17
4.10.1.	Ruido	17
4.10.2.	Iluminación.....	18
4.10.3.	Diseño del puesto de trabajo	18
4.11.	Tiempo de Trabajo	18
4.11.1.	Jornada comprimida	18
4.11.2.	Trabajo a turnos y trabajo nocturno	19
4.12.	Control y Autonomía.....	19
4.12.1.	Autonomía para tomar decisiones	20
4.13.	Carga Mental de Trabajo.....	20
4.13.1.	Sobrecarga cuantitativa	20
4.13.2.	Sobrecarga cualitativa	20
4.13.3.	Infracarga cuantitativa:.....	21
4.13.4.	Infracarga cualitativa:.....	21
4.14.	Participación y Supervisión	21
4.14.1.	Participación.....	21
4.14.2.	Supervisión.....	22
4.15.	Desempeño del rol.....	22
4.15.1.	Conflicto de rol.....	22

4.15.2. Ambigüedad de rol	23
4.15.3. Sobrecarga de rol.....	23
4.16. Factores Personales	23
4.17. Relaciones interpersonales en el trabajo	24
4.18. Fases del síndrome de Burnout	24
4.18.1. Fase de entusiasmo e idealismo	24
4.18.2. Fase de estancamiento	25
4.18.3. Fase de frustración	25
4.18.4. Fase de apatía	25
4.19. Sintomatología del Síndrome de Burnout	26
4.19.1. Sintomatología física.....	26
4.19.2. Síntomas psíquicos.....	26
4.19.3. Síntomas emocionales	26
4.19.4. Sintomatología conductual.....	26
4.19.5. Sintomatología cognitiva.....	27
CAPÍTULO III	28
4.20. Fuerzas Armadas del Ecuador.....	28
4.21. Ejército Ecuatoriano.....	29
4.22. Fuerte Militar Miguel Iturralde	29
4.23. Riesgos Psicosociales en Contextos Militares	30
5. MATERIALES Y MÉTODOS	32
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
6. RESULTADOS	41

7. DISCUSIÓN.....	56
8. CONCLUSIONES	60
9. RECOMENDACIONES	61
10. BIBLIOGRAFÍA.....	62
11. ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Acoso laboral o mobbing en el Personal Técnico del Fuerte militar Miguel Iturralde	41
Tabla 2 Síndrome de Burnout en el personal en el Personal Técnico del Fuerte militar Miguel Iturralde	42
Tabla 3 Puntuaciones en las tres escalas del Maslach Burnout Inventory	43
Tabla 4 Relación entre el acoso laboral y el síndrome de burnout.....	44
Tabla 6 Edad de la población investigada.	70
Tabla 7 Actividad Laboral que desempeña la población	71
Tabla 8 Grado Militar.....	72
Tabla 9 Instrucción Académica.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de la población participante	70
Figura 2. Actividad Laboral que desempeña la población	71
Figura 3. Grado Militar de la población	72
Figura 4. Instrucción Académica	73

1. TÍTULO

ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE

2. RESUMEN

Actualmente el síndrome de burnout y el acoso laboral o mobbing, se han convertido en un problema de gran relevancia social, debido a que se consideran como un factor nocivo para la salud en los trabajadores. El presente estudio tiene el propósito de determinar la relación entre las dos variables mencionadas. La metodología aplicada tiene un enfoque de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo- correlacional y transversal, en la cual participaron 85 personas correspondiente al 100% de género masculino, pertenecientes al Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Cisneros y el Test de Maslach que permitieron evaluar el acoso laboral y el síndrome de burnout respectivamente. Los resultados indican que existe una baja prevalencia de acoso laboral. De la misma forma se identificó que mayor parte de la población sujeta, presenta tendencia a desarrollar síndrome de burnout. Así mismo se determinó que no existe relación entre las dos variables. Sin embargo, se consideró relevante elaborar un plan de prevención con el propósito de disminuir los riesgos de padecer estos fenómenos y mejorar la salud mental de los profesionales del ejército.

Palabras clave: Síndrome de Burnout- Estrés laboral -Acoso laboral- mobbing

ABSTRACT

Nowadays the burnout syndrome and the harassment at work or mobbing, have become a problem of great social relevance, due to the fact that they are considered as a harmful factor for the health of the workers. This study aims to determine the relationship between the two variables mentioned. The methodology applied has a quantitative approach, with a descriptive-correlational and transversal design, in which 85 people participated, corresponding to 100% of the male gender, belonging to the Miguel Iturralde Military Fort in the city of Loja. The instruments used were the Cisneros Scale and the Maslach Test, which made it possible to evaluate harassment at work and burnout syndrome, respectively. The results indicate that there is a low prevalence of harassment at work. In the same way it was identified that most of the subject population, presents tendency to develop burnout syndrome. It was also determined that there is no relationship between the two variables. However, it was considered relevant to develop a prevention plan in order to reduce the risks of suffering these phenomena and to improve the mental health of the professionals of the army

Key words: Burnout syndrome - Workplace stress - Workplace harassment- mobbing

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el estudio del síndrome de burnout y el mobbing. “En la actualidad son considerados como un riesgo psicosocial grave tanto por su prevalencia como por sus repercusiones negativas en la salud de los trabajadores, así como en los costos que se producen a causa de la disminución de la cantidad y calidad del trabajo efectuado en la organización” (García, Meseguer, Soler, & Sáez, 2014).

Para analizar esta problemática es necesario mencionar la definición de estos dos fenómenos organizacionales como el síndrome de burnout: se define como el desgaste profesional que se caracteriza por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional, afectando física y psicológicamente la salud del trabajador (Fernández, 2016). El mobbing según Heinz Leymann lo define como la violencia psicológica de forma sistemática y recurrente, ejercida por una o varias personas en el lugar de trabajo, con el propósito de afectar psicológicamente y desmotivar al trabajador (Vidal, 2006).

Es así que en el último informe de la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de Trabajo” se estima que ochocientas mil personas padecen de acoso laboral (Piñuel & Zabala, 2001). Los resultados obtenidos por la universidad de Alcalá de Henares en el estudio de “Violencia en el mundo laboral”, estima que más de 1.500.000 personas en España son s de mobbing y un 5% de las s se ven gravemente afectadas considerando acabar con su vida. Bajo estos parámetros la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en la encuesta europea acerca de las condiciones de trabajo señalan que, en el año 2000, trece millones de trabajadores en Finlandia, Reino Unido, España, Italia, Portugal, Bélgica, Suecia y Países Bajos padecen de mobbing (Rivas, Sánchez, 2003). En América latina y países de Iberoamérica se realizó un estudio sobre: “Prevalencia de Violencia Psicológica y Acoso Laboral” en donde encontraron un índice alto en trabajadores de Perú 79.8%, Bolivia 76.8% Costa Rica 74.8%, Ecuador 62.5% y Venezuela 60.6% (Pando M. , Aranda, Torres, & Salazar, 2016)

En el mismo contexto el síndrome de Burnout según la Organización Mundial de la Salud considera que es una epidemia global, que afecta a todos los empleados ya que ocasionan alteraciones en el estado de salud, absentismo y baja productividad laboral Macias et al. (2017). Asimismo, en Holanda cerca del 15% de la población trabajadora sufre de síndrome de burnout y se estima que el personal hospitalario presenta más probabilidades de desarrollar el síndrome. De igual forma en América Latina diversos estudios efectuados sobre el síndrome de burnout estiman que un 60% son afectadas por el mismo, lo que se considera alarmante puesto que es un trastorno adaptativo crónico que afecta la calidad de vida y deteriora su capacidad profesional (El Sahili González & Kornhauser, 2010).

En base a los estudios expuestos anteriormente se determina, que tanto el síndrome de burnout como el mobbing son considerados como una problemática social, que se produce alarmantemente en todo el mundo lo que representa un factor de riesgo en la salud de los trabajadores (Patlán, 2013). Así mismo se determina que la prevalencia de estos dos síndromes es ampliamente variada de un país a otro, por ende, se considera que tanto el síndrome de burnout como el mobbing dependen del ambiente donde se desarrolle el individuo y las características personales que posea el mismo (Morales, & Hidalgo, 2015).

Al analizar esta problemática, y al no encontrar estudios sobre el síndrome de burnout y mobbing en la profesión militar tanto a nivel nacional como internacional, se estableció la importancia de realizar el presente estudio, señalando que los profesionales militares se encuentran propensos a presentar estos dos fenómenos debido a los altos niveles de exigencia que su profesión demanda.

En base a los datos estadísticos y el marco referencial se planteó los siguientes objetivos específicos en el personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde. Con la finalidad de conocer y recabar más a profundidad esta problemática:

a) Establecer la presencia del acoso laboral o mobbing en el personal técnico del fuerte militar Miguel Iturralde mediante la escala de Cisneros; así mismo b) Identificar la incidencia del síndrome de burnout mediante la aplicación del test de Maslach; de igual modo c) Analizar la relación del acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout; y finalmente d) Elaborar un plan de prevención con el propósito de disminuir el riesgo de padecer estos síndromes. Cabe señalar que el presente estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo transversal, con un diseño descriptivo correlacional, cuya muestra fue el personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja. Luego de analizar la problemática, se plantea la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout en el personal Técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja?

Para sustentar lo dicho anteriormente nos basamos en una profunda revisión literaria, la cual se encuentra dividida en 3 capítulos:

Acoso laboral o mobbing: que comprende conceptualización, características del perfil de las personas implicadas en el mobbing, fases, tipos y consecuencias (capítulo 1). Síndrome de Burnout que contiene conceptualización, factores, fases y sintomatología (capítulo 2).

El ejército ecuatoriano se reconoce a la población estudiada, su visión, misión y antecedentes (capítulo 3).

Al culminar esta investigación se llegó a la conclusión de que no existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el mobbing, por esta razón se puede establecer que por el momento no se ha encontrado evidencias de que estos dos síndromes se correlacionen entre sí.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

Capítulo I

4.1. Definición de mobbing

Es cualquier manifestación abusiva, indebida que se ejerce a través de comportamientos, expresiones negativas de forma continua o sistemática que se manifiesta hacia una persona o varias personas, con el fin de intimidar, humillar, desvalorizar, agredir emocionalmente, desestabilizar la salud mental y física del trabajador (Ríos,Pérez,Rosario &Hernández, 2011)

4.2. Elementos que Identifican el Mobbing

4.2.1. La continuidad

La exposición sistemática de una serie de acciones hostiles hacia la víctima que no son transitorias si no prolongadas y tiene una duración mínima de seis meses, para que se pueda establecer como acoso.

4.2.2. Las Conductas

Las conductas efectuadas están dirigidas a agredir diferentes aspectos de una persona como su integridad, capacidad profesional, su vida privada, y su entorno laboral.

4.2.3. La Finalidad

La finalidad del acoso laboral o mobbing es atentar con la dignidad e integridad del trabajador lo que puede llegar a ocasionar o desestabilizar emocionalmente a la y finalmente la exclusión de la organización (Vidal, 2006)

4.3. Partes Implicadas en el Proceso de Mobbing

En el proceso de mobbing se pueden diferenciar tres partes comprometidas: la, el acosador y los cómplices. A continuación, se procede a explicar las características principales del perfil de cada una de ellas:

4.3.1. Perfil de la Víctima

Una persona puede padecer de acoso laboral independientemente de la raza, sexo, religión, nacionalidad, su nivel de estudios, su ideología y su condición social. Sin embargo, no se puede determinar con precisión las características que puedan predisponer a ser de mobbing, pero se pueden especificar una serie de características comunes que poseen las personas afectadas.

Las personas poseen las siguientes características personales: Poseen una situación familiar buena, capacidad para liderar, alegría, altamente capacitados profesionalmente, empáticos, con una elevada ética, en relación a lo anterior estas particularidades despiertan en el acosador sentimientos de inferioridad como celos, envidia personal y/o profesional.

4.3.2. Perfil del Acosador

En el proceso de mobbing al acosador no lo define la raza, el sexo, la religión, el nivel de estudios o cualquier otro aspecto, son otras las características que van a definir a un acosador laboral. El perfil de un acosador concierne a personas mediocres, resentidas, perversas, envidiosas, celosas, frustradas, individualistas, narcisistas, manipuladoras, necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo, falta de empatía por los demás, necesidad de tener dominio y control sobre los demás, hacen críticas a todo el mundo, pero no permiten acusaciones de reproche, o valoraciones negativas hacia el mismo, además suelen trabajar bastante menos que el resto de la organización.

4.3.3. Perfil de los Cómplices

Para que se produzca el mobbing el acosador necesita la presencia de testigos silenciosos es decir de compañeros que, sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques, pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos a la de que son problemáticos, raros, violentos provocando la culpabilización.

El perfil de los cómplices corresponde a personas que desean agradar a los demás; débiles, inseguras, fluctuantes, temerosas de que si no cooperan pueden ser las próximas s, poseen

miedo de perder su trabajo, obedecen a cualquier orden del acosador para mantener una buena relación con él y de esa forma salir bien librados.

4.4. Fases de Mobbing

El acoso laboral conlleva un proceso que se divide en distintas fases:

4.4.1. Fase de Seducción

En esta fase el acosador gana a su a través de acciones positivas que van encaminadas en ganar su confianza y descubrir las debilidades de la futura, además en esta fase el hostigador no demostrara violencia con el fin de desestabilizar a la persona afectada cundo inicie el abuso psicológico (Verona & Santana, 2012)

4.4.2. Fase de Conflicto

En esta primera fase, el suceso inicia con un cambio súbito en la relación entre la víctima y el acosador, el trabajador no sabe lo que ocurre y se siente desorientado porque repentinamente empiezan a actuar en su contra, estos ataques se pueden manifestarse mediante agresiones directas en donde injustificadamente existen inconvenientes en el trabajo, así como ataques indirectos como comentarios o calumnias sobre su vida privada o profesional (Rodriguez, 2010) Es así que la víctima empieza hacerse preguntas periódicas sobre lo ocurrido e inmediatamente piensa que ha actuado mal llegando a desarrollar sentimientos de culpa. Finalmente, este período suele durar muy poco tiempo, pues el conflicto no es el objetivo del acosador sus propósitos son más terribles (Verona & Santana, 2012).

