

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

“MOBBING Y SU POSIBLE RELACIÓN CON LOS
NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES”

Realizado por:

MARÍA FERNANDA ARELLANO YÉPEZ

Director del proyecto:

DR. JUAN LARA

Como requisito para la obtención del título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

Quito, Julio de 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, MARÍA FERNANDA ARELLANO YÉPEZ, con cédula de identidad # 171836379-7, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

María Fernanda Arellano Yépez

C.C.: 171836379-7

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

El presente trabajo de investigación titulado:

**“MOBBING Y SU POSIBLE RELACIÓN CON LOS NIVELES DE
ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”**

Realizado por:

MARIA FERNANDA ARELLANO YEPEZ

Como requisito para la obtención del título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

JUAN LARA

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Juan Lara

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

Espín Andrade Ana Margarita

Flores Días Juan Carlos

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Espín Andrade Ana Margarita

Flores Días Juan Carlos

Quito, 24 de Julio de 2015

Dedicatoria

Con todo mi cariño esta tesis se la dedico a ustedes:

A mis padres, quienes hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y apoyarme en mis estudios.

A mi esposo por su paciencia y comprensión, por sacrificar su tiempo para que pudiera cumplir mis metas, gracias por estar siempre a mi lado.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por ser mi fortaleza y permitirme culminar mis estudios de maestría.

Gracias a todas las personas que compartieron sus conocimientos conmigo, a mi tutor Dr.

Juan Lara quien me brindo su asesoría, sus ideas y recomendaciones.

A Daniela Carrillo por ser una excelente compañera y amiga.

Mis agradecimientos a todas las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron incondicionalmente para brindarme su ayuda.

Contenido

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema de investigación	2
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1.1 Diagnóstico.....	3
1.1.1.2 Pronóstico.....	4
1.1.1.3 Control Pronóstico.....	4
1.1.2 Objetivos generales	5
1.1.3 Objetivos específicos.....	5
1.1.4 Justificaciones	5
1.2 Marco Teórico.....	8
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	8
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	9
1.2.3 Hipótesis.....	37
1.2.4 Identificación y caracterización de variables.....	37
CAPITULO II.....	42
MÉTODO.....	42
2.1 Nivel de estudio.....	42
2.2 Modalidad de investigación.....	42
2.3 Método	43
2.4 Población y muestra	43
2.5 Selección instrumentos investigación.....	45
2.5.1 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo.....	46
2.5.2 Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.....	48
2.5.3 Encuesta de características socio demográficas	49
2.6 Pilotaje de las herramientas	49
2.7 Análisis de los datos	51
2.8 Aspectos éticos.....	51
CAPITULO III.....	53
RESULTADOS.....	53
3.1 Presentación y análisis de resultados.....	53
3.1.1 De las características sociodemográficas.....	53
3.1.2 De violencia psicológica.....	56
3.1.3 De mobbing	58

3.1.4	De estrés laboral	59
3.1.5	De la relación entre mobbing, las características sociodemográficas y estrés.....	60
3.1.6	De la relación entre violencia psicológica, las características sociodemográficas y estrés laboral.....	64
3.1.7	De la relación entre el nivel de estrés y las características sociodemográficas.	68
3.1.8	Asociación estadístico de las características sociodemográficas y las variables de estudio.....	71
3.1.9	Correlación entre Mobbing y estrés laboral	72
3.2	Aplicación práctica.....	73
CAPITULO IV.....		79
DISCUSIÓN.....		79
4.1	Conclusiones	80
4.2	Recomendaciones.....	82
Bibliografía.....		84

Índice de tablas y figuras.

Figura 1: Fisiología del Estrés.....	24
Figura 2: Identificación de variables.....	38
Tabla 1: Consecuencias del mobbing.....	19
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Independiente.....	39
Tabla 3: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	40
Tabla 4: Operacionalización de la variable interviniente.....	41
Tabla 5: Delimitación del Tema.....	43
Tabla 6: Población de Estudio.....	44
Tabla 7: Instrumentos del Estudio.....	45
Tabla 8: Puntuación de los niveles de estrés. cuestionario OIT-OMS.....	48
Tabla 9: Resultados de la prueba piloto.....	50
Tabla 10: Rango de edad de la población de estudio.....	53
Tabla 11: Mobbing vs. Género.....	61
Tabla 12: Mobbing vs. Estado civil.....	62
Tabla 13: Mobbing Vs. Instrucción.....	63
Tabla 14: Mobbing Vs. Nivel de estrés.....	64
Tabla 15: Violencia Psicológica Vs. Género.....	65
Tabla 16: Violencia psicológica Vs. nivel de instrucción.....	66
Tabla 17: Violencia Psicológica Vs. Estado Civil.....	67
Tabla 18: Violencia psicológica Vs. Nivel de estrés.....	68
Tabla 19: Nivel de estrés Vs. Género.....	69
Tabla 20: Nivel de estrés Vs. Instrucción.....	70
Tabla 21: Nivel de estrés Vs. Estado civil.....	71
Tabla 22: Relación entre variable interviniente, variable dependiente e independiente.....	72
Gráfico 1 Frecuencia de la población por género.....	54
Gráfico 2 Población distribuida por estado civil.....	55
Gráfico 3 Nivel de instrucción de la población de estudio.....	56
Gráfico 4: Presencia de violencia psicológica.....	57

Gráfico 5: Intensidad de la violencia psicológica.....	58
Gráfico 6: Presencia de Mobbing.....	59
Gráfico 7: Niveles de estrés.....	60
Gráfico 8: Dispersión Mobbing y Estrés.....	73