4.4.3. Fase de Estigmatización

En esta segunda fase las agresiones se vuelven cotidianas, y cada vez con más frecuencia: insultos, criticas, humillaciones con el fin de agredir a la reputación o dignidad de la víctima y lograr que abandone el puesto de trabajo, para “Trude Ausfelder” menciona que en esta fase las agresiones se hacen público en donde se pueden hacer cambios de departamento, amenazas de despido y ser considerado un estorbo para la empresa (Rojo & Cervera, 2005). Así mismo la

persona afectada por mobbing acude a otras personas de la empresa, compañeros, y estos no toman importancia al asunto y empieza a sentirse sola y de esta manera comienzan los primeros síntomas de la depresión y dependiendo de la personalidad de la víctima y su red de apoyo se puede intensificar la sintomatología (Rodríguez, 2010). Esta fase va a tener una duración más o menos de larga duración, dependiendo de los factores que influyan como la negatividad por aceptar el problema, la incertidumbre de la víctima por pedir ayuda (Vidal, 2006)

4.4.4. Fase de Intervención a la Empresa

En esta fase el trabajador acosado ha perdido la motivación y el interés por el trabajo lo considera un castigo tener que ir a la empresa todos los días, a partir de esto la víctima acude a personas con un nivel jerárquico superior como sindicatos, departamento de recursos humanos con el fin de resolver el conflicto (Rodríguez, 2010). Aunque su negativa es atribuir la responsabilidad del problema a la víctima y no al acosador, en donde se tomaran medidas que van desde soluciones rápidas a largas a través de escritos, cambios de funciones, cambios de lugar de trabajo, en donde la no le admiten ser escuchado, tener una valoración objetiva, un juicio imparcial o una igualdad en el trato (Vidal, 2006).

4.4.5. Fase de salida o exclusión de la organización

En esta fase la víctima presenta un daño importante en su salud lo que lo lleva ausentarse del trabajo con mayor frecuencia y con períodos más prolongados de tiempo y a disminuir su rendimiento laboral (Rodríguez, 2010). En esta fase del mobbing las consecuencias a causa del acoso son más considerables por lo cual la víctima presenta problemas de tipo psicosomático como alteraciones digestivas, dermatológicas de igual forma repercusiones psicológicas como alteraciones del estado de ánimo, Trastornos obsesivos, trastorno bipolar, depresión, conductas asociales (adicciones) conductas autolesivas como suicidio, divorcio ocasionado el abandono del trabajo (Cobo, 2013)

4.5. Tipos de Mobbing

4.5.1. Acoso vertical ascendente

También denominado mobbing desde abajo. Este tipo de acoso laboral es el que se efectúa a uno o varios trabajadores subordinados en aquella persona que tenga un rango jerárquico superior en la organización, frecuentemente suele suceder cuando una persona externa a la empresa se une a la organización con un rango laboral elevado, o cuando un trabajador es ascendido a un puesto con un rango alto, en donde se concede la capacidad de organizar a sus antiguos compañeros.

4.5.2. Acoso vertical Descendente

Este tipo de acoso se ejerce un poder injusto y abusivo a uno o más subordinados desde un rango jerárquico superior con fin determinado. En este caso es más notorio el acoso ya que las agresiones provienen de una persona con un rango superior en la empresa ya que es el encargado de distribuir tareas, retribuir o desechar los resultados, además es quien debería proteger los derechos del trabajador.

4.5.3. Mobbing Horizontal

Este tipo de acoso es ejercido por uno o varios compañeros con el mismo nivel jerárquico o la misma posición dentro de la organización en la empresa. Este tipo de mobbing se puede dar por numerosas causas celos, envidia, problemas personales o porque simplemente algunos de los miembros del grupo no aceptan algo de la víctima, ya sea porque sea débil o es distinta. Otro acontecimiento que da lugar a este comportamiento es el hecho de que la víctima sea considerada diferente al resto del grupo, ya sea por su sexo, orientación sexual, religión o porque la persona es física o psíquicamente débil o diferente. Estas discrepancias son aprovechadas por los demás con el fin de hostigar a la víctima.

4.5.4. Mobbing Mixto

Este tipo de acoso se ejercen conductas abusivas e injustas verticales, ascendentes o descendientes y horizontales, en donde se efectúa el acoso sobre un compañero y el superior se vuelve cómplice o viceversa ya se por acción u omisión y no pone fin a los comportamientos de los compañeros a pesar de las denuncias de la víctima y de esta forma contribuye al acoso; de la misma manera cuando los compañeros transgreden a la víctima con el propósito de eliminar a un compañero por competitividad o por el puesto de trabajo apoyando la actuación de los superiores.

4.6. Consecuencias del Mobbing

4.6.1. Consecuencias en el ámbito personal

Los perjuicios a causa del acoso laboral son variados, varían de acuerdo a las personas, las situaciones y los casos. Cada víctima responde de diferente manera al acoso lo cual tiene consecuencias en su salud y entorno. En cuanto a los daños personales, se pueden clasificar en tres niveles: Psíquico, físico y social (Camacho, 2018)

4.6.1.1. Nivel Psíquico

La sintomatología puede ser muy diversa, las consecuencias que sufre la víctima son múltiples tales como trastornos del estado de ánimo como la ansiedad debido al miedo marcado y continuo, ataques de pánico como consecuencia de cualquier asociación consciente e inconsciente sobre el acoso, cuadros depresivos de gran intensidad, así como trastornos emocionales como sentimientos de fracaso como deterioro en la confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales, impotencia y frustración, baja autoestima, irritabilidad o apatía (Ramos, 2012). Insomnio: la víctima no puede conciliar el sueño debido a los pensamientos recurrentes que tiene.

Anhedonia o incapacidad emocional de experimentar alegría y disminución de la afectividad hacia a otras personas. Estrés postraumático si el acoso laboral es de gran intensidad, sentimientos de victimización y evitación de los contactos sociales (Rodríguez, 2010)

4.6.1.2. Nivel Físico

Los efectos físicos del acoso laboral son pérdida de fuerza, fatiga crónica, problemas gastrointestinales, cefaleas, dolores del cuerpo, arritmias, dolores lumbares, náuseas, problemas cardíacos, trastornos del sueño, trastornos de alimentación. Conductas de dependencia como bulimia, alcoholismo, toxicomanía. Síntomas de desajuste en el sistema nervioso autónomo como sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, taquicardias, dolores u opresión de pechos, sofocos, sensación de falta de aire, hipertensión o hipotensión neuronalmente inducida por cefaleas (Cobo, 2013)

4.6.1.3. Nivel Social

Las relaciones sociales de la víctima pueden verse deterioradas debido a la susceptibilidad y la irritabilidad con las que vive el trabajador provocando tener una visión negativa de las situaciones habituales y de la red de apoyo (Ramos, 2012). Todo ello puede conducir a originar conductas de aislamiento, incomunicación de la víctima hacia sus familiares, así como el abandono de sus amigos y una evasión de las personas de su entorno, lo que conlleva a la desconfianza la incapacidad para relacionarse con los demás y el desarrollo de sentimientos generalizados de pérdida de valores como la confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales (Rodríguez, 2010). Otra de las secuelas del mobbing es la estigmatización de la persona como se ha mencionado anteriormente la víctima suele ser relacionado como conflictivo, frágil, susceptible, esta percepción suele ser inmutable por parte del grupo al que pertenece. Las consecuencias a causa de la estigmatización son una disminución de tener una calidad de vida saludable: pareja empleo, salud, vivienda (Camacho, 2018).

4.6.2. Consecuencias Familiares

El ambiente familiar también se ve afectado por el acoso puesto que la víctima presenta pérdida de interés por actividades familiares, abandono de compromisos familiares. Así también las relaciones de pareja también se ven afectadas. El estrés provoca la pérdida de deseo sexual o la eficacia del acto sexual, lo que origina a una baja autoestima, así como la incapacidad de resolver los problemas de pareja (independiente de los sexuales) lo que va agravando la convivencia en la pareja que probablemente puede conducir a un divorcio.

Otras de las consecuencias negativas son la falta de interés por los proyectos comunes, los compromisos, las responsabilidades familiares (Camacho, 2018)

4.6.3. Consecuencias a nivel Empresarial

El acoso en el trabajo genera un ambiente laboral desfavorable para el desempeño de la organización lo que puede ocasionar efectos negativos en la empresa como el bajo rendimiento laboral, disminución en la cantidad y calidad de la producción es decir el trabajador se presenta a trabajar pero no es productivo, lo que genera numerosos gastos a la institución, asimismo se presenta el ausentismo laboral en donde el trabajador puede asistir períodos cortos de tiempo o definitivamente abandonar la organización. (Camacho, 2018).

Como se ha dicho anteriormente estos fenómenos son provocados a causa de los problemas de salud eventuales y los intentos de huir de la organización. Otra de las consecuencias del acoso en el ámbito laboral es la insatisfacción laboral en los trabajadores lo que ocasiona aversión hacia la autoridad además de mala relación con los compañeros de trabajo asimismo poco compromiso con la institución (Ramos, 2012)

4.6.4. Consecuencias a nivel económicas

El mobbing puede influir de manera negativa en la economía del acosado, ya que la persona afectada por mobbing desarrolla problemas de salud, así como también problemas en el trabajo, lo que van a causar una reducción del sueldo por baja laboral, pérdida del sueldo por absentismo en el trabajo que puede ser voluntario o por despido con o sin indemnización. Dificultad para solventar gastos básicos como alimentación, salud, vivienda, servicios básicos o de cualquier índole (Verona & Santana, 2012).

Capítulo II

4.7. Definición de Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y la falta de realización personal, como tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (Fernández, 2016)

4.8. Características del Síndrome de Burnout

4.8.1. Agotamiento emocional

Constituye un elemento importante en el síndrome ya que se caracteriza por cansancio, pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico en donde el individuo tiene la sensación de estar al límite y no poder dar más a los demás (Apiquian, 2007). Al mismo tiempo el agotamiento emocional no solo se debe al exceso en el trabajo si no al hecho de atribuir responsabilidades en donde se deba asumir problemas de tipo emocional o cognitivo. Las víctimas afectadas por agotamiento emocional generalmente carecen de tiempo para sí mismos, así como también no reciben reconocimientos, consideración suficiente lo que conlleva a desarrollar un distanciamiento afectivo, las emociones empiezan a ser cada vez más limitadas como si en realidad no sintieran nada (Sánchez, 2019)

4.8.2. Despersonalización

Consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los demás, así como también sentimientos de irritabilidad, pérdida de motivación, descenso de compromiso laboral, sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo, lo

que implica que la víctima no solo trata de alejarse de los usuarios de servicio sino también de sus compañeros.

4.8.3. Baja Realización Profesional

Se desarrolla cuando existen demandas que exceden la capacidad profesional y no pueden cumplirlas a cabalidad a consecuencia de ello la víctima presenta bajo rendimiento laboral, insatisfacción con los logros alcanzados, baja autoestima, sentimientos de fracaso, bajas expectativas y esfuerzos en el trabajo (Apiquian, 2007)

4.9. Factores del Síndrome de Burnout

Los factores que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout son:

4.9.1. Situaciones vinculadas al contexto laboral

Las condiciones vinculadas al entorno laboral sin duda constituyen un estresor para desarrollar el síndrome, estos aspectos son las “condiciones físicas del lugar de trabajo, falta de espacios de descanso”. Otros aspectos que contribuyen son: el estrato socio económico, ubicación del lugar de trabajo, críticas entre compañeros y personal en general que labora en la institución, horas excesivas de trabajo (turnos rotatorios, guardias), falta de capacitación con respecto a las funciones que debe realizar y falta de motivación en el desempeño de las tareas. (Alves, 2016)

4.10. Factores Físicos

4.10.1. Ruido

Los trabajadores expuestos a niveles de ruido suficientemente fuertes y prolongados van a disminuir considerablemente la audición en el trabajador así también presentar sensación de irritabilidad e incomodidad, otro de los problemas asociados al ruido es la dificultad para la comunicación verbal, cuanto mayor es el ruido mayor es el esfuerzo que tiene que realizar el emisor para hacerse entender teniendo que elevar exageradamente la voz.

Por lo tanto, el ruido genera malestar, disminuye la atención y concentración necesaria para desarrollar las actividades en el trabajo.

4.10.2. Iluminación

Una mala iluminación hace que el ambiente de trabajo sea menos seguro lo que conlleva a impedir la identificación de los riesgos laborales, instituyendo en el trabajador ansiedad. Otra de las consecuencias son los efectos negativos en la visión, por lo que es indispensable tener una adecuada iluminación.

4.10.3. Diseño del Puesto de Trabajo

Un diseño inadecuado del puesto de trabajo puede ocasionar riesgos ergonómicos como son: trastornos músculo-esqueléticos en hombros, cuello, manos, muñecas. Por consiguiente, es indispensable que las máquinas, vehículos, mobiliario, estén adecuadas al operador tanto en sus capacidades físicas como psicológicas para un mejor desempeño de sus funciones.

4.11. Tiempo de Trabajo

El tiempo de trabajo tiene una importante repercusión sobre la calidad de vida del trabajador no sólo en el trabajo sino también fuera de él, de igual forma esto puede afectar aspectos tan importantes como la vida social, familiar y física del trabajador ocasionando alteraciones de los ciclos de sueño-vigilia, así como también los ritmos cardiacos (Aepsal, 2018) Si el tiempo de trabajo excede más de las ocho horas establecidas y existe una demanda considerable de trabajo se pueden generar otras repercusiones para el trabajador como el sistema digestivo muy sensible debido al estrés y ansiedad, crisis por ausencia de perspectivas motivadoras, ansiedad generada por paralización laboral y monotonía.