Resumen

Este estudio trata sobre la posible relación entre el mobbing y el estrés laboral. El propósito del estudio fue determinar si la presencia mobbing o acoso psicológico se relaciona con estrés laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población en estudio como: género, estado civil y nivel de instrucción en el personal del área administrativa de una empresa de telecomunicaciones. Se evaluó a 93 trabajadores administrativos. Materiales y métodos: Se aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cuestionario de estrés de la OIT-OMS y la encuesta de características sociodemográficos. Resultados: De la población estudiada la edad promedio fue 31,97 años con un rango de 19-54 años. El 60,2% (56) trabajadores fueron de género masculino y el 39,8% (37) de género femenino; el 86,4% de los investigados (85 trabajadores administrativos) tuvieron un nivel de formación superior, y 8,6% (8 trabajadores) tenían formación secundaria. Un 97,8% (91) de la población investigada manifestó presencia de violencia psicológica; el 75,3% (71 trabajadores) indicaron que la intensidad de la violencia psicológica fue baja y nula; sobre el Acoso Psicológico (mobbing) 88 trabajadores (92,4%) mostraron que es nulo o bajo; 7 trabajadores (7,6%) presentaron presencia media y alta; sobre los niveles de estrés, 51 trabajadores (54,8%) indicaron que el nivel fue estrés-alto; No se evidenció asociación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y la presencia e intensidad de violencia psicológica, mobbing y estrés. Se encontró una asociación baja, estadísticamente significativa, y directamente proporcional entre mobbing y estrés laboral ($rP=0,395$ $p<0,05$).

Palabras clave: mobbing, acoso, violencia, estrés, telecomunicaciones.

Abstract

This study discusses the possible relationship between mobbing and work stress. The aim of the study was to determine whether the presence of mobbing or psychological harassment is related to job stress and identify the relationship between it and sociodemographic factors as gender, marital status and education in the administrative staff of a telecommunications company. 93 administrative workers were evaluated. Methods: Inventory Violence and Psychological Harassment at Work (IVAPT-PANDO), the stress questionnaire ILO-WHO, socio demographic factors survey was applied. Results: In the studied population the average age was 31.97 years with a range of 19-54 years. 60.2% (56) were male workers and 39.8% (37) female; 86.4% of those surveyed (85 administrative workers) had a higher education level, and 8.6% (8 employees) had secondary education. 97.8% (91) of the population studied showed presence of psychological violence; 75.3% (71 employees) indicated that the intensity of the psychological violence was low and zero; on psychological harassment (mobbing) 88 workers (92.4%) showed that the presence is low or zero; 7 workers (7.6%) had medium and high presence of mobbing; on stress levels, 51 workers (54.8%) indicated that the level was stress-high; No statistically significant association between sociodemographic variables and the presence and intensity of psychological violence, bullying and stress was evident. Statistically significant, low and directly proportional association between mobbing and work stress was found. ($rP = 0.395$ $p < 0.05$).

Key words: Mobbing, harassment, violence, stress, telecommunications.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

En medicina del trabajo es habitual reconocer los efectos en la salud causados por riesgos ergonómicos, físicos, químicos, mecánicos y biológicos; los efectos en la salud debido a la exposición de estos riesgos son bien conocidos.

La prevalencia y los efectos de los riesgos psicosociales, son más complejos porque los efectos varían de una persona a otra dependiendo del proceso de adaptación de cada individuo y su diagnóstico es más complicado.

El médico ocupacional puede encontrarse con varias situaciones en las que el estrés laboral y el mobbing afecten la salud de los trabajadores, lo esencial es reconocer estos factores de riesgo y su relación entre ellos para prevenirlos y así evitar o disminuir sus efectos en los trabajadores.

El mobbing según (Hirigoyen, 1999) se define como: “cualquier conducta abusiva y, especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”. (Gil Hernandez, 2012).

El estrés laboral se refiere a las circunstancias del trabajo que generan una reacción ante las dificultades y las exigencias del trabajo. La respuesta que generen estas dificultades,

exigencias o el ambiente de trabajo en sí mismo, dependen de cada persona especialmente de la personalidad del sujeto.

La Organización Internacional del Trabajo, en su informe de Octubre del 2000 sobre “la salud mental en el trabajo” concluye que uno de cada 10 trabajadores de los países industrializados sufre estrés o enfermedades mentales relacionadas con él. (Gil Hernandez, 2012).

El mobbing es un fenómeno que puede contextualizarse dentro del ámbito laboral como un tipo de maltrato psicológico o acoso moral, es considerado como una de las principales fuentes de estrés laboral y su presencia tiene una estrecha vinculación con la aparición de problemas afectivos y relacionales. (Fornés, 2012). Bajo estas afirmaciones es importante estudiar la relación entre mobbing y estrés.

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas de telecomunicaciones son empresas que demandan una organización diferente, capaz de adecuarse fácilmente a ambientes variables y exigentes lo que requiere una adaptación rápida creando incertidumbre en los trabajadores por la presión ejercida en el entorno laboral, por este motivo las empresas de telecomunicaciones deben tener una nueva visión del trabajo tomando en cuenta la calidad de vida de los trabajadores.

La importancia de la calidad de vida de los trabajadores hace que las empresas no solo se preocupen por invertir en tecnología, sino que se interesen en el trabajador como parte fundamental e indispensable para lograr los objetivos propuestos y tener una mayor productividad. El factor humano es una de las razones principales para dirigir los esfuerzos

necesarios y enfrentar el mobbing y el estrés laboral porque estos riesgos psicosociales pueden afectar el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Con estos antecedentes el problema de investigación está enfocado en la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre mobbing y estrés laboral?

Según (Fornés, 2012), el mobbing es un importante estresor laboral, la víctima se ve incapaz de afrontar situaciones aparentemente inofensivas o que al menos antes afrontaba con éxito y la víctima asume que las situaciones pueden ser generadoras de estrés y las evita no las afronta.

1.1.1.1 Diagnóstico

Hay climas organizacionales que originan comportamientos y actitudes de enfrentamiento y agresión entre el personal que se pueden enmascarar como competitividad y pueden desembocar en el surgimiento del mobbing.

El mobbing en términos generales tiene consecuencias sobre la víctima a nivel psicológico y social, por lo que es importante analizar este fenómeno dentro de la organización.

El ambiente de trabajo propio de la organización puede ser percibido directa o indirectamente por los trabajadores influyendo en la conducta de los mismos, se puede decir que el clima organizacional condiciona la percepción de los trabajadores, y esto a la vez condiciona el clima de trabajo.

Los celos, la envidia, no sólo sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre las cualidades personales son causas de mobbing, estas situaciones se producen cuando se incorporan nuevos trabajadores jóvenes y preparados, amenazando la promoción profesional e incluso la permanencia en la organización. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

1.1.1.2 Pronóstico

La intimidación no suele ser inmediatamente evidente, por lo que es difícil identificarlo, el mobbing permanece oculto bajo otros supuestos problemas como la incompatibilidad de caracteres, estrés laboral, problemas de liderazgo, falta de habilidades sociales, estilos de mando inapropiados, estilos de liderazgo de tipo impositivo o autoritario, falta de experiencia en la dirección, situación de tensión transitoria por la urgencia de un trabajo o proyecto, problemas familiares de la víctima, etc. (Rueda Castillo, 2010).

El mobbing es un problema socio laboral susceptible de originar efectos negativos tanto para el trabajador afectado como para su esfera socio familiar y la propia organización de trabajo. (González , Tejero , & Sabino , 2012).

Además, los trabajadores temen comunicar cualquier tipo de violencia o acoso laboral por el riesgo de perder su estabilidad laboral por lo que prefieren no contar lo que sufren por temor de perder su puesto de trabajo.

1.1.1.3 Control Pronóstico

La aplicación de los instrumentos para identificar y evaluar mobbing y estrés laboral permitirá obtener un registro sobre la presencia, intensidad de acoso laboral y violencia psicológica relacionado estos hallazgos con los niveles de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones.

El análisis de los resultados obtenidos proyectará la propuesta de medidas de control para prevenir los factores psicosociales evaluados y evitar la materialización de los efectos negativos en la esfera socio laboral de los trabajadores.

1.1.2 Objetivos generales

- Determinar la posible relación entre mobbing y los niveles de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de una empresa de telecomunicaciones.

1.1.3 Objetivos específicos

- Identificar la presencia de mobbing en los trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones.
- Identificar la presencia y la intensidad de la violencia psicológica en los trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones.
- Determinar la relación de las características sociodemográficas de los trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones con estrés laboral, mobbing y violencia psicológica.

1.1.4 Justificaciones

Actualmente las organizaciones laborales presentan relaciones interpersonales deterioradas entre sus colaboradores, estos conflictos pueden ser afrontados llegando a soluciones apacibles tanto para el trabajador como para la organización, de aquí nace la necesidad de investigar el mobbing y su posible relación con el estrés laboral, porque mediante un diagnóstico temprano se pueden tomar medidas de control y crear una cultura preventiva.

El mobbing se ha convertido en uno de los riesgos laborales de mayor desarrollo generando la necesidad de investigar el tema en cuestión, porque en nuestro país la situación actual es poco conocida, de este modo se puede desarrollar mecanismos de prevención y afrontamiento, que permitan contrarrestar al acoso laboral.

A corto plazo, el estudio está enfocado a informar a los trabajadores sobre el mobbing y como éste puede afectar el ambiente laboral, A mediano plazo pretende crear una cultura preventiva y a largo plazo poner en práctica esta cultura y reducirlo.

La investigación evaluará dos factores de riesgo psicosocial, el acoso laboral y estrés laboral, para relacionarlos e identificar la influencia del mobbing o acoso laboral como generador de estrés en una empresa de telecomunicaciones.

Los factores de riesgo psicosociales son actualmente estudiados por las repercusiones negativas en la salud de los trabajadores y la productividad de las empresas.

Existen estudios como el de Cary Cooper quien cifro las pérdidas anuales del acoso laboral en la industria británica en 18'9 millones de jornadas laborales perdidas. Este autor analizó 70 organizaciones diferentes y encontró la mayor prevalencia de mobbing en las organizaciones que se dedican a la tecnología de la Información y Telecomunicaciones, profesorado escolar y universitario y personal de prisiones, en orden decreciente. (Helge, Einarsen, & Cooper, 2003).

Liefooghe y Mackenzie en el año 2001 llevaron a cabo un estudio en una compañía de telecomunicaciones en Inglaterra, a partir de las narrativas de los empleados, se dio el concepto de mobbing causado por la organización. (Peralta, 2004).

En Colombia, el Ministerio de Trabajo en el año 2004 llevó a cabo un estudio que reportó una prevalencia de acoso psicológico del 19,8%. Los sectores económicos más vulnerables fueron el de transporte y telecomunicaciones con una prevalencia de (25,1%), el de salud y educación con (19,7%) y el sector financiero con un (14,6%). (Lara & Pando, 2014).

La presencia del estrés en las organizaciones es común, según datos de la OIT el estrés es el segundo problema de salud reportado por los trabajadores que llega a causar incapacidad

gastando alrededor de 20 millones de euros en un año por enfermedades relacionadas con el estrés y tensión mental. (Sapir, 2002)

Desde el punto de vista legal (Michelena & Pazmiño, 2008) indican que “En el Ecuador existe un vacío legal en cuanto a la regulación jurídica del mobbing u hostigamiento laboral, esto ha dado lugar a que gran cantidad de casos queden en la clandestinidad, al no ser denunciados por las víctimas, principalmente porque no existe un fundamento legal específico en el que puedan ampararse”. Con esta afirmación se justifica la importancia de realizar la investigación para obtener resultados en base a la realidad del país sobre el mobbing para que se puedan generar leyes que lo regulen.

La investigación cuenta con el apoyo de la Gerencia de la empresa, además de una amplia revisión bibliográfica sobre estudios realizados en otros países sobre la problemática, además los instrumentos a utilizar han sido validados en países de características similares a la del país.

La problemática del estudio se sustenta en el sistema de prevención de riesgos del país el cual tiene la finalidad de mantener ambientes sanos y seguros para los trabajadores y de esta forma fortalecer una cultura de prevención en donde el objetivo fundamental es garantizar la seguridad y salud en el trabajo.