4.11.1. Jornada comprimida

La semana comprimida consiste en cumplir la jornada laboral semanal, pero en menos días, en donde el trabajador no trabaja los cinco días si no cuatro o tres, lo que conlleva que el número de horas de la jornada aumente de forma proporcional, el horario establecido son 8 horas diarias

pero el trabajador tendrá que laborar más de 8 horas, lo que implica que las jornadas se hagan considerablemente más largas y ocasionen el agotamiento mental en el trabajador (Floría P. M., 2013)

4.11.2. Trabajo a turnos y trabajo nocturno

Las jornadas nocturnas influyen negativamente en la salud del trabajador a continuación se describen las siguientes: Aumento de glucosa en la circulación sanguínea que implica que el trabajador permanezca alerta y por ende realizará un mayor esfuerzo para obtener los mismos resultados que obtendría en el día. A si mismo aparecen alteraciones del sueño debido a que el trabajador tiene que laborar de noche y dormir en el día, cuando el ruido y la luz dificultan su descanso, por consecuencia el organismo no se recupera suficientemente (Keating, 2018)

De igual forma la vida social del trabajador se ve afectada de forma considerable ya que dispone de menos tiempo para dedicar a sus familiares y amigos y al tener que dormir para recuperarse dificulta su vida normal. La actividad baja del organismo durante la noche y la posibilidad de que los trabajadores nocturnos almacenen agotamiento por un sueño deficiente hacen que se den una serie de repercusiones negativas sobre la realización del trabajo: acumulación de errores, dificultades para mantener la atención, accidentes laborales. Por consiguiente, conllevan a disminuir la capacidad profesional del trabajador (Floría M. , 2013)

4.12. Control y Autonomía

Un control inadecuado se convierte en un importante estresor. El control se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de influir en los asuntos de su interés, al margen de libertad que disponen los trabajadores en cuanto a la forma de realizar su trabajo.

La autonomía individual en el trabajo se disminuye en medida en que las actuaciones están predeterminadas y dejan una escasa capacidad para tomar decisiones que dependan de la iniciativa propia del trabajador.

En la medida que el trabajo proporcione a la persona autonomía y responsabilidad mayor será el control que tiene sobre el mismo, cuánto mayor es el control que dispone el trabajador más motivado y complacido se siente y es una fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y conocimientos. Por el contrario, la falta de control hace que el trabajador se sienta ajeno al trabajo que realiza, no lo interpreta como resultado de su actividad y, por tanto, escasamente se identifica con él, esta situación es, sin duda, una importante causa de estrés.

4.12.1. Autonomía para tomar decisiones

Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo. Se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias (Floría P. M., 2013).

4.13. Carga Mental de Trabajo

Se entiende como el conjunto de exigencias a las que el trabajador debe hacer frente a lo largo de su jornada laboral. Se trata de las demandas de tipo cognitivo o emocional que requiere la actividad laboral. En este sentido podemos hablar de dos “tipos” de carga mental: La carga mental cuantitativa y la carga mental cualitativa.

4.13.1. Sobrecarga cuantitativa

Se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo para realizarlo esto se debe al gran volumen de trabajo, suele estar también asociada a la necesidad de mantener la atención sostenida.

4.13.2. Sobrecarga cualitativa

Se produce en situaciones en las que el trabajador se plantean demandas mentales o intelectuales excesivamente complejas en comparación a sus conocimientos y habilidades, es decir no hace referencia a que el trabajador tenga demasiado trabajo, si no a la excesiva dificultad del mismo. El individuo se siente incapacitado y piensa que no va a poder dar

respuesta adecuada a las exigencias del trabajo, puede presentarse esta situación con mayor frecuencia cuando se producen cambios tecnológicos u organizativos (García & del Hoyo, 2002)

4.13.3. Infracarga cuantitativa:

Se produce cuando el trabajador recibe pocas exigencias, estas situaciones pueden llegar a tener consecuencias negativas para el trabajador, así como una falta de estimulación, aburrimiento, monotonía que son nocivas para la salud del trabajador (Floría M. , 2013)

Por consiguiente, para que el trabajo sea fuente de bienestar y salud es necesario ciertas exigencias mentales que proporcionen estímulos para el aprendizaje continuo (García & del Hoyo, 2002)

4.13.4. Infracarga cualitativa:

Se produce en situaciones en donde el trabajador realice actividades que casi no requieren ningún esfuerzo mental, se trata de tareas demasiado sencillas. Sus capacidades no tienen aprovechamiento y es normal que se sienta frustrado (Floría M. , 2013). Al mismo tiempo van disminuyendo los conocimientos que disponía en un principio como consecuencia del escaso uso (García & del Hoyo, 2002).

4.14. Participación y Supervisión

Este factor se refiere a dos direcciones que pueden dar control al trabajo, por una parte, el trabajador ejerce todas las actividades mediante una participación activa y de colaboración y por otra el trabajador realiza todas las actividades mediante una supervisión.

4.14.1. Participación

Existen dos formas de participación de los trabajadores en la empresa: La participación directa: que se desarrolla cuando los trabajadores participan individualmente en la organización del trabajo, esto implica tener un importante control sobre las propias condiciones del trabajo y

de tener la posibilidad de intervenir en determinados aspectos organizativos de la empresa con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad de la empresa.

Participación indirecta: Se desarrolla cuando la participación es ejercida por supervisores representantes, por consiguiente, la participación del trabajador es limitada, restringida disminuyendo el interés del trabajador y desarrollando efectos negativos en la salud y bienestar del trabajador.

4.14.2. Supervisión

La supervisión se refiere al grado de control que los jefes efectúan sobre el trabajador en los diferentes aspectos de la realización del trabajo.

4.15. Desempeño de Rol

Se define rol al conjunto de funciones, actividades que debe asumir una persona que ocupa un cargo laboral determinado, no obstante, en ocasiones el rol que el trabajador efectúa en la empresa puede conducir a situaciones estresantes por diferentes motivos. Los más significativos son: el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol (Floría M. , 2013)

4.15.1. Conflicto de rol

Se produce cuando hay demandas, exigencias y contradicciones en el trabajo que son incongruentes o incompatibles para cumplir, el conflicto de roles puede originarse cuando el trabajador percibe que una o más personas con las que está relacionado (dentro de un sistema de roles) tienen perspectivas diferentes sobre qué hacer o como conducirse, que son contradictorios entre sí con la realización del trabajo, también puede producirse cuando el trabajador percibe que el rol que debe realizar comprende actividades y conductas que no quiere realizar porque considera que no concuerdan a lo que él concibe que es su rol.

La presencia de una situación de conflicto de rol constituye un estresor importante

(Del Prado, 2019).

4.15.2. Ambigüedad de rol

El trabajador desconoce cuáles son las expectativas de ella en la organización, al igual que su función no se encuentra bien definida y por lo tanto no dispone de una información adecuada, lo que le origina una gran sensación de inseguridad. En este caso la persona no sabe si está actuando correctamente y por tanto desconoce si la empresa está satisfecha o no con su procedimiento. Cuando un puesto es relativamente nuevo, puede ser que todavía no esté completamente determinado, pero en la mayoría de los casos esta ambigüedad de rol se debe principalmente a una comunicación insuficiente entre los dirigentes y sus subordinados. Se presentan casos de ambigüedad de rol cuando las personas no disponen de suficiente información sobre los objetivos, trascendencias que tienen establecidos, las tareas encargadas, la evaluación que ellos hacen sus superiores o las posibles recompensas y sanciones

4.15.3. Sobrecarga de rol

La sobrecarga de rol se produce cuando al trabajador se le asignan demasiadas actividades y obligaciones para que pueda realizarlas en un tiempo prudente. En muchas ocasiones se debe a situaciones temporales, como la ausencia de otros trabajadores, que obliga ampliar los roles con otros que no formaban parte de las funciones del puesto de trabajo en un principio, pero que se añaden a las que ya se venían desempeñando (Floría P. M., 2013)

4.16. Factores Personales

Entre los factores personales se encuentran: el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, un alto grado de autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, elevado grado de perfeccionismo, baja autoestima, reducidas habilidades sociales, locus de control externo, baja autoeficacia, falta de control de impulsos, dificultad para conocer y expresar sus emociones, incapacidad para trabajar en grupo, sensibilidad a la crítica. Todos estos elementos se enfatizan si no tienen una formación apropiada para enfrentar las expectativas organizacionales en relación al trabajo. Sí tienen inconvenientes en pedir ayudar a sus compañeros de trabajo o

trabajar en equipo. No comparten sus inquietudes sobre su vida laboral con su pareja, familia o amigos, presentan problemas familiares y económicos (Ramos, 2012)

4.17. Relaciones interpersonales en el trabajo

Las relaciones interpersonales son de gran importancia porque permiten formar parte de un grupo de profesionales, comunicarse y compartir diferentes puntos de vista, ideas, metas, percepciones, expectativas es así que las relaciones interpersonales constituyen un papel importante en la empresa ya que permiten incrementar la productividad, así como contribuir considerablemente en ella (Montes, 2016). Unas buenas relaciones interpersonales facilitan el apoyo social y motivación para hacer las cosas, son el factor regulador del estrés. Por el contrario, las malas relaciones personales pueden causar conflictos entre los individuos del grupo, así como disminuir la productividad laboral, relaciones tensas y competitivas, negatividad en la dinámica de trabajo y llegar a convertirse en una importante causa de estrés (Floría M. , 2013)

4.18.Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se desarrolla a lo largo del tiempo de manera progresiva hasta que se vuelve crónico. Se pueden diferenciar varias etapas:

4.18.1. Fase de entusiasmo e idealismo

En la primera fase el individuo posee un alto nivel de energía y sus expectativas son demasiado altas. La persona se involucra demasiado y se produce una sobrecarga de trabajo voluntario. Al inicio existen bastantes motivaciones intrínsecas, hay una sobrevalorización sobre su capacidad profesional lo que conlleva a no reconocer sus límites tanto internos como externos y de esta manera repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca sentimientos de desilusión y desesperanza.

4.18.2. Fase de estancamiento

Las expectativas profesionales no se cumplen y el individuo empieza a dar importancia a otros aspectos del trabajo: remuneración económica, horarios flexibles, reuniones al finalizar la jornada. El trabajador ofrece mucho de sí mismo para tratar de superar el estrés por lo que siente que no tiene una respuesta eficaz y disminuye el entusiasmo es entonces que el individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional (de la Cruz, 2011)

4.18.3. Fase de frustración

En esta fase se empieza a cuestionarse la propia eficacia del esfuerzo laboral que realiza frente a los obstáculos procedentes del desempeño del puesto de trabajo, considera que el trabajo carece de sentido, cualquier cosa le irrita y provoca conflictos con los demás miembros del grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales propios del estrés (Blanco, 2019)

4.18.4. Fase de apatía

En esta fase el individuo cambia su actitud y su conducta desarrollando respuestas defensivas y distanciamiento hacia los demás, así mismo existe una pérdida de vocación y falta de respeto hacia sus dirigentes es entonces que se produce una paralización de sus actividades y comienza a distanciarse laboralmente, se percibe una falta de interés y una incapacidad para relacionarse con el entorno laboral, e inicia a endurecerse afectivamente como método de afrontamiento a sus sentimientos de baja realización y agotamiento. En consecuencia, se inician o se agravan los síntomas físicos como fatiga, problemas del sueño, cefaleas, trastornos gastrointestinales de igual forma los psicológicos como irritabilidad, ansiedad y depresión (de la Cruz, 2011)

4.19. Sintomatología del Síndrome de Burnout

Es importante especificar que cada persona presenta la sintomatología de una manera única, pues el desgaste está asociada a su personalidad. Sin embargo, el lenguaje coloquial para referirse al síndrome como estrés hace que no se dimensione seriamente el problema.

4.19.1. Sintomatología física

Fatiga constante y progresiva, dolores musculares u osteomusculares, cefaleas, jaquecas, inmunodeficiencias, trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, problemas respiratorios, diabetes (Alves, 2016). Disfunciones sexuales, alteraciones menstruales, cambios en los hábitos alimenticios, aumento de la presión arterial, fatiga (Esteras, 2015)

4.19.2. Síntomas psíquicos

Falta de atención y concentración, alteraciones de la memoria, lentitud del pensamiento, sentimientos de soledad, baja autoestima, labilidad emocional, dificultad de autoaceptación, desánimo. desconfianza, paranoia (Alves, 2016).

4.19.3. Síntomas emocionales

Irritabilidad, ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo, depresión, frustración aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación, inestabilidad emocional, sentimientos de culpa, sentimientos de soledad y vacío, impotencia, sentimientos de omnipresencia.

4.19.4. Sintomatología conductual

Comportamiento agresivo o violento tanto a compañeros como a usuarios, familiares y vecinos, evasividad, absentismo laboral, baja calidad de los servicios presentados, las personas afectadas suelen utilizar un lenguaje denigrante para referirse a las personas que atienden, aumento de consumo de sustancias, irritabilidad, dificultada para aceptar el cambio, pérdida de iniciativa, comportamientos de alto riesgo, suicidio.

4.19.5. Sintomatología cognitiva

Incluye una disminución o pérdida de la autoestima profesional y personal, insatisfacción laboral, sentimientos de desvalorización profesional como consecuencia de las demandas y las capacidades y recursos disponibles para atenderlas, actitudes negativas hacia el contexto laboral, verbalizaciones negativas, aprehensión excesiva, (Esteras, 2015)

Capítulo III

4.20. Fuerzas Armadas del Ecuador

Antecedentes

“El Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas fue creado en 1971, mediante Decreto Ejecutivo N° 063 del 10 de mayo, suscrito por el entonces presidente Dr. José María Velasco Ibarra, en el cual, además, se promulga la Ley Orgánica de Fuerzas Armadas.

Es el máximo órgano de planificación, preparación y conducción estratégica de las operaciones militares y de asesoramiento sobre las políticas militares a todo nivel” p:90

Visión

“Ser la institución militar con el más alto nivel de credibilidad, sistémicamente integrada, con capacidades conjuntas, personal profesional, ético y moralmente calificado, para enfrentar los cambios y nuevos escenarios, que garanticen la paz, seguridad y el bienestar de la Nación”.

Misión institucional

Planificar, preparar y conducir estratégicamente las operaciones militares y asesorar sobre políticas militares, de guerra y de defensa nacional, con el propósito de cumplir con la misión de las Fuerzas Armadas.

Importancia

- Las Fuerzas Armadas participan en el desarrollo económico del Ecuador como generadoras de encadenamiento productivo, a través de las actividades vinculadas a la industria de la defensa y a los institutos de investigación de las Fuerzas Armadas, cuyas capacidades coadyuvan al desarrollo nacional y a la disminución de la dependencia externa en el ámbito tecnológico y científico.
- Apoyar a las instituciones en la protección de la población en sus derechos, libertades ante graves situaciones de conmoción interna y de situaciones de desastre.

- Ejercer el control efectivo del territorio nacional: continental, insular, espacios acuáticos y aéreos; así como de la infraestructura y recursos de las áreas estratégicas.
- Contribuir al desarrollo nacional mediante actividades de cooperación intersectorial, investigación e innovación en las industrias de la defensa (Ministerio de Defensa Nacional, 2018).