Los resultados obtenidos serán utilizados como una línea base de información sobre la presencia de mobbing y estrés laboral, lo que permitirá a la empresa elaborar programas para controlar y minimizar la presencia de los mismos.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Antecedentes

El fenómeno del mobbing o también llamado acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral ha tenido una gran importancia en los últimos años. Se trata de un fenómeno que afecta la vida social y laboral de la persona afecta, que incluso puede llegar a tener un aspecto judicial.

Se podría considerar que el mobbing es un fenómeno nuevo o que ya venía sucediendo hace muchos años atrás pero no ha sido estudiado ni definido para poder ser diagnosticado correctamente, por estas circunstancias se han desarrollado varios estudios en los cuales se analizan el estado actual de este riesgo psicosocial.

Leymann en la década de los años 80 estimó que un 3,5% de los trabajadores de una empresa experimentaban mobbing o acoso en sus puestos de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportó en el año 1996 una prevalencia a escala mundial de intimidación y amedrentamiento del 8% es decir aproximadamente 12 millones de personas. En Suecia se estima que alrededor del 10 al 15% de los suicidios registrados cada año tienen como origen el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo. El 9% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000. (Cardona & Ballesteros , 2006)

Los primeros estudios de mobbing se realizaron en la década de los años 80 en los países nórdicos, en estos países empezaron a investigar el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones, interés que se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años 90. (Peralta, 2004)

En 1966 ocho trabajos fueron presentados en un simposio sobre mobbing, en el Séptimo Congreso Europeo de Psicología Organizacional y del Trabajo, realizado en el año de 1995 en

la ciudad de Győr, Hungría. En adelante, sucesivos simposios europeos de psicología organizacional ocurren cada dos años en diferentes ciudades, lo cual incentivó la investigación en el tema. (Peralta, 2004)

Estudios como el realizado en Europa (la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo) que se llevó a cabo en el año 2000, encontró que la prevalencia de acoso psicológico (mobbing) por sectores económicos fue: salud y educación del 12%, transporte y telecomunicaciones 12% y finanzas 5%. (Cardona & Ballesteros, 2006)

En Colombia el Ministerio de la Protección Social, en convenio con la Universidad de Antioquia, realizó el estudio “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia” en el año 2004. En este estudio se encontró que el 12,8% es decir 246 trabajadores, refirieron haber sufrido agresiones verbales en los últimos seis meses. La prevalencia reportada de acoso psicológico fue del 19,8%; al evaluarlo por sectores económicos, se encontró en transporte y telecomunicaciones un 25,1%, en el sector de salud y educación 19,7% y en finanzas 14,6%. (Cardona & Ballesteros, 2006)

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Estructura Epistemológica

La investigación a desarrollar está centrada en las ciencias sociales, las bases de cualquier conocimiento en esta área pueden ser sustentadas según las dos escuelas citadas a continuación.

Empirismo

Del griego “empeira” significa experiencia, el empirismo fue desarrollado esencialmente por una serie de filósofos ingleses entre los que se destacan Locke, Hume y J. S. Mill. Sostienen que todo conocimiento se basa en la experiencia. (Briones, 2002)

El empirismo niega la existencia de ideas innatas, niega que haya verdades necesarias a priori, acepta los juicios sintéticos a priori, pero basados en la experiencia, rechaza toda metafísica y da a la ciencia un alto valor como medio superior de adquirir conocimientos. (Briones, 2002)

Una parte importante de la investigación en ciencias sociales tiene bases en algunos supuestos principales del empirismo, desde luego la ciencia está compuestas de teorías, el empirismo científico reconoce el papel de la razón en la práctica científica y en el desarrollo de la ciencia. (Briones, 2002)

Positivismo

El positivismo se refiere a que el conocimiento sólo es posible con la observación y el experimento. Para Saint-Simon aplica la palabra positivo a las ciencias que se basan en los hechos que han sido observados y analizados. (Briones, 2002)

El positivismo lógico conocido también como empirismo lógico, tiene como su posición básica que una proposición sólo tiene sentido si se apoya en un modo efectivo de verificación. Las proposiciones que no se apoyan en un modo de verificación por la experiencia, de manera sensible, no pueden ser verdaderas ni falsas. Por lo tanto, solo las proposiciones empíricas son auténticas proposiciones. Una característica importante es eludir la ambigüedad de ahí radica su aporte a la expresión más clara de los contenidos del trabajo científico. (Briones, 2002)

El Mobbing

Historia del Mobbing

En 1976 Brodsky fue el primer autor quien se refirió al trabajador hostigado, en un estudio motivado por la promulgación de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia. Su libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base en un contexto en el que hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas que hoy se abordan en la investigación sobre el estrés. Debido a su enfoque socio médico y a una insuficiente distinción entre situaciones laborales estresantes, el libro, escrito bajo la influencia del clima sociopolítico de principios de los setenta, no tuvo mayor impacto en el estudio científico del mobbing. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

El primero en estudiar el mobbing fue Konrad Lorenz, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constato que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte. (Riquelme , 2006)

Leymann es considerado como el iniciador moderno de esta temática, adoptó el término mobbing al principio de la década de los ochenta, al observar un tipo de conducta similar en el mundo laboral. Textualmente, el autor dice: “No utilicé el término inglés bullying, usado por los investigadores ingleses y australianos, pues éste está referido a violencia física”. En Estados Unidos también se usa el término mobbing, ya que la mayoría de las veces esta comunicación destructiva no tiene las características de la violencia física que acompaña al bullying. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Einarsen y Skogstad en el año 1996 y Einarsen en el 2000, describen que el mobbing se produce cuando durante un período de tiempo alguien es objeto de persistentes acciones negativas por parte de otra u otras personas, y por diversas razones se enfrenta a dificultades

también persistentes para defenderse de las mismas. El enfoque utilizado en sus trabajos es de difusión del problema y conceptualización del fenómeno. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Marie France Hirigoyen es pionera en el estudio del acoso moral en Francia. A partir de sus publicaciones en 1999 empezó a difundirse el acoso psicológico a nivel general en su país. Sus líneas de investigación son el mobbing en el entorno familiar y la organización. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Anderson en el 2001 analiza el mobbing desde la óptica de conceptos como derecho, ley, salud, democracia, administración pública o empresa, estableciendo un marco de referencia jurídico-laboral del problema. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Piñuel y Zavala, experto en el tema en España, en el año 2001 se dedica a estudiar los factores que lo causan en diversas estructuras laborales. Su trabajo aporta información empírica que permite reflexionar sobre las posibles relaciones de causa-efecto en el mobbing. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