4.21. Ejército Ecuatoriano

Misión

La Fuerza Terrestre desarrolla el poder militar terrestre, preparando, entrenando y equipando al personal militar, mejorando su capacidad operativa de forma permanente y en todo el territorio nacional, para alcanzar los objetivos derivados de la planificación estratégica militar, a fin de coadyuvar en forma conjunta a la defensa de la soberanía e integridad territorial, contribuir en la gestión del Estado en el ámbito interno y el desarrollo de la Nación (Ejército, 2019)

Visión

Ser una institución con alta efectividad operacional, capacidad de maniobra, personal profesional, ético y moralmente calificado, con un alto nivel de identidad e imagen institucional; con equipo, tecnología y medios modernos que garanticen la seguridad y defensa del territorio nacional (Ejército, 2019)

4.22. Fuerte Militar Miguel Iturralde

Antecedentes Históricos

Fue fundada en 1918 por el gobierno del Dr. Alfredo Caquerizo para devolver la paz social a los habitantes del litoral en la población de Catamará. El 2 de abril de 1967 se traslada a Loja.

Misión

Las fuerzas armadas tendrán como misión fundamental la conservación de la soberanía nacional, la defensa de la integridad e independencia del estado y la garantía de su ordenamiento jurídico.

Visión

Sistemáticamente integrada, con personal profesional ético y moralmente calificado, con capacidad para enfrentar los nuevos escenarios que garantice la paz, la seguridad y coadyuve al desarrollo de la nación (Eguizábal & Nerea , 2000)

Jerarquía Militar

Según las Fuerzas Armadas están constituidas por militares en servicio activo, los cuales deben haber cumplido los requisitos para su reclutamiento para la carrera militar como una profesión habitual, se clasifican en:

Oficiales:

Oficial es el militar que posee el grado de Subteniente a General de Ejército en la Fuerza Terrestre. El personal de tropa es aquel que posee el grado de soldado a Suboficial Mayor en las Fuerzas Terrestres.

Conscripto: Es la denominación genérica que se da al ciudadano, que ha sido incorporado a las Fuerzas Armadas Permanentes para cumplir con el servicio militar, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley correspondiente (Ley de Personal de Fuerzas Armadas, 2009)

4.23. Riesgos Psicosociales en Contextos Militares

En Cuba según la VII Encuesta Nacional de Condiciones Trabajo (2011) señala que los profesionales que trabajan en el ámbito de la Seguridad y Defensa son uno de los grupos más expuestos a los riesgos laborales especialmente de naturaleza psicosocial, en donde se encuentra incluido el Ejército Militar.

Es así que se han establecido algunos de los riesgos psicosociales en el ámbito militar:

- Aspectos intrínsecos en el trabajo que comprenden el contenido y estructuración del mismo, donde se encuentran incluidos: jornadas laborales, funciones del puesto de trabajo, sin embargo, cuando estos aspectos son excedidos provocan absentismo y baja productividad laboral en los trabajadores.
- Estresores de rol: ambigüedad de rol que se produce cuando las demandas son imposibles de cumplir o cuando las tareas que debe realizar el trabajador no se encuentran claras por el cual se generan conflictos en la organización. Así en un estudio Osca y col. encontraron que los soldados que conocen claramente sus funciones sufren menor agotamiento emocional y presentan una mayor autorrealización personal y profesional.
- De la misma manera las relaciones en el trabajo son un estresor de gran relevancia en la profesión militar, aunque también pueden constituir un factor protector como una fuente de apoyo y motivación en el trabajo.
- El desarrollo profesional puede ser una fuente de estrés por diferentes causas, si el trabajador se encuentra en un cargo que no le corresponde o asume un rol que no le concierne (Bardera, García, & Pastor, 2014).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de Estudio

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo ya que permite la medición y verificación de las dos variables, mediante instrumentos psicológicos: Escala de Cisneros y Test de Maslach, que evalúan el acoso laboral y el síndrome de burnout. De diseño descriptivo y correlacional dado que se especifica las propiedades de la población seleccionada en cuanto a las dos variables mencionadas, de corte transversal debido a que la información fue recolectada en un determinado período de tiempo y no existió manipulación de las variables.

Universo y Muestra

En el presente estudio, el universo fue el personal de tropa que presta servicio en el Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja, el cual está conformado por 130 personas. Posteriormente se utiliza el programa Epi Info 7.1, considerando el 95% del nivel de confianza, donde se obtuvo una muestra de 98 personas, de la cual un total de 90 personas fueron seleccionados por disponibilidad y 85 personas aceptaron participar en la investigación, a través del consentimiento informado, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

- El personal militar de Tropa que desempeñe funciones técnicas en el Fuerte Militar Miguel Iturralde
- Personal que acepte participar en el presente estudio mediante el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Personal de concriptos que presentan el servicio militar voluntario
- Personal militar que desarrolla actividades administrativas.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de información fue necesario el uso de las siguientes técnicas e instrumentos:

Consentimiento informado

Consta de un documento informativo en el que se especificó a los participantes sobre la investigación a realizar. El completar este documento indica que el participante entiende y acepta ser parte de la muestra de estudio. El consentimiento informado tuvo los siguientes apartados: Datos del investigador, Objetivo de la investigación.

Escala de Cisneros

Descripción:

La escala de Cisneros es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 44 ítems que representan conductas de acoso psicológico ante las cuales la persona debe responder, utilizando una escala de respuesta de 0 (nunca) a 6 (todos los días), el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. Sin embargo, considerando que el ítem 44 es un ítem de control, de respuesta dicotómica si / no (ítem 44) que recoge la percepción subjetiva del sujeto para calificar un caso como mobbing, el mismo no fue incluido en los análisis. “En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de una vez por semana)? asimismo, permite identificar la procedencia del acoso para cada conducta, distinguiendo entre acoso psicológico procedente de jefes, compañeros o subordinados. Ofrece tres índices de acoso; el número total de estrategias de acoso (NEAP) es la suma total de las estrategias, el índice global de acoso psicológico (IGAP) se obtiene suma de las estrategias /43 y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP) es la suma de valores asignados a cada estrategia/NEAP.

Fiabilidad

La fiabilidad de la escala se calculó mediante el método de las dos mitades. La estimación de la fiabilidad proporcionada por dicho procedimiento es el resultado de aplicar la corrección de Spearman-Brown al coeficiente de correlación existente entre las puntuaciones obtenidas en los dos subconjuntos de ítems, elegidos aleatoriamente, en que se divide el cuestionario.

Validez

Esta escala validada conformada por 43 ítems que trata de medir la frecuencia de mobbing a través de una escala de 7 puntos, concomitante a esto se busca a los posibles agresores y víctimas, validada mediante un análisis llevado a cabo en Galicia, con un nivel de fiabilidad de 0.97 además se llevaron a cabo análisis correlacionales entre las puntuaciones obtenidas en la escala Cisneros y escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático, para comprobar las relaciones hipotetizadas entre dichas variables.

Dimensionalidad

Para evaluar la dimensionalidad de los datos se decidió emplear el escalamiento multidimensional frente al Análisis factorial, por dos motivos. Primero, que, si bien es común tratar los datos obtenidos en escalas de tipo Likert como variables de intervalo, en sentido estricto, el nivel de medida de los datos es ordinal, y el escalamiento multidimensional permite trabajar de forma sencilla con este tipo de datos. Segundo, que, en general, el escalamiento multidimensional proporciona soluciones de menor dimensionalidad que el análisis factorial. A continuación, se describe brevemente el procedimiento seguido. En primer lugar, se calculó la correlación de Spearman entre todos los pares de ítems (denotados por i, j), obteniendo una matriz cuadrada de dimensiones 43×43 . El siguiente paso fue transformar dicha matriz de correlaciones en una matriz de disimilaridades. Para ello aplicamos la siguiente transformación (Coxon, 1982):

$$d_{ij} = \sqrt{2(1 - r_{ij})}$$

Siendo, r_{ij} la correlación de Spearman entre los ítems i y j . Finalmente, analizamos la matriz de disimilaridades mediante un modelo de escalamiento no métrico utilizando el programa PROXSCAL (PROXimities SCALing) implementado en el programa estadístico SPSS (Versión 11.0.1). Como sabemos, el escalamiento multidimensional permite representar las proximidades (similitudes) entre los ítems del cuestionario como distancias en un espacio de baja dimensionalidad.

El objetivo es buscar la solución que con un menor número de dimensiones permita explicar adecuadamente los datos observados. Para elegir entre las diversas soluciones se utilizó como índice de bondad de ajuste la función conocida como

Stress (S).

$$S = \sqrt{\frac{\sum_i \sum_j (d_{ij} - \hat{d}_{ij})^2}{\sum_i \sum_j \hat{d}_{ij}^2}}$$

Donde,

d_{ij} = distancia entre los ítems i y j

\hat{d}_{ij} = disparidad entre los ítems i y j

Dicha función informa sobre el desajuste existente entre las distancias y las disparidades (una transformación de las disimilitudes) que encontramos entre los ítems. Cuanto mayor sea el valor de S, peor será el ajuste del modelo a los datos (Fidalgo & Piñuel, 2004)

Test de Maslach

Nombre original: Maslach burnout inventory

Autor: Cristina Maslach y Jackson

Año: 1981

Versiones: La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

Traducción: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997), ITEMS: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

Ítems: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

Dimensiones: 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

Aplicación: Colectiva e Individual

Ámbito de Aplicación: Adultos o personas en edad laboral

Duración: Tiempo de aplicación: Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos

Material: Manual, Cuestionario.

Descripción

El test de Maslach consta de tres subescalas: La subescala de agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20) que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo, la puntuación máxima es 54.

La subescala de despersonalización "despersonalización" está formada por 5 ítems (5,10,11,15,22) que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención la puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, puntuación máxima 48. está compuesta por 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21).

Validez y confiabilidad

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 71 a 90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica, por lo que se trata de un instrumento que sigue siendo objeto de estudio (Richarsen & Martinussen, 2004) (García, Herrero & León, 2007), quienes administraron el MBI a una muestra de 469 maestros, determinaron que, de acuerdo a cada uno de los factores, son: un alfa α .90 para realización personal, α .76 para agotamiento y un α .76 en despersonalización. Por otra parte, la investigación de Gold, de 1984, realizada con una muestra de 462 maestros Gil-Monte y Peiró, 1997 Arroja resultados similares, α .88, α .74 y α .72, respectivamente. En el Perú, una investigación reciente, de García, Herrero & León (2007), obtiene niveles de confiabilidad altos de α .81 para realización en el trabajo, α .0.88 para agotamiento y 0.79 para despersonalización.

En consecuencia, a nivel internacional, los investigadores afirman que la validez factorial del MBI ha sido probada. No obstante, se recomienda mantener separadas las puntuaciones de cada subescala, es decir, no combinarlas en una puntuación única, pues no hay evidencia teórica para afirmar o no si cada una de las tres escalas mide un mismo constructo.

Instrucciones para la aplicación

El examinador entrega el protocolo al examinado y le señala las siguientes instrucciones que están escritas en el cuestionario: “A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como se siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que

expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: Nunca: 0 Algunas veces al mes: 3 Pocas veces al año o menos: 1. Una vez a la semana: 4 Una vez al mes o menos: 2 Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6 Por favor, señale con el puntaje que considere más adecuado”.

Interpretación de resultados

Para la interpretación de resultados generales se suma algebraicamente los valores señalados por el examinado, el rango de la escala diferencia a cada factor, va desde 0 (ausencia de estresores) hasta altos niveles Altos (Presencia de burnout).

Dimensión Bajo – Medio - Alto

Cansancio Emocional Bajo 0 a 18 Medio 19 a 36 Alto 37 a +

Despersonalización Bajo 0 a 10 Medio 11 a 20 Alto 21 a +

Realización Personal Bajo 32 a + Medio 16 a 31 Alto 0 a 15

PROCEDIMIENTO

El presente trabajo de investigación, se desarrollará en cinco fases para dar ejecución a los objetivos planteados.

Primera etapa

En un primer momento se realizó un acercamiento al lugar de estudio, posteriormente se efectuó una entrevista a las autoridades y encargados del Comando de Apoyo Logístico N° 7 Loja y la Caballería Mecanizada 18 “Cazadores de los Ríos” que conforman el “Fuerte Militar Miguel Iturralde” de la ciudad de Loja, ubicados en la ciudadela Zamora Huayco, con el propósito de solicitar la apertura y autorización para ejecutar el trabajo de campo, explicando el contenido y objetivos de la investigación.

Segunda etapa

Una vez obtenidos los permisos correspondientes, se procedió a la aplicación del consentimiento informado, al personal técnico de tropa, que labora en el “Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja”, el cual permitió obtener la autorización de las personas que van a participar en el presente estudio. Luego de la aprobación del mismo, se procedió a dar instrucciones de cómo se debía completar los reactivos psicológicos: Escala de Cisneros y el Test de Maslach y posteriormente se realizó la aplicación de los instrumentos de forma colectiva.

Tercera etapa

Una vez obtenidos los resultados de dicha muestra se procedió a la organización, tabulación y análisis de datos mediante el software estadístico SPSS versión 25 el mismo que permitió realizar las interpretaciones cuantitativas a través de tablas, gráficos frecuencias y porcentajes.

Cuarta Etapa

A partir de los resultados obtenidos se elaboró un Plan de Prevención basado en psicoeducación con la finalidad sensibilizar y disminuir los riesgos de padecer estos síndromes en el personal de Tropa del Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja.

Quinta etapa

Análisis de Datos:

Para determinar la presencia del síndrome de burnout se aplicó el: Test de Maslach Burnout Inventory, el cual incluye 3 subescalas: cansancio o agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Para diagnosticar el síndrome de burnout se debe contar con altos niveles de Agotamiento emocional, altos niveles de Despersonalización y bajos niveles de Realización Profesional. Para determinar la presencia del Acoso laboral se aplicó la Escala de Cisneros, que está compuesta por 44 ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológico. Para establecer la presencia del acoso laboral se debe tomar en consideración el ítem N° 44, que corresponde a un ítem de control de respuesta dicotómica si / no que permite conocer si ha sido víctima de mobbing.

Posteriormente para responder al tercer objetivo de esta investigación, por medio del programa IBM SPSS Statistics 25 se procedió a realizar la prueba de normalidad por medio de la prueba Kolmogorov (usada cuando hay más de 50 participantes) cuyo resultado fue

($p = 0,000$) $p < 0,05$ lo que significa que es una prueba no paramétrica de distribución no normal. A partir de lo descrito anteriormente se hizo la prueba de chi-cuadrado con el fin de conocer la relación entre el acoso laboral y el síndrome de Burnout.

6. RESULTADOS

Primer objetivo:

Establecer la presencia del acoso laboral o mobbing en el personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde.

Tabla 1

Acoso laboral o mobbing en el Personal Técnico del Fuerte militar Miguel Iturralde

En el transcurso de los últimos 6 meses. ¿Ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada, con frecuencia de más de una vez por semana?				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	10,6	10,6	10,6
No	76	89,4	89,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Escala de Cisneros aplicada al personal técnico que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.

Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Análisis e Interpretación

En la Tabla 1. Se determina que el 10,6% de la población estudiada presenta acoso laboral o mobbing en contraste con el 89,6% de la muestra que no presenta un índice de acoso laboral

Segundo Objetivo.

Identificar la incidencia del síndrome de burnout en el personal del fuerte militar Miguel Iturralde.

Tabla 2
Síndrome de Burnout en el personal en el Personal Técnico del Fuerte militar Miguel Iturralde

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin burnout	33	38,8	38,8	38,8
Tendencia a Desarrollar	52	61,2	61,2	100,0
Burnout	00	00	00	00
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Test de Maslach aplicado al personal técnico que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.

Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Análisis e Interpretación

Los resultados expuestos en la Tabla 2 revelan que existen 33 personas correspondientes al 38,8%, que no presentan síndrome de burnout y 52 personas que representan el 61,2% de la población con tendencia a desarrollar síndrome de burnout.

Tabla 3

Puntuaciones en las tres escalas del Maslach Burnout Inventory

Variable	Agotamiento Emocional f	%	Realización Profesional f	%	Despersonalización f	%
Bajo	73	85,9	77	90,6	26	30,6
Medio	12	14,1	8	9,4	35	41,2
Alto	,00	00	,00	,00	24	28,2
Total	85	100,0	85	100,0	85	100,0

Fuente: Test de Maslach aplicado al personal técnico que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.**Elaboración:** Tatiana Delcisme Acaro Castillo**Análisis e Interpretación**

Según los resultados señalados en la Tabla 3, las subescalas de Maslach Burnout Inventory, la dimensión de agotamiento emocional se aprecia puntuaciones bajas correspondientes al 85,9%, lo cual significa que la población investigada percibe niveles altos de autocontrol y respuestas efectivas en su desempeño laboral mientras que en la dimensión de realización profesional se aprecian niveles bajos del 90,6%, lo que denota una insatisfacción con sus logros profesionales. En la dimensión de despersonalización se observa niveles medios correspondientes al 41,2% y altos del 28,2%, lo que significa que existe una indiferencia y apatía en el trabajo.

Tercer Objetivo.

Analizar la relación del acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout.

Tabla 4

Relación entre el acoso laboral y el síndrome de burnout

	Acoso Laboral		Total	G1	Chi2	P valor	Significancia Estadística
	Si	No					
Tendencia	f			1	0,128	0,511	No significativa
a SB	%	66,7%	33,3%	100%			
Sin. SB		52	33	85			
	%	61,2%	38,8%	100%			

Fuente: Síndrome de Burnout y Acoso Laboral en el personal de tropa del Fuerte Militar Miguel Iturralde.

Elaboración: Tatiana Delcisne Acaro Castillo

Análisis e Interpretación

En la Tabla 4, se aplicó la prueba Chi cuadrado para verificar la relación entre las dos variables, se evidenció que 9 personas presentan acoso laboral, 6 presentan tendencia a desarrollar síndrome de burnout y 3 no. De la misma manera de un total de 85 personas, 33 de ellas no tienen tendencia a desarrollar síndrome de burnout, pero 52 si presentan tendencia. Además, se determinó que las dos variables estadísticamente no están relacionadas, ya que el valor p es de (0,511) $p > 0,05$, lo que significa que una variable no depende de la otra, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Cuarto Objetivo:**Plan de prevención de acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout****Presentación:**

La presente propuesta de Prevención que se presenta a continuación, está dirigida al personal que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja. La misma que está basada en técnicas, actividades y estrategias orientadas en disminuir los riesgos de padecer estos síndromes organizacionales, así como también sensibilizar a la organización sobre los efectos que provocan en el trabajador.

Justificación:

El síndrome de burnout y el mobbing han generado gran impacto en el ámbito laboral, provocando consecuencias a nivel social, laboral, familiar, así como en salud física y mental de los trabajadores. El presente plan tiene el propósito de establecer herramientas de prevención, para promover la calidad de vida de los trabajadores en la organización, puesto que estos dos fenómenos organizacionales son considerados como un riesgo psicosocial en el trabajo y cuya exposición puede ocasionar daños en la salud tanto física como mental en las personas que lo padecen. Es así que las consecuencias negativas de estos síndromes no solo deterioran la salud física y mental de los trabajadores sino el funcionamiento de la organización, por lo tanto, disminuyen los niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia en las instituciones, de tal forma que repercuten en el cumplimiento y compromiso con la institución y se manifiestan como una defensa psicológica ante una situación laboral injusta. Otra de las dimensiones más afectadas por estos síndromes es la familia debido a que provocan el surgimiento de conflictos que pueden ser muy diversos y llegar a desequilibrar negativamente al trabajador. Así como también disminuir el rendimiento laboral. Es por ello que mientras más experimenten un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, mayores son los deseos de abandonar la empresa (Moreno & Baéz, 2010)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se considera de gran importancia el presente plan de prevención. El mismo que está basado en técnicas, actividades y estrategias orientadas en garantizar el bienestar y la calidad de vida laboral, promover la salud mental, sensibilizar a la organización y disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo como el burnout y mobbing.

Objetivos General

- Establecer herramientas de prevención que disminuyan los riesgos de padecer síndrome de Burnout y mobbing para mejorar la salud mental y ocupacional de los trabajadores.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar herramientas que posibiliten la prevención y afrontamiento de los síndromes.
- Alcanzar una mayor satisfacción laboral
- Mejorar la productividad y reducir el absentismo laboral.

Metodología

La metodología empleada para el síndrome de burnout se basa en cuatro sesiones que están estructuradas en:

- Técnicas generales que están enfocadas en aumentar los recursos personales del individuo.
- Técnicas Cognitivo conductuales encaminadas a modificar los pensamientos erróneos, así como la interpretación de los mismos.
- Técnicas de Control de Respiración que permitirán disminuir la activación fisiológica a causa del estrés.
- Técnicas Conductuales que permitirán que el individuo controle su comportamiento en situaciones estresantes

La metodología empleada para el mobbing se fundamenta en dos fases:

- La prima fase se basa en herramientas estructuradas de forma general para prevenir el acoso, que abarca responsabilidades, funciones y la estructura de la organización.
- La segunda fase se basa en estrategias internas, que permitirán disminuir el acoso a nivel personal.

Recursos Materiales

- Material Audio visual:
- Proyector
- Computadora Portátil
- Mesa
- Sillas

PLAN DE PREVENCIÓN PARA EL SÍNDROME DE BURNOUT Y MOBBING			
OBJETIVOS	DESARROLLO Y ACTIVIDADES:	MATERIAL	DURACIÓN
	TEMA: TÉCNICAS GENERALES		
Aumentar los recursos personales, frente al estrés laboral	<p style="text-align: center;">Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presente plan de prevención comenzará con una bienvenida por parte de la expositora/o mediante la dinámica “Nombres y Cualidades” • En un segundo momento se brindará información general sobre lo que se va a tratar el plan. • Se realizará un sondeo de información y expectativas sobre el tema: Definición, características y consecuencias sobre el burnout • En un tercer momento se presentará los objetivos del presente plan y posteriormente se procederá a explicar el contenido a desarrollar <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio Físico • Alimentación • Descanso <p>Cierre</p> <p>Al finalizar la presentación se dará un espacio al grupo para compartir lo que piensan y sientan con respecto a lo expuesto.</p>	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Primera sesión</p> <p>30 minutos</p>

OBJETIVOS	DESARROLLO Y ACTIVIDADES	MATERIAL	DURACIÓN
<p>Modificar los pensamientos erróneos, así como la interpretación de sucesos estresores</p>	<p style="text-align: center;">TEMA: TÉCNICAS COGNITIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el encuentro dos se iniciará con una dinámica de iniciación denominada "Frasas Incompletas" en donde los participantes individualmente deben completar unas frases inconclusas. <p>A continuación, se procederá a explicar el contenido a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reestructuración cognitiva • Detención del Pensamiento <p>Cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar se hará un repaso de las técnicas revisadas • Dinámica: El espejo 	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Segunda sesión 35 minutos</p>

OBJETIVOS	DESARROLLO Y ACTIVIDADES	MATERIAL	DURACIÓN
<p>Controlar los efectos fisiológicos del estrés laboral</p>	<p style="text-align: center;">TEMA: TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN Y RELAJACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Técnica de control de respiración: Está dirigida a instruir al individuo a respirar adecuadamente, ante una situación de estrés y pueda controlar la respiración de una forma automática. <p style="text-align: center;">Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta técnica se les pedirá a los participantes que sentados o de pie coloquen las manos sobre el abdomen e inicien inhalando y guiando el aire hacia el abdomen como si quisieran impulsar hacia arriba las manos que anteriormente estaban colocadas. Seguidamente se mantiene el aire en los pulmones y momentáneamente sin que haya presión se expulsa el aire relajando el abdomen e inmediatamente se bajarán las manos (Floría P. M., 2013) <p>Las técnicas de meditación consisten: En ayudarle a la persona a desconectarse de la realidad de aquellas situaciones que puedan provocarle ansiedad o estrés, esta técnica consiste:</p> <p style="text-align: center;">Actividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el desarrollo de estas técnicas se solicitará al grupo que realicen los siguientes ejercicios: La respiración: Esta técnica tiene como objetivo aprender a respirar correctamente y así lograr la relajación: 	<p>Material Audio Visual Computadora Proyector</p>	<p>Tercera sesión 30 minutos</p>

	<p>1. Coloque una mano sobre el pecho.</p> <p>2. Coloque la otra mano sobre el ombligo, sin presionar.</p> <p>3. Inhale e intente que sólo la mano del ombligo se mueva.</p> <p>4. Exhale y repítalo, intente que solo la mano del ombligo se mueva</p> <p>(Secretaría del Desarrollo Social)</p> <p>La palabra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La técnica consiste en elegir una frase o palabra que brinde paz interior, tranquilidad, alivio. Al inhalar como al exhalar se repite mentalmente la palabra previamente seleccionada (Floría P. M., 2013) • Cierre: Solicitar al grupo que mencione a manera de resumen los puntos más importantes de las técnicas revisadas. 	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Tercera sesión</p> <p>30 minutos</p>
--	--	--	---

OBJETIVOS	DESARROLLO Y ACTIVIDADES TEMA: TÉCNICAS CONDUCTUALES	MATERIAL	DURACIÓN
<p>Conseguir que la persona domine un conjunto de habilidades y competencias que le faciliten el afrontamiento de los problemas laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para llevar a cabo esta sesión se iniciará con una dinámica denominada “Automonitoreo” que consiste en hacer una lista de las situaciones o cosas que generan estrés laboral, el mismo que está estructurado de la siguiente forma: acontecimiento, pensamiento acerca del mismo, respuesta ante el estrés (Lo que hago). Finalmente se solicita al grupo que menciones los puntos más importantes en esta actividad. <p>Contenidos a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento en habilidades sociales • Entrenamiento Asertivo • Solución de Problemas • Definición y formulación del problema • Generación de soluciones alternativas • Toma de decisiones 	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Cuarta sesión 40 minutos</p>

	<p style="text-align: center;">Técnicas de autocontrol</p> <p style="text-align: center;">Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de entrada: consiste en registrar las actividades pendientes, las cuales serán desarrolladas en orden de prioridad, para evitar la sobre saturación y que esto provoque el desarrollo de conductas inadecuadas como ansiedad y estrés. <p>Lista de salida: consiste en registrar y realizar las actividades planificadas en el día. La finalidad de esta técnica es completar todas las actividades que fueron previamente seleccionadas a ser realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de las listas: Consiste en un repaso de la lista de actividades de entrada al terminar la jornada laboral, de esta manera se verifica las tareas que por diversas circunstancias quedaron incompletas, las cuales serán postergadas e incluidas en el nuevo listado de prioridades para la mañana siguiente. Asimismo, repasaremos la lista de salida al comienzo de la jornada laboral para recordar las actividades que se deben hacer hoy (Floría P. M., 2013). • Cierre Solicitar al grupo que mencione una estrategia para evitar el estrés laboral y cómo podrían aplicarla en sus actividades laborales <p>Dinámica: El ovillo de lana.</p>	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Cuarta sesión 40 minutos</p>
--	---	---	---------------------------------

OBJETIVOS	DESARROLLO Y ACTIVIDADES	MATERIAL	DURACIÓN
	<p style="text-align: center;">TEMA: MOBBING</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presente plan de prevención comenzará con una bienvenida por parte de la expositora/o mediante la dinámica “Canasta de las Frutas” con la cual servirá para crear un ambiente dinámico y participativo. • En un segundo momento se brindará información general sobre lo que se va a tratar el plan • En un tercer momento se presentará los objetivos del presente plan y posteriormente se procederá a explicar el contenido a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Información y sensibilización • Políticas informativas y difusión de actuación • Rediseño de los Puestos en el Trabajo • Entrenamiento Asertivo • Autoconfianza • Relaciones Interpersonales • Resolución de Conflictos 	<p>Material Audio</p> <p>Visual</p> <p>Computadora</p> <p>Proyector</p>	<p>Quinta sesión</p> <p>60 minutos</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias de solución de conflictos<ul style="list-style-type: none">NegociaciónMediaciónConciliación• Cierre<ul style="list-style-type: none">Recapitulación de las estrategias socializadasDinámica Nudo Humano		
--	--	--	--

7. DISCUSIÓN

El estudio sobre el síndrome de Burnout y el mobbing es un fenómeno que se ha realizado desde diversas perspectivas, profesiones y ocupaciones, debido a que en la actualidad se considera como una problemática laboral, lo que dificulta la identificación, su relación, tratamiento, así como también sus posibles causas (Muñoz & Piernagorda, 2011). Bajo una extensa revisión bibliográfica se pudo determinar que, no existen hasta el momento estudios específicos sobre las dos variables estudiadas en profesionales del área militar. Por lo que considero que existen limitaciones en el presente estudio. Una de las limitantes son las investigaciones enfocadas a una determinada población, como es el caso de docentes y personal sanitario, pero no se evidencian estudios sobre la muestra estudiada, por lo cual no se puede hacer comparaciones directas; de igual forma existen pocos estudios en la que se vinculen el síndrome de burnout con el mobbing (Mairal Barraca, 2010). Otra limitación son las fuentes de información ya que presentan un enfoque en las víctimas del mobbing y no en el acosador, con lo cual los datos podrían tener un sesgo subjetivo, por lo tanto, es necesario que en los próximos estudios se enfoque tanto en la víctima como en el acosador (Moreno & Rodriguez, 2006). Otro de los desafíos en el acoso laboral es la metodología empleada, hasta la actualidad la mayoría de las investigaciones que se han realizado tienen una metodología cuantitativa, transversal, no obstante se necesitan investigaciones de tipo longitudinal para poder tener una mejor comprensión sobre el tipo de personalidad de las víctimas en el desarrollo del mobbing y las consecuencias a causa del acoso (Moreno & Rodriguez, 2006). Por esta razón he creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación, el cual consiste en conocer sobre la existencia de estos dos síndromes en el ámbito laboral en las instituciones militares.