González de Rivera en el año 2000, desarrolla un trabajo teórico y de campo; su obra con fuerte influencia de Leymann, se centra en el maltrato psicológico en las instituciones (González de Rivera, 2000). (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Barón Duque en el año 2004, presenta la teoría de que el poder y la negociación son elementos que están presentes en el mobbing. Él explica que el mobbing se utiliza dentro de una organización como medio para adquirir poder. Así, al ser “el poder” una causal del mobbing, el fenómeno se puede asociar con la ética y la moral de los individuos (Barón Duque et al., 2004). (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Definición de Mobbing

La palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) se traduce como multitud, turba, muchedumbre y “to mob” del inglés significa acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

La OIT, en su Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT, firmado en Ginebra, en el 2001, dice: “La expresión acoso abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada”. (Fidalgo, y otros, 2009)

Durante la década de los 80, el psicólogo Heinz Leyman de Estocolmo, define al mobbing como “una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”.

En 1996, Leyman operacionaliza su definición: “El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones”. (Riquelme , 2006).

Por otra parte Hirigoyen, define “acoso moral en el trabajo” como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Esta investigadora no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso. (Fidalgo, y otros, 2009)

Iñaki Piñuel y Zabala es uno de los especialistas más reconocidos en España y Europa según el autor el acoso laboral consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo emocionalmente con la finalidad de deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. (Riquelme , 2006) (Martínez, Irurtia , Camino , Torres, & Queipo , 2012)

La NTP 854 define el mobbing o acoso psicológico como: “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”. (Fidalgo, y otros, 2009)

Por otra parte, (Carrión, López, & Pando, 2007) discuten conceptualmente la diferencia entre conflicto laboral, violencia laboral y mobbing o acoso laboral, como aspectos de las relaciones psicológicas que ocurren en el lugar de trabajo. Dichos autores argumentan que la diferencia entre estos conceptos se desprende de la intencionalidad de las conductas.

Para hablar de conflicto en el trabajo, hay que considerar la conducta y su duración, la que generalmente tiende a la solución de aquel, en tanto que la violencia laboral, además de la conducta y su duración, considera la frecuencia con que aparece. Puede ser un rasgo

generalizado de la organización o individual, lo que no necesariamente conlleva la expulsión del trabajador del centro laboral. En el caso del mobbing, además de las variables anteriores, hay que tomar en cuenta la intencionalidad de causar daño psicológico de manera deliberada, o bien de buscar la salida de la organización de la víctima. (Martínez Alcántara & Cruz Flores, 2008)

En este sentido el acoso laboral reuniendo todas las definiciones citadas anteriormente se puede decir que se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

Uno de los elementos más característicos del mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo. (Riquelme , 2006)

Así él o los acosadores inician este proceso motivados por distintas razones: celos profesionales, envidia donde esta última no se focaliza sobre los bienes materiales de la víctima, sino sobre sus cualidades personales positivas, como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc.

También son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la procedencia social, nivel cultural y / o profesional, o alguna característica física la cual es aprovechada por el o los acosadores para utilizarla en sus fines. Otra característica se centra en el grado de complicidad por parte de los compañeros de la víctima, ya sea apoyando en forma tácita las conductas del o los agresores, guardando silencio para no ser nuevas víctimas de agresión o no poner en peligro su puesto de trabajo si dan a conocer los sucesos acontecidos. (Riquelme , 2006)

En base a la opinión de los expertos, y de acuerdo con Leymann, se considera que una persona es objeto de mobbing sí se encuentra expuesta al menos a una acción en su contra cada semana, durante un período mínimo de seis meses. (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007)

Tipos de Mobbing

En las empresas se puede encontrar distintas conductas acosadoras de diferentes tipos: de un superior o jefatura; de parte de un colega de trabajo o de otra persona con un rango jerárquico inferior a la víctima.

En las organizaciones, el Mobbing o Acoso Psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico de ella, y a hombres o mujeres. Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

- Descendente

El acoso moral de tipo descendente, es aquel en que el agente acosador es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como por ejemplo, su jefe. Esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios. (Riquelme , 2006)

- Horizontal

El acoso moral horizontal, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico.

El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.

En esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo ó al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques. (Riquelme , 2006)

- Ascendente

Donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos.

Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.

Es poco frecuente pero puede darse también cuando se incorpora una nueva persona a un cargo directivo y desconoce la organización preexistente o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados. (Riquelme , 2006)

Consecuencias del mobbing

Las personas víctimas de acoso psicológico en el trabajo presentan inicialmente síntomas muy cercanos al estrés, que a largo plazo, el acosado puede presentar aislamiento social, problemas familiares y económicos por ausentismo laboral o despido.