En cuanto a los resultados de la presente investigación en relación al primer objetivo específico se determinaron que un 10,6 % de la población padecen acoso laboral y un 89,4% no son víctimas de acoso, lo que reafirma con otros autores como (Pando, Aranda, Preciado, & Franco, 2006), en donde encontraron un 8,5%, de prevalencia considerado un índice bajo en relación con otros estudios. De la misma manera los autores (Ayuso & Guillén, 2007) en la investigación de “Burnout y mobbing en Enseñanza Secundaria” revelaron que un 14,18 % han sido afectados por mobbing, contrario a otros autores donde muestran una prevalencia alta como (Rosario, Rovira, Pons, Rodríguez, & Cordero, 2009) en el estudio titulado “Acoso Psicológico en el ambiente Laboral y el Trastorno de Estrés Postraumático”, en donde participaron 169 empleados de los cuales el 32% de la muestra estudiada había sido de mobbing, de igual forma en el estudio piloto sobre la “Prevalencia del acoso psicológico en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad” un 62,69% son víctimas de mobbing, donde se evidencia una prevalencia muy alta, en relación a la población, la muestra estuvo formada por 67 personas, 44 de ellas mujeres 66.7% y 22 hombres 33,3% (Gil, Carretero, Desamparados , & Caro, 2006)

Con respecto al género estudios establecen que las mujeres son las más afectadas y presentan un mayor porcentaje en las muestras de estudio, así menciona (Hernández & Rovira, 2011) en el “Estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing” la población estudiada estuvo constituida por 209 personas, 138 pertenecían al género femenino y 64 al género masculino. De acuerdo a los autores (Pérez, Rosario, González, & Rovira, 2011) en el estudio sobre “la relación entre el acoso psicológico, los comportamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo”, la muestra de estudio fue por 67 personas de género masculino y 113 personas de género femenino.

En relación a lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que las muestras de estudio en sus diferentes casos, están conformadas por un gran número de mujeres a

diferencia de los hombres, por lo cual no se puede generalizar los resultados en cuanto al género debido a que no existe un equilibrio en los porcentajes de las muestras. En cuanto a la problemática expuesta se determina que existe una variedad de resultados por las diferentes definiciones y apreciaciones sobre el mobbing, lo que dificulta la generalización de resultados de un país a otro. Del mismo modo las tasas de prevalencia de mobbing varían considerablemente debido a la metodología empleada, la forma de evaluación que existen en diversos estudios llegando a afectar en la obtención de los resultados.

Con relación al segundo objetivo específico sobre el síndrome de Burnout el 61,2% presentan tendencia a desarrollar el síndrome, mientras que un 38,8 % no presentan, lo que corrobora con otros autores como Vega et al. (2017) en el estudio de “Apoyo en duelo y burnout en equipos de enfermería de unidades pediátricas de hospitales chilenos” el 89% de los participantes presentaron tendencia al síndrome de burnout.

De igual modo los autores (Terrones, Cisneros, & Arreola, 2016) en el estudio de “Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México” encontraron que un 89.66% de la muestra presenta síndrome de burnout. Asimismo, en el estudio de “Análisis de la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la atención primaria en salud” encontraron una prevalencia de 51% de síndrome de burnout (de Souza, Francisco, & Bustamante, 2018).

Según (Alves Farias, 2016) en su estudio “El Modelo Burnout-Engagement en Enfermedades: El Factor Protector de la Resiliencia” mencionan que Maslach y Jackson refieren que las personas que presentan síndrome de Burnout en las dimensiones de la escala de Maslach, son los individuos que puntúan alto en despersonalización, en donde el trabajador desarrolla sentimientos de indiferencia hacia los demás así como una baja realización profesional, en el cual el trabajador tiene una percepción negativa sobre sus

logros profesionales y un alto agotamiento emocional en donde el individuo se siente cansado emocionalmente.

Los resultados encontrados en la presente investigación en la escala de agotamiento emocional se evidencia niveles bajos 85,9%, lo que corrobora con (Anchali, Pérez, 2018) en donde se encontró que el 61% de la población presenta niveles leves de agotamiento emocional, contrapuesto a los autores (Cruz & Puentes, 2017) en donde se encontró puntajes altos 10,6% y medios un 42.5%.

En la dimensión de realización profesional se obtuvo un 90,6%, que corresponde a un índice bajo lo que reafirma con (Anchali, Pérez, 2018) en donde se encontró que el 68% de la población presenta baja realización profesional, así como (Arayago, 2016) en donde un 81.2% presentan una baja realización profesional.

En la dimensión de despersonalización se observa niveles medios 41,2% y altos 28,2% lo que corrobora con otros estudios como (longas, Chamarro, Riera, & Cladellas, 2012) estableciendo que los hombres tienen una mayor tendencia hacia al distanciamiento de los problemas que afectan a otras personas, en comparación con las mujeres que presentan una tendencia a ser más protectoras.

Finalmente, con relación al tercer objetivo específico se determinó que no existe relación estadísticamente significativa entre las dos variables mencionadas, lo que significa que una variable no depende de la otra, por ende, no es determinante que una persona que presente mobbing desarrolle burnout o viceversa.

8. CONCLUSIONES

Luego del análisis e interpretación de la presente investigación se concluye lo siguiente:

- Se determinó que existe una prevalencia baja de acoso laboral en la población estudiada.
- Se reveló que existe una tendencia alta a desarrollar síndrome de burnout. Así mismo las subescalas de Maslach Burnout Inventory que determinan el síndrome de burnout, revelan que la escala más afectada es la de realización profesional que presenta puntajes bajos en el cual se evidencia una autovaloración negativa sobre los logros en el trabajo. De la misma manera la escala de despersonalización presenta puntajes altos y medios lo que indica que existe una frustración e indiferencia en el cumplimiento del trabajo.
- A partir de los resultados encontrados entre el análisis del síndrome de burnout y el mobbing se determinó que no existe relación estadísticamente significativa entre las dos variables.
- Se diseñó un plan de prevención enfocado en el síndrome de burnout y el mobbing para el personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja.

9. RECOMENDACIONES

- Efectuar estudios regulares sobre el bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores con el fin de desarrollar protocolos de prevención y mejorar la salud mental.
- Sensibilizar a la organización sobre los riesgos psicosociales que se presentan en el trabajo y llevar a cabo acciones enfocadas en la seguridad laboral.
- Implementar un equipo multidisciplinario para fortalecer las redes de apoyo en el trabajo dirigido al personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde.
- Se recomienda tomar en consideración estos resultados y aplicar el plan de prevención propuesto en este estudio, así como también, iniciar nuevos estudios entre estas dos variables para tener un análisis más amplio que permita reconocer el impacto y magnitud del acoso laboral y el síndrome de burnout como una problemática laboral y social para su prevención.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Morales,, L., & Hidalgo, L. F. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica. Edición Virtual*, 32(1). Obtenido de Scielo:
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Pörhölä , M., & Kinney, T. (2010). *El Acoso Contextos, Consecuencias y Control*. Santa Barbara, California , Estados Unidos : UOC.
- Ramos Ramos, P. (2012). *Intervención Psicológica en Estrés Laboral, Mobbing y Síndrome de Burnout*. Málaga. España: ICB,S.L (Interconsulting Bureau S. L).
- Aepsal. (26 de Marzo de 2018). Las 8 consecuencias del exceso de trabajo: problemas de salud física y mental. Obtenido de Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral: <https://www.aepsal.com/consecuencias-exceso-de-trabajo/>
- Alves Farias, J. (2016). *El Modelo Burnout- Engagement en Enfermedades: El Factor Protector de la Resiliencia (Primera edición ed.)*. Salamanca , España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Anchali Pérez, M. F. (2018). *Incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario* Incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito en las estaciones x1, x4, x6, x7 y x20. Quito, Ecuador.
- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las Empresas*. México: Universidad Anáhuac México Norte.
- Aramburu, L. (2002). Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 20(2), 337-350.

- Arayago, R. &. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo*, 20(1), 13-21.
- Ayuso, & Guillén. (2007). Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 19.
- Bardera, M., García, M., & Pastor, A. (2014). Gestión de Estrés en las Fuerzas Armadas. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE)*(4).
- Blanco, E. (31 de 10 de 2019). Fases del síndrome de quemarse en el trabajo. Obtenido de Persum, *Clinica de Psicoterapia y Personalidad*:
<https://psicologosoviedo.com/especialidades/problemas-laborales/quemarse-fases/>
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. España: UOC.
- Camacho, A. (2018). Acoso laboral o mobbing. Colombia: Universidad del Rosario.
- Cobo, Y. (2013). El mobbing. Hacer visible, lo invisible. Universidad de Cantabria, Departamento de Enfermería, España.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las Estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Colombia, Colombia.
doi:<http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- de la Cruz, M. (2011). Manual de Riesgos Psicosociales el estrés y el síndrome de Burnout. Madrid: CEP,S.L.

- de Souza, A., Francisco, B., & Bustamante, M. (2018). Análisis de la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la atención primaria en salud. Rio de Janeiro. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol00099>
- Del Prado, J. (2019). *Conflicto de rol*. Obtenido de IMF Business School:
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/conflicto-de-rol/>
- Eguizábal, I., & Nerea, F. (2000). *Guía de Recursos Sociales y Accesibilidad*. Obtenido de Guía de Recursos Sociales y Accesibilidad:
<http://www.guiarecursosocialesrioja.com/loja/ficha.php?idcat=5&idsubcat=&idrec=2>
- Ejército, E. (2019). Ejército Ecuatoriano. Somos un Ejército vencedor. Obtenido de Ejército Ecuatoriano. Somos un Ejército vencedor:
<https://www.ejercitoecuadoriano.mil.ec/objetivo-institucional/>
- El Sahili González, L. F., & Kornhauser, S. (2010). Burnout en el Colectivo Docente . México : Universidad EPCA.
- Esteras, J. (2015). Estudio Psicopatológico sobre el síndrome de burnout en los Docentes. Madrid: Universidad Nacional a Distancia.
- Farias, J. (2016). El modelo burnout- engagement. Salamanca España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Fernández, S. L. (2016). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. España .
- Fidalgo, Á., & Piñuel, I. (04 de 04 de 2004). La escala Cisneros como Herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(04), 615-624.
- Floría, P. M. (2013). Control del Estrés Laboral. Madrid: @ Fundación Confemetal.

- García, M., Meseguer, M., Soler, M., & Sáez, M. (2014). Avances en el Estudio del Acoso Psicológico en el Trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 83-90.
- García, O., & del Hoyo, M. A. (2002). *La Carga Mental de Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Gil, P., Carretero, N., Desamparados, M., & Caro, M. (2006). Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. España: Alethei.
- Hernández, & Rovira. (Diciembre de 2011). Consecuencias psicológicas del mobbing: estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de empleados en puerto rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 183-199.
- Keating, S. (30 de Enero de 2018). Los efectos negativos que causa en el cuerpo humano el trabajar de noche. Obtenido de News Mundo:
<https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-42497913>
- longas, J., Chamarro, A., Riera, J., & Cladellas, R. (2012). La Incidencia del Contexto Interno Docente en la Aparición, del Síndrome del Quemado por el Trabajo en Profesionales de Enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 107-118. doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2012a9>
- Mairal Barraca, J. (2010). Emociones negativas en el profesorado universitario; burnout, estrés laboral y mobbing. *Edupsykhé. Revista de psicología y educación*.
- Marrugo, E. A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. Colombia : Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco,.

- Ministerio del Trabajo. (2016). Síndrome de Agotamiento Laboral- Burnout. Protocolo de prevención y Actuación. Bogotá, Colombia: Fundación Cultural de Artes Gráficas- JAVEGRAF.
- Montes, G. (06 de 03 de 2016). Relaciones Interpersonales en el Trabajo. Obtenido de Visión Industrial:
<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Moreno , & Rodriguez. (2006). Acoso Psicológico en el Trabajo. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(3), 241-438.
- Moreno, B., & Baéz, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autonoma de Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.
- Muñoz, & Piernagorda. (2011). Relación entre las Estrategias de Afrontamiento y el Síndrome de Burnout en Docentes de Básica, Primaria y Secundaria Pertenecientes a una Institución Educativa Privada del Municipio de Cartago (Colombia). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD/CCAU Eje Cafetero), Colombia.
- Pando, Aranda, Preciado, & Franco. (Julio-Diciembre de 2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando). Enseñanza e Investigación en Psicología, 11, pp. 319-332.
- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J., & Torres, T. (2016). Prevalencia de Violencia Psicológica y Acoso Laboral en Trabajadores de Iberoamérica. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21(1), pp.39-45.

- Pando, M., Aranda, C., Torres, T., & Salazar, J. (2016). Prevalencia de Violencia Psicológica y Acoso Laboral en Trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 39-45.
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 445-455.
- Pérez, Rosario, González, & Rovira. (2011). ACOSO PSICOLOGICO “MOBBING” La relación entre el acoso psicológico “mobbing”, los comportamientos contraproducentes y las emociones en el lugar de trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(01), 46-61.
- Piñuel, I., & Fidalgo, Á. (04 de 04 de 2004). La escala de Cisneros como herramienta de valoración de mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Piñuel, I., & Zabala. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae-Santander .
- Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*. Malaga: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).
- Rezzónico, R. (2017). *Estrategias y métodos para la gestión y resolución del conflicto en las organizaciones*. Obtenido de Prevención Integral: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2017/estrategias-metodos-para-gestion-resolucion-conflicto-en-organizaciones>
- Rivas, Sánchez, L. J. (2003). *Mobbing, Terrorismo psicológico en el trabajo*. (C. Segura, Ed.) Madrid: Entrelíneas.
- Rodríguez, M. (2010). *Manual de Acoso Laboral: Mobbing; Formación para el Empleo*. Madrid: Edita: Editorial cep s.l.
- Rojo, V., & Cervera, A. M. (2005). *Mobbing o acoso Laboral*. Madrid: Tebar.

- Rosario, Rovira, Pons, Rodriguez, & Cordero. (2009). Acoso Psicológico en el Ambiente Laboral y el Trastorno de Estrés Postraumático. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 148.
- Sánchez, E. (06 de Junio de 2019). La mente es maravillosa. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>
- Secretaría del Desarrollo Social. (s.f.). Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome de Burnout). México: Gobierno del Estado de México.
- Terrones, J., Cisneros, V., & Arreola, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 54(2), 242-248.
- Verona, M. C., & Santana, R. (2012). El Mobbing: ¿El Crimen Perfecto?. No, Qué más quisieran "algunos". Bogotá (Colombia).
- Vidal, M. d. (2006). El mobbing en el Trabajo. Su problemática. Valencia, España.

11. ANEXOS

Anexo 1: Aprobación del proyecto de tesis



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
Carrera de Psicología Clínica**

Oficio. No. 652 19- C.PS.CL- FSH-UNL
Loja ,31 de Octubre2019

Señorita.
Tatiana del Cisne Acaro Castiño
EGRESADA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA UNL
Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente; y, dando cumplimiento en lo dispuesto en el "Capítulo II Del Proyecto De Tesis, Artículos 133 y 134 del reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, aprobado el 07 de julio de 2009 ", de acuerdo al pedido de anulación del tema, solicitado por usted en petición de fecha 31 de octubre de 2019 ; me permito comunicarle que su tema aprobado mediante OF. N°568594- 19- CPCL-FSH-UNL,de fecha 16 de octubre DE 2019 , "**ACOSO LABORAL O MOBBING Y SU RELACIÓN CON EL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL MILITAR DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE LOJA, PERIODO 2019** ". Me permito informarle que el mencionado tema queda anulado.

Asimismo, se aprueba el nuevo tema fecha 31 de Octubre de 2019 OF. N°652-CPCL-FSH-UNL "**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE**" en su estructura y coherencia del mencionado proyecto.

Particular que hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dra. Ana Puertas Azanza Mg. Sc.
**GESTORA ACADÉMICA DE LA CARRERA
DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**
Archivo/ Mam



Anexo:2

Caracterización de la muestra investigada

Tabla 5

Edad de la población investigada.

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21 -25	14	16,5	16,5	16,5
26 - 30	30	35,3	35,3	51,8
31 - 35	18	21,2	21,2	72,9
36 - 40	16	18,8	18,8	91,8
41 - 45	7	8,2	8,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Datos sociodemográficos, información recolectada del personal que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.

Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

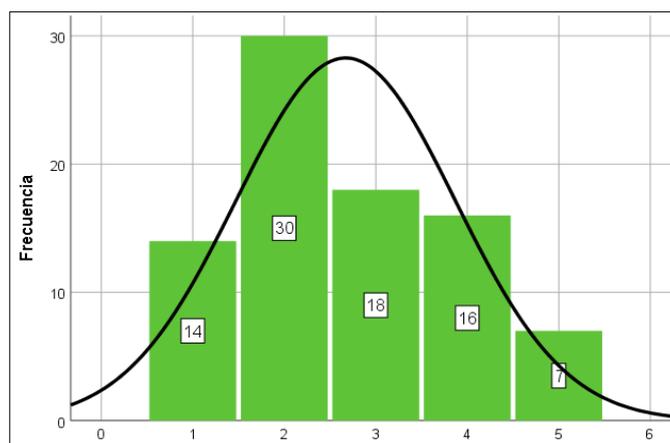


Figura 1. Edad de la población participante

Fuente y elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Análisis e Interpretación

En la Tabla 1 de la presente investigación, se trabajó con una muestra de 85 personas en donde el 100% son hombres. Con respecto a la edad, el grupo con mayor frecuencia corresponde a edades comprendidas entre 26-30 años de edad con un porcentaje de 35,3% y con menor frecuencia se encuentran edades comprendidas entre 41-45 años de edad con un porcentaje de 8,2%.

Tabla 6
Actividad Laboral que desempeña la población

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No responde	28	32,9	32,9	32,9
Amanuense	18	21,2	21,2	54,1
Conductor	11	12,9	12,9	67,1
Técnico	18	21,2	21,2	88,2
Fusilero	3	3,5	3,5	91,8
Instructor	7	8,2	8,2	100,0

Fuente: Datos Sociodemográficos, del personal de tropa que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.
Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo.

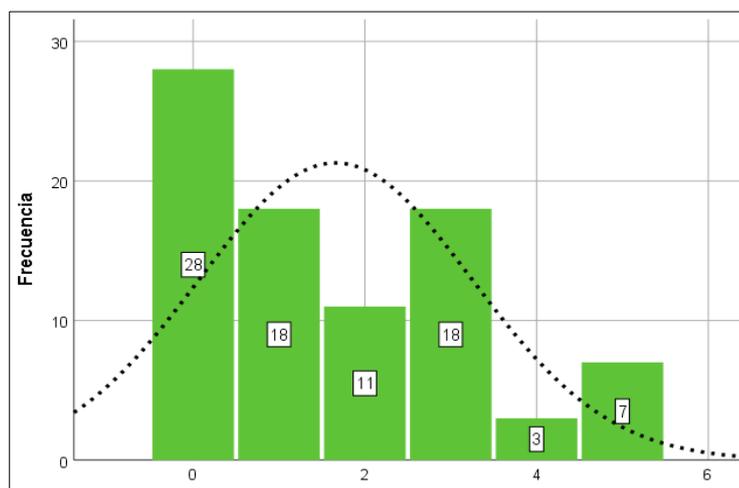


Figura 2. Actividad Laboral que desempeña la población
Fuente y elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Análisis e Interpretación

En la Tabla 7, en cuanto a la actividad laboral que desempeñan los profesionales militares se observa que el 32,9% no respondieron adecuadamente, seguido del grupo de amanuenses y técnicos con un porcentaje de 21,2%; conductores con un 12,9%; instructores un 8,2% y fusileros con 3,5%, que representan el grupo de menor proporción.

Tabla 7
Grado Militar

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sargento primero	7	8,2	8,2	8,2
Sargento segundo	9	10,6	10,6	18,8
Cabo primero	19	22,4	22,4	41,2
Cabo segundo	37	43,5	43,5	84,7
Soldado	13	15,3	15,3	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Datos Sociodemográficos, del personal de tropa que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.
Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo.

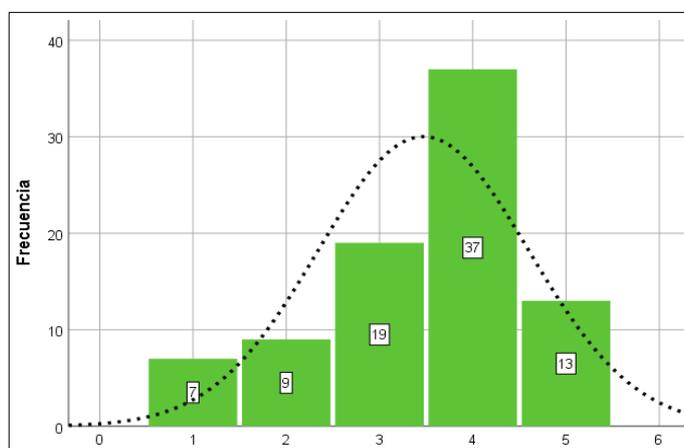


Figura 3. Grado Militar de la población

Fuente y elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo.

Análisis e Interpretación

En la Tabla 8, con relación al grado militar se puede evidenciar que se encuentra distribuida de acuerdo al rango de mayor a menor jerarquía; en primer lugar, se ubica el grado de Sargento Primero con 8,2% y Sargento Segundo con 10,6% que representa el menor porcentaje de la población en comparación con los rangos de menor nivel jerárquico, Cabo Primero 22,4%, Cabo Segundo 43,5% y Soldados 15,3%, que representan el grupo con mayor frecuencia.

Tabla 8
Instrucción Académica

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	2	2,4	2,4	2,4
Secundaria	50	58,8	58,8	61,2
Nivel superior	33	38,8	38,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Datos Sociodemográficos, del personal de tropa que labora en el Fuerte Militar Miguel Iturralde.
Elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo.

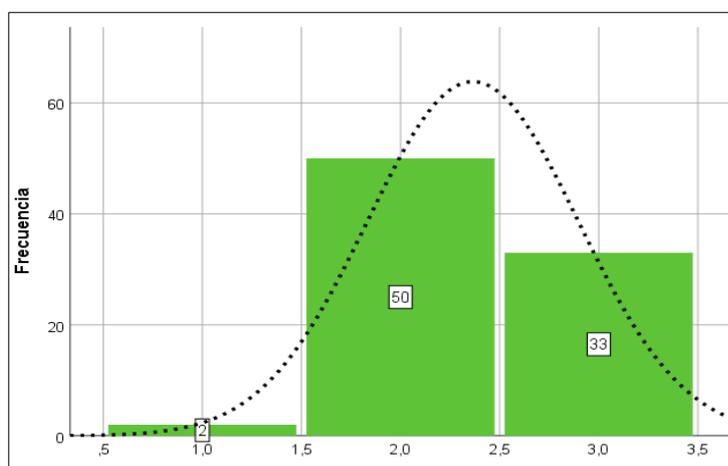


Figura 4. Instrucción Académica

Fuente y elaboración: Tatiana del Cisne Acaro Castillo.

Análisis e Interpretación

En lo que respecta a la instrucción académica, la población investigada revela un porcentaje de 58,8% de personas que han culminado la secundaria completa (Bachillerato), en comparación con las personas que han culminado sus estudios superiores con un porcentaje de 38,8%.

Anexo 3: Certificación de aplicación de reactivos.

REPÚBLICA DEL ECUADOR



"El Ecuador ha sido es
y será país amazónico"

FUERZA TERRESTRE GRUPO DE CABALLERÍA MECANIZADA 18 "CAZ. DE LOS RÍOS"



A petición verbal de la interesada;

CERTIFICO

Que la señorita Tatiana Delcisne Acaro Castillo, portadora de la cedula de ciudadanía n° 1105975823, egresada de la Carrera de Psicología Clínica, de la Universidad Nacional de Loja, recolectó información mediante la aplicación de reactivos psicométricos: Test de Maslach y Escala de Cisneros, que evalúan el acoso laboral o mobbing y el estrés laboral respectivamente, para su proyecto de Tesis titulado "ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SINDROME DE BURNOUT" al personal militar que pertenecen al G.C.M 18 "CAZADORES DE LOS RIOS"

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso legal del mismo en lo que estime conveniente.

Loja, 13 de noviembre de 2019


Marco E. Benítez S.
TCRN. DE E.M.
COMANDANTE DEL G.C.M 18 "CAZ. DE LOS RÍOS"

Anexo 4: Certificación de aplicación de reactivos.

REPÚBLICA DEL ECUADOR

"El Ecuador ha sido, es y será
país Amazónico"**FUERZA TERRESTRE
COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO Nº 7 "LOJA"****Teniente Coronel de E.M.S, César Gustavo Pinto Ramos, Comandante del
COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO Nº 7 "LOJA"**

A petición verbal de la interesada;

CERTIFICA

Que la señorita Tatiana Delcisne Acaro Catillo, portador de la cedula de ciudadanía Nº 1105975823, egresada de la Carrera de Psicología Clínica ,de la Universidad Nacional de Loja ,recolectó información mediante la aplicación de reactivos psicométricos Test de Maslach y Escala de Cisneros , que evalúan el acoso laboral o mobbing y el estrés laboral respectivamente, para su proyecto de Tesis titulado "**ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT**" al personal militar que pertenecen al COMANDO DE APOYO LOGÍSTICO N.º7 LOJA.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad , facultando a la interesada hacer uso legal del mismo en lo que estime conveniente.

Loja, 13 de noviembre de 2019

César G. Pinto R.
Tcn de E.M.S
COMANDANTE



Anexo 5: Consentimiento Informado

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Psicología Clínica

Para ser partícipe de la investigación:

“ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE”.

Yo, **Tatiana del Cisne Acaro Castillo**, con número de CI: **1105975823**, me encuentro realizando el presente proyecto de tesis para obtener el título de Psicóloga Clínica en la Universidad Nacional de Loja, el cual tiene como objetivo general determinar la relación entre el acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout.

Para la recolección de la información se utilizará dos reactivos psicométricos: La escala de Cisneros y el Test de Maslach para medir el acoso laboral y el síndrome de burnout, instrumentos que servirán para este estudio.

En consideración a lo anterior, para confirmar su participación voluntaria en la realización de esta prueba, le solicito llenar el siguiente consentimiento.

Estoy de acuerdo en participar en este proyecto y acepto que la información que provea en la presente investigación no será usada para fines externos a los de este estudio sin mi consentimiento. A si mismo he recibido información de que puedo retirarme cuando así lo decida, sin que esto ocasione algún perjuicio para mi persona. Yo..... portador de la cédula de ciudadanía número..... expreso voluntaria y conscientemente mi participación en la realización de la prueba en el lugar y hora prevista por el evaluador.