Pueden darse casos en los que en la víctima aparezcan ideas suicidas, que en situaciones extremas pueden ser puestas en práctica, pero no se conoce información suficiente sobre el número de suicidios en los que la víctima fuera objeto de acoso psicológico. Evidentemente, el suicidio sería la consecuencia más grave de este fenómeno, y el riesgo de que se produzca parece ser especialmente alto en profesionales cualificados que obtienen una importante gratificación de su trabajo. (Cardona & Ballesteros , 2006)

Tabla 1: Consecuencias del mobbing

<i>Consecuencias personales</i>	
<p>Afectación muy diversa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miedo acentuado y continuo <p>Ansiedad, estado constante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos de amenaza <p>Generalización de la ansiedad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos de: -fracaso -impotencia -frustración -infravaloración -apatía <p>Trastornos emocionales:</p> <p>Distorsiones cognitivas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concentración - Atención - Memoria <p>Comportamientos sustitutorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adicciones - Conductas de evitación 	<p>Agravamiento de problemas previos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades - Trastornos diversos <p>Trastornos psicósomáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Somatizaciones múltiples - Alteraciones del sueño - Trastornos de la alimentación <p>Trastornos de la conducta social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Susceptibilidad - Hipersensibilidad - Aislamiento - Evitación - Irritabilidad - Agresividad - Inadaptación <p>Afectación grave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indefensión - Depresión grave - Suicidio
<i>Consecuencias laborales</i>	<i>Consecuencias sociales y comunitarias</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Mal clima y ambiente de trabajo - Afectación de la calidad y cantidad del trabajo - Interferencias en los circuitos de información y comunicación - Descenso de la creatividad e innovación - Pérdida de motivación - Despreocupación por la satisfacción de los clientes - Mayor ausentismo y bajas laborales - Aumento notable de las consultas al servicio médico - Aumento de la probabilidad de accidentes <ul style="list-style-type: none"> -por desatención -por negligencia -por descuidos instantáneos -voluntarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa - Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades - Aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios - Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo
<i>Consecuencias familiares</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Malestar en las relaciones laborales - Agresividad e irritabilidad - Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes - Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares - Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar - Afectación de la afectividad y del deseo sexual - Separación matrimonial 	

Fuente: (Cardona & Ballesteros , 2006)

Modelo teórico del mobbing

El modelo de la psicología social, según Jorge Corsi y Graciela Peyrú quienes en el año 2003 a partir de las definiciones de Hirigoyen entre otros, consideraron que la agrupación de diversos comportamientos tienen una finalidad común, es decir la modalidad agresiva y ofensiva con o sin intención de eliminar a un trabajador de la empresa.

Las formas en las que suele presentarse son variadas puede presentarse de diferentes formas como: el aislamiento físico del trabajador; la marginación a través de la hostilidad y la falta de comunicación; la difusión de comentarios peyorativos; la asignación de tareas humillantes, descalificadoras o de muy difícil concreción; el menoscabo de la imagen del empleado frente a sus colegas, clientes o superiores; los cambios continuos; etc. El impacto en el trabajador puede ser definitivo cuando destruye la autoconfianza del acosador en su competencia o en su sentido de los hechos. (Mayoral Blasco, 2010)

Todas estas modalidades de acoso al trabajador no constituyen una novedad para las organizaciones ni un problema actual, siempre ha existido solo que el mobbing es más frecuente de lo reportado.

Corsi y Peyrú citan que: “Lo que sí concita la atención de los juristas es el análisis del problema sobre la base de la repetición de estos hechos, en un lapso suficientemente prolongado y la relación asimétrica entre el agresor y la víctima”. (Mayoral Blasco, 2010)

La obra Violencias sociales habla sobre la violencia en el trabajo y, dentro de ésta, el mobbing. Además, lo conceptualizan como violencia laboral al resultado de las dinámicas de violencia colectiva que forman parte de la cultura de la organización laboral. Plantean que los mismos mecanismos presentes en otros tipos de violencia social, que permiten su aparición y reproducción (la invisibilización de la violencia, su naturalización, la insensibilización de quienes la presencian o participan en ella y el encubrimiento), actúan también en la aparición y reproducción del mobbing en una organización laboral. (Mayoral Blasco, 2010)

Según el modelo de la psicología social el mobbing resulta de un producto colectivo y abre las posibilidades de conocer el fenómeno en mayor profundidad y desde otra perspectiva, especialmente cómo se produce como parte de las dinámicas colectivas habituales en la organización laboral (Mayoral Blasco, 2010). De aquí nace la relación con este modelo como base para la realización de esta investigación.

Consecuencias del acoso psicológico o mobbing

Según (Martínez, Irurtia , Camino , Torres, & Queipo , 2012) Se pueden distinguir respecto al Trabajador afectado de mobbing, las siguientes consecuencias:

- A nivel Psíquico

El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones.

Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. También pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención.

Los diagnósticos médicos relativamente compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de proceso puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

Leymann establece como cuadros psiquiátricos hacia los cuales puede conducir el desarrollo y la profundización de los efectos ocasionados por el mobbing, el Trastorno por Estrés y el Trastorno por Ansiedad Generalizada. Sin embargo, la excesiva duración o magnitud

de la situación de mobbing puede dar lugar a enfermedades más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, individuos con trastornos paranoides e, incluso, suicidas.

- A nivel Físico

Podemos encontrar diversas manifestaciones de patología psicósomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

- A nivel Social

Es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social.

Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es. En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

Desde el punto de vista laboral, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos ésta no se produce debido a la difícil situación del empleo y a que a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevo empleo.

Las consecuencias del acoso laboral, aparte de dificultar el rendimiento laboral pueden ser muy graves. El objetivo del acosador es derrumbar psicológicamente a su víctima. Muchas

víctimas de acoso dudan si están sufriendo acoso o, simplemente, se trata de problemas laborales, por eso es una realidad oculta.