Firma

Anexo 6: Escala de Cisneros

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico

(Se han ejercido contra usted)?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autores/es de los hostigamientos recibidos

(1) jefes o supervisores	(2) compañeros de trabajo	(3) subordinados
--------------------------	---------------------------	------------------

- **Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos**

- 0 - NUNCA**
- 1 - POCAS VECES AL AÑO O MENOS**
- 2 - UNA VEZ AL MES O MENOS**
- 3 - ALGUNAS VECES AL MES**
- 4 - UNA VEZ A LA SEMANA**
- 5 - VARIAS VECES A LA SEMANA**
- 6 - TODOS LOS DÍAS**

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
		0	1	2	3	4	5	6	
01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	()	0	1	2	3	4	5	6	
02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen invisible.	()	0	1	2	3	4	5	6	
03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.	()	0	1	2	3	4	5	6	
04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.	()	0	1	2	3	4	5	6	
05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.	()	0	1	2	3	4	5	6	
06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.	()	0	1	2	3	4	5	6	
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	()	0	1	2	3	4	5	6	
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.	()	0	1	2	3	4	5	6	
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	()	0	1	2	3	4	5	6	
10. Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada.	()	0	1	2	3	4	5	6	
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.	()	0	1	2	3	4	5	6	
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.	()	0	1	2	3	4	5	6	
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.	()	0	1	2	3	4	5	6	
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	()	0	1	2	3	4	5	6	
15. Menosprecian y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.	()	0	1	2	3	4	5	6	
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.	()	0	1	2	3	4	5	6	
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6	
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	()	0	1	2	3	4	5	6	
19. Me humillan, desprecian o menosprecian en público ante otros colegas o ante terceros	()	0	1	2	3	4	5	6	

20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	()	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	()	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	()	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	()	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	()	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	()	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	()	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	()	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	()	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	()	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	()	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	()	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	()	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	()	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	()	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	()	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	()	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	()	0	1	2	3	4	5	6

41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	()	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio	()	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	()	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿Ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <input data-bbox="997 555 1086 629" type="checkbox"/> <input data-bbox="1311 555 1401 629" type="checkbox"/> </div>							

Anexo 7: Test de Maslach

En la siguiente prueba usted encontrara una serie de enunciados respecto a su área laboral, sus emociones, su conducta y sus sentimientos respecto a este. Responda con sinceridad absoluta, no hay respuestas ni buenas ni malas, solo queremos saber la realidad de cómo se siente y se desenvuelve en su entorno laboral.

Responda de la siguiente manera:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Por favor señale con el número que más se acerque a su realidad

ÍTEMS		1	2	3	4	5	6
	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo						
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						
	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes						
	5. siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
	7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes						
	8. Siento que mi trabajo me está desgastando						

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
10. Siento que me he hecho más duro con la gente						
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo						
13. Me siento frustrado en mi trabajo						
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra con los demás						
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable.						
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes						
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas						

Anexo 8: Memoria fotográfica



Anexo:9: Certificación de Inglés



**FINE-TUNED ENGLISH
LANGUAGE INSTITUTE**
Líderes en la Enseñanza del Inglés

Mgs. Mayra Yadira Chamba Cañar
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA LTDA.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés de un resumen de tesis de graduación la cual se realizó en base a los documentos originales entregados por el egresado y autor de la misma la señorita Tatiana del Cisne Acaro Castillo con el tema denominado "ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE", los mismos que servirán para fines personales de uso del cliente. Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad que me acreditan como perito traductor.

That the document composed here is a faithful translation from the Spanish language to the English language of a summary of graduation thesis which was made based on the original documents delivered by the undergraduate and author of the same Miss Tatiana del Cisne Acaro Castillo with the theme called "WORK HARASSMENT OR MOBBING AND THE BURNOUT SYNDROME IN THE TECHNICAL STAFF OF THE MILITARY FORCE MIGUEL ITURRALDE", which will be used for personal-client's purposes. This is all I can say in honor of the truth that accredits me as an expert translator.

Loja, 11 de marzo de 2020

Mgs. Mayra Y. Chamba Cañar.
DOCENTE DE FINE-TUNED ENGLISH CÍA LTDA.

Mayra Yadira Chamba Cañar
1104492408
Perito Traductor Loja
Nro. De Calificación: 1259856
Docente de Inglés del Ministerio de Educación
Docente del Instituto Particular de Inglés "Fine-Tuned English"

Fine-Tuned English Cía. Ltda. | Teléfono 2578899 | Email venalfine@finetunedenglish.edu.ec | www.finetunedenglish.edu.ec

Loja: Macará entre Miguel Riofrío y Rocafuerte
Catamayo: Av. 24 de Mayo 08 - 21 y Juan Montalvo Telfs. 2678442
Zamora: García Moreno y Pasaje 12 de Febrero Telfs. 2608169
Yantzaza: Jorge Mosquera y Luis Bastidas Edificio "Coop. Sindicato de Choferes"



Anexo 10

Proyecto de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA SALUD HUMANA

PSICOLOGÍA CLÍNICA

TEMA:

“ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE
PERÍODO 2019-2020”

”

*Proyecto de tesis previa a la
obtención del título de Psicóloga
Clínica*

Autora: Tatiana del Cisne Acaro Castillo

Loja- Ecuador

TEMA:

“ACOSO LABORAL O MOBBING Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL TÉCNICO DEL FUERTE MILITAR MIGUEL ITURRALDE
PERÍODO 2019-2020”

PROBLEMÁTICA

El acoso laboral o mobbing es un problema de índole social que ha venido incrementándose y perpetuándose por un largo período de tiempo, de una forma sistemática y recurrente, que se desarrolla en el lugar de trabajo provocando consecuencias de tipo biológico, somático y psicológico llegando así afectar la estabilidad emocional y el buen desenvolvimiento laboral de los trabajadores (Ayala del Pino, 2019).

En la actualidad existe competitividad laboral, que mantiene en estrés constante a los trabajadores, por tal razón deben capacitarse constantemente para mantenerse en sus puestos de trabajo, lo que conlleva a que se desarrolle un ambiente laboral hostil y afecte a nivel emocional, actitudinal y comportamental en el individuo.

Según la investigación efectuada por (Salazar, Pando, Aranda, & Torres, 2016), con el tema Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica, describe que los niveles de agresión psicológica son elevados, Perú (79.8%), Bolivia (76.8%), Costa Rica (74.8%), Bolivia, España 64.8%, Ecuador 62.5%, Venezuela 60.6%, Republica Dominicana 57.6%, Cuba 45.4%, Chile 42.3% y México 38.6%; lo que significa que un porcentaje significativo de los trabajadores estudiados habían sido víctimas de alguna forma de violencia psicológica como consecuencia de su trabajo actual (Pando, Aranda, Salazar, & Torres, 2016), Según (Ansoleaga, Gómez-Rubio, & Mauro, 2015) con respecto América Latina se evidencia una prevalencia de acoso laboral que fluctúa de 60 a 70 % respectivamente. (Ansoleaga et al., 2015). En el Ecuador se establece que existe una prevalencia de 62,5 % y 76,8 % respectivamente de violencia laboral (Ansoleaga et al., 2015)

Por lo que debe ser considerado como prioridad en la prevención y en la aparición de situaciones graves entre la relación empleado-empedor y en el deterioro progresivo tanto laboral como en la salud de los trabajadores. Mientras más prologando es el acoso laboral o mobbing mayor es la probabilidad de ocasionar enfermedades psicosomáticas, retraimiento social, desvalorización profesional, síndromes clínicos que pueden desencadenar en estrés laboral o síndrome de burnout (Rosario, Hernández & Rovira,2011).

El Burnout o Síndrome de estar quemado por el Trabajo, se establece como uno de los problemas más perjudiciales y más importantes en nuestra sociedad actual, como consecuencia de ello se ha empezado a considerar como un peligro laboral, sin embargo, las repercusiones del burnout pueden ser muy variadas, lo que establece una mayor complejidad a este síndrome (Farias, 2016). Ante lo expuesto anteriormente se determina que el presente estudio es de suma importancia, llevarlo a cabo, debido a los preocupantes resultados mencionados y a la falta de estudios realizados a nivel local, provincial y nacional acerca de esta temática, donde las víctimas no son las únicas perjudicadas sino también las empresas que contratan sus servicios. Por lo que en esta investigación se plantea la siguiente pregunta:

¿Existe una relación entre el acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout en el personal militar del fuerte militar Miguel Iturralde?

JUSTIFICACIÓN

El mobbing o acoso laboral en la actualidad constituye un problema fundamental en la sociedad, que experimentan los trabajadores en todo el mundo, puesto que se produce de forma sistemática, recurrente afectando la dignidad, la igualdad, las relaciones interpersonales, familiares, el rendimiento laboral y la salud mental de los trabajadores.

Por lo tanto, el hostigamiento laboral, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente frecuente en el ámbito profesional, puesto que se ha efectuado siempre, pero recientemente se está considerando el mobbing como un factor de riesgo en el trabajo, sin duda se debe dar a conocer las complicaciones graves en el ámbito de la salud mental y la sintomatología clínica que se produce (Verona & Santana, 2012). No obstante el ambiente laboral en el personal militar está determinado por grados jerárquicos, por esta razón la misma está sujeta por normas, reglas, valores de lealtad, distinción, subordinación, respeto por la jerarquía, honor y lealtad, partiendo de lo anteriormente descrito en este medio, se han evidenciado que existen diferentes factores que pueden limitar el desarrollo personal, entre ellos; los horarios de trabajo, niveles jerárquicos rígidos, rotaciones permanentes, cambios constantes de unidad, lo que provoca una separación forzada de su grupo familiar. Estos componentes actúan provocando un malestar que puede manifestarse en baja productividad laboral, indisciplina, absentismo laboral, consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, alteraciones emocionales que pueden conllevar a la deserción de la vida militar, siendo el Ejército ecuatoriano el principal afectado debido a las bajas laborales e incrementos de reclamos. De ahí la importancia de desarrollar la investigación sobre el acoso laboral o mobbing y su relación en el síndrome de burnout en el personal militar del fuerte militar Miguel Iturralde.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación del acoso laboral o mobbing con el síndrome de burnout en el personal técnico del fuerte militar Miguel Iturralde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la presencia del acoso laboral o mobbing en el personal técnico del Fuerte Militar Miguel Iturralde.
- Identificar la incidencia del síndrome de burnout en el personal técnico del fuerte militar Miguel Iturralde.
- Analizar la relación del acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout.
- Diseñar un plan de prevención de acoso laboral o mobbing y el síndrome de burnout en el personal del fuerte militar miguel Iturralde.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño Metodológico

Tipo de enfoque.

El presente trabajo de investigación será de tipo cualitativo ya que se requiere interpretar y relacionar los resultados obtenidos y cuantitativo para el análisis estadístico de los datos cuantificables,

Tipo de diseño:

Será de tipo descriptivo, debido a que se requiere especificar la relación de las dos variables, de tipo correlacional, ya que se analiza la dirección e intensidad de la relación entre las dos variables en dicha muestra. Finalmente, el estudio es de tipo transversal, dado que trabaja con datos que son recogidos en un momento determinado de tiempo.

Lugar de Estudio

Universo y muestra

El universo a ser investigado está conformado por el personal que pertenecen al Fuerte Militar Miguel Iturralde de la ciudad de Loja, que está comprendido por la Caballería Mecanizada 18 “Cazadores de los Ríos” y por el “Comando de Apoyo Logístico N° 7”Loja”, la muestra estará comprendida por el personal que cumple los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

El personal militar, que conformen el Fuerte Militar Miguel Iturralde

Personal militar que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Personal de conscriptos que presentan el servicio militar voluntario

Personal militar que no pertenezcan al Fuerte Militar Miguel Iturralde.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Mobbing Laboral

Definición Variable	Ámbito	Indicadores	Nivel de Medición	Instrumento
<p>El acoso laboral o mobbing es el hostigamiento psicológico prolongado y sistemático que se manifiesta hacia una persona o varias personas con el fin de intimidar, humillar, desvalorizar, agredir emocionalmente, restringir la comunicación y el contacto social desestabilizar mentalmente al trabajador, (Rosario, Rovira, Pons, Rodríguez, & Cordero, 2009)</p>	<p>Factores determinantes en la desestabilización de la salud mental en el trabajador.</p>	<p>Degradación personal: Conductas que tienen como propósito que la persona experimente sentimientos de fracaso, culpa, impotencia, frustración y sentimientos de inferioridad.</p> <p>Degradación profesional: Se refiere a aquellas acciones dirigidas a desvalorizar la práctica profesional de la persona.</p> <p>Humillación: Conciernen todas aquellas conductas que se dirigen hacia la víctima para lograr desestabilizarla emocionalmente, y hacer que lenta y silenciosamente pierda la capacidad de trabajo.</p> <p>Exposición a riesgos de modo deliberado: Su contenido alude a conductas deliberadas y malintencionadas.</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Escala de Cisneros</p>

		Ninguno: El contenido de estos ítems hace referencia a conductas como ignorar, interrupción y restringir la comunicación		
--	--	---	--	--

Variable Dependiente Síndrome de Burnout

Definición Variable	Ámbito	Indicador	Nivel de Medición	Instrumento
<p>El síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y la falta de realización personal, como tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (Fernández, 2016)</p>	<p>Factores determinantes en la desestabilización de la salud mental en el trabajador.</p>	<p>La subescala de agotamiento emocional: Está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.</p> <p>La subescala despersonalización: Está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.</p> <p>La subescala de realización personal en el trabajo: Está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Test de Maslach</p>

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Recursos Humanos	Recursos Institucionales	Materiales y Equipos
Investigadora: Tatiana Acaro	Universidad Nacional de Loja.	Computador
Investigados: Personal militar	Facultad de la Salud Humana.	Hojas
Docente Tutor del Proyecto de Investigación: Psic. Cl. Gabriela Rojas	Carrera de Psicología Clínica.	Libros
		Empastados
Director de tesis: Por designarse	Fuerte Militar Miguel Iturralde	Impresiones
		Internet
		Copias
		Anillados

PRESUPUESTO

Materiales	Costo
Transporte	\$50
Copias	\$100
Escaneados	\$20
Suministros de oficina	\$150
Internet	\$135
Computadora	\$600

Impresión de borradores	\$200
Anillados	\$50
Empastado de tesis	\$60
Imprevistos	\$80
TOTAL	\$1445