El estrés

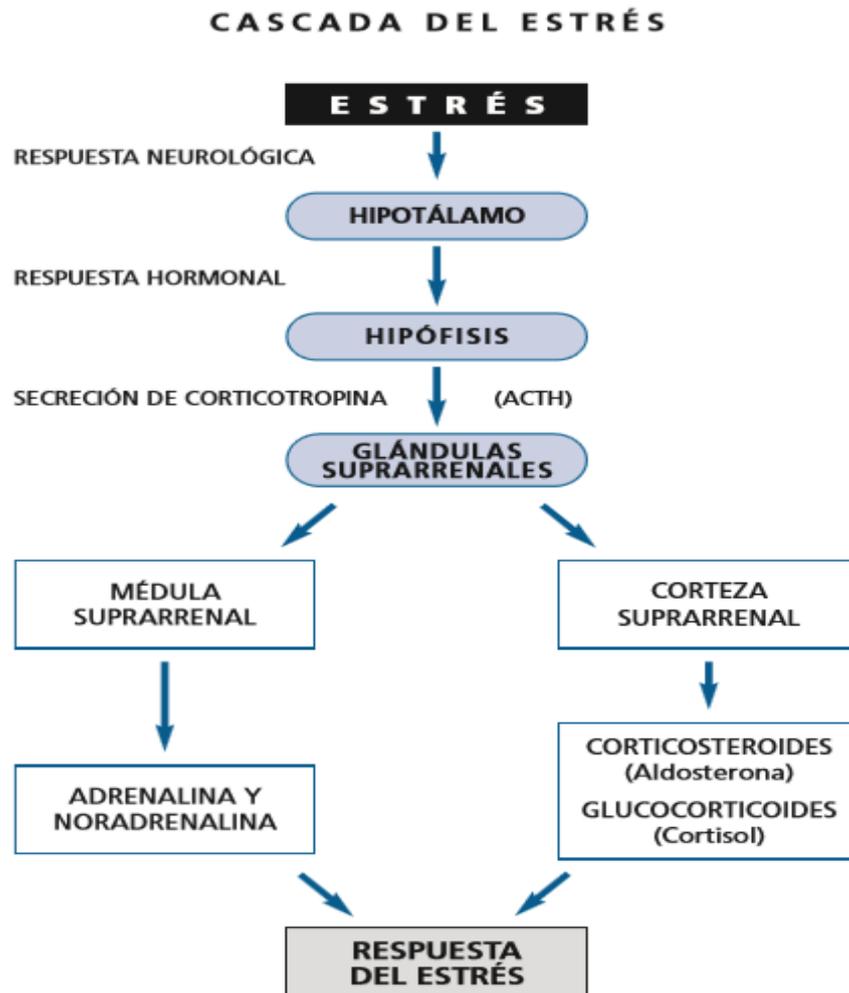
Fisiología del estrés

Los seres humanos siempre se encuentran bajo un estado de estrés mínimo que ante determinadas situaciones se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o negativo, dependiendo de la reacción del organismo, esta reacción determina si la persona es capaz de cubrir una determinada demanda o lo supera. Este equilibrio dependerá de los factores individuales, de las distintas situaciones y experiencias. (Nogareda Cuixart, 1998)

El estrés estimula al organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo a la normalidad cuando el estímulo ha cesado. Si continúa el estresor, se llega al estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y/u orgánicas. (Nogareda Cuixart, 1998)

La producción del estrés implica fisiológicamente tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunológico, que interactúan y generan la respuesta ante el estrés.

Figura 1: Fisiología del Estrés



Fuente: (Comín, De La Fuente, & Gracia, 2001)

El estrés pone en actividad todos los componentes del cerebro en forma de cascada. La respuesta neurológica activa el hipotálamo, provocando una respuesta hormonal y estimula la hipófisis, que segrega corticotropina (ACTH), que activa las glándulas suprarrenales. La parte interna o médula de las suprarrenales segrega adrenalina (epinefrina) y noradrenalina (norepinefrina).

La parte externa o corteza segrega corticoesteroides (aldosterona) y glucocorticoides (cortisol). La adrenalina y noradrenalina (catecolaminas) generan una producción de energía en un corto período de tiempo. Los glucocorticoides (cortisol) aumentan en situaciones de

indecisión. Los mineralcorticoides (aldosterona y corticosterona) producen vasoconstricción de los vasos sanguíneos.

También el hipotálamo actúa en el sistema nervioso autónomo para producir una respuesta inmediata de estrés y activar nervios sensoriales y las suprarrenales.

Las glándulas suprarrenales están sometidas a una doble acción: Por una parte el sistema nervioso autónomo y por otra el ACTH secretado por la hipófisis. En algunas fases del estrés el funcionamiento anómalo de la hipófisis puede hacer que aumente la producción de sustancias químicas, lo que podría conllevar al confusiónismo del sistema inmunológico. Llegado este caso se podrían inhibir las respuestas inmunitarias alterando el papel de los leucocitos, pudiendo haber disminución de los mismos. (Comín, De La Fuente, & Gracia, 2001)

Para entender cómo se genera el estrés se debe tener en cuenta dos aspectos importantes el análisis de los estresores y el proceso de adaptación o síndrome general de adaptación.

- Análisis del estresor

Depende de la recepción del estresor y filtro de las informaciones sensoriales por el tálamo que luego producir la programación de la reacción al estrés poniendo en juego el córtex prefrontal donde se encuentra la toma de decisiones, la atención, la memoria a corto plazo y el sistema límbico por un análisis comparativo entre la nueva situación y los recuerdos creando una respuesta que se hará en función de la experiencia.

Finalmente, la activación de la respuesta del organismo se da por la vía de la amígdala o memoria emocional y el hipocampo que implica la memoria explícita. Esta respuesta pone en juego el complejo hipotálamo hipofisario, así como la formación reticular y el locus coeruleus. (Comín, De La Fuente, & Gracia, 2001)

- El síndrome general de adaptación

El síndrome general de adaptación se presenta en tres fases secuenciales. Fue introducida por Hans Selye, endocrinólogo de Montreal, que establece que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no una respuesta específica. Introdujo el concepto de Síndrome General de Adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores. (Comín, De La Fuente, & Gracia, 2001)

- Fase de Alerta

La fase de alerta es la reacción frente a un estresor, el hipotálamo estimula las suprarrenales en su parte medular para secretar la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina). (Nogareda Cuixart, 1998)

- Fase de defensa

La fase de defensa o resistencia que se activa solamente si el estrés se mantiene. Las suprarrenales en la zona fasciculada van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol. Su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro. Por una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas. Es una fase de resistencia, el organismo debe “aguantar”. (Nogareda Cuixart, 1998)

- Fase de agotamiento

La fase de agotamiento ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes (Nogareda Cuixart, 1998); y se acompaña de una alteración hormonal crónica con consecuencias orgánicas y psiquiátricas. Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas

son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación produciendo un nivel elevado de hormonas en sangre que tendrán un impacto negativo sobre la salud. (Duval, González , & Rabia, 2010)

Definición del estrés

El término estrés fue tomado del latín (stringere: tensar o estirar) y utilizado por el idioma inglés (strain: tensión) para describir la opresión, la adversidad y la dificultad.

El fisiólogo francés Claude Bernard a fines del siglo XIX observó que los organismos poseen un mecanismo de autorregulación que mantiene estable su medio interno ante las presiones del medio ambiente externo.

En 1914, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon conceptualizó al estrés como un síndrome de lucha–huida y acuñó el concepto de homeostasis para referirse a la tendencia que poseen la mayoría de los seres vivos para mantener un equilibrio fisiológico. (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

El endocrinólogo Hans Selye, definió al estrés como una respuesta vegetativa inespecífica a alguna amenaza, englobada en el concepto de Síndrome General de Adaptación, definido como una compleja respuesta fisiológica caracterizada por tres fases: 1) fase de alarma: reacción inicial del cuerpo ante un estímulo generador de estrés, lo que tiende a restaurar la homeostasis; 2) fase de resistencia, donde la adaptación es sostenida, óptima y permite el desarrollo de una estrategia de supervivencia y, 3) fase de agotamiento o cese de la respuesta de adaptación, la cual conduce a la enfermedad y eventualmente a la muerte. (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

Clásicamente el estrés se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. Selye en el año 1955 habla de reacción de alarma. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas

(neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible. (Duval, González , & Rabia, 2010)

La teoría sobre la respuesta inespecífica al estrés propuesta por Selye fue cuestionada por algunos psico-fisiólogos como Mason, quien propuso que los estímulos estresantes generan el síndrome general de adaptación siempre y cuando el individuo perciba la situación como amenazante y resaltó la importancia de los factores sociales. Desde un punto de vista sociológico, la misma forma de estrés puede tener varios desenlaces en función de contextos estructurales y culturales. (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

Las definiciones contemporáneas de estrés reconocen al término como una amenaza ante la cual el organismo requiere de ajustes adaptativos que le permitan mantener la homeostasis y asegurar la supervivencia con base en su experiencia, su predisposición biológica y el estado en el que se encuentre el organismo. Sin embargo, otros autores simplemente consideran que el estrés es necesario para afrontar cualquier situación que ponga en riesgo la vida de un individuo, pero que puede llegar a tener un efecto perjudicial si éste es constante. (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

En términos generales, un estresor es una situación que perturba la homeostasis, lo que puede ser percibido como un peligro real o aparente. La presencia de un estresor produce inmediatamente la activación del sistema nervioso vegetativo (glándulas suprarrenales, sistema cardiovascular, respiratorio y metabólico) y ciertos procesos en el sistema nervioso central, principalmente en estructuras cerebrales relacionadas con las emociones (amígdala, hipotálamo, hipocampo, septum, corteza prefrontal, porciones altas del tallo cerebral, entre otras). (Naranjo, 2009)

El estrés agudo puede ser definido como un proceso que lleva a interpretar y evaluar la amenaza, el daño o la demanda en general, pero si la exposición al agente estresante es excesiva,

repetitiva y prolongada en el tiempo, como sucede en el estrés a largo plazo, la permanencia de los mecanismos adaptativos, transforma un mecanismo protector y de ajuste transitorio en otro con alto poder patogénico (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

Neidhardt y cols. 1989 definen el estrés como: “un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones” (Naranjo, 2009)

Tipos de estrés

El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas. El tipo de estrés depende de cómo se reciben e interpretan los acontecimientos. Una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe. (Naranjo, 2009)

En cuanto al nivel óptimo de estrés, señala Bensabat (1987) que se refiere a la dosis de estrés biológicamente necesaria para cada persona, con el propósito de que ésta se desempeñe de manera armónica en unas condiciones óptimas compatibles con su personalidad y sus posibilidades de adaptación. (Naranjo, 2009)

- Eustrés o estrés positivo

El “eustrés” es una respuesta de afrontamiento que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, por lo tanto representa un beneficio para quien lo experimenta. Por el contrario, el “diestrés” se caracteriza por un contenido emocional de experiencias nocivas y el estado emocional resultante provoca un efecto deletéreo en el bienestar individual. (Molina, Gutiérrez, Hernández, & Contreras, 2008)

Se utiliza el término eustrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial.

Es la cantidad de estrés necesario que produce un estado de alerta que resulta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que permita a la persona ser productivo y creativo, va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser motivado. (Martín, 2009)

El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas. No obstante, la mayoría de las veces, las respuestas del organismo se realizan en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas de la persona. Se trata del buen estrés o eustrés. (Naranjo, 2009)

El buen estrés es todo aquello que causa placer, todo lo que la persona quiere o acepta hacer en armonía consigo misma, con su medio y con su propia capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable. Ejemplos de buen estrés son la alegría, el éxito, el afecto, el trabajo creador, un rato de tranquilidad, compartir con otras personas, o sea, todos los aspectos que resultan estimulantes, alentadores, fuentes de bienestar, de felicidad o de equilibrio. (Naranjo, 2009)

- Distrés o estrés negativo

Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Pero otras veces, las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. En este caso se trata de un mal estrés o distrés. El mal estrés es todo aquello que disgusta, todo cuanto la persona hace a pesar suyo,

en contradicción consigo misma, su ambiente y su propia capacidad de adaptación. Son ejemplos de mal estrés la tristeza, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las presiones, las frustraciones, la carencia de libertad, que son fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación. (Naranjo, 2009)

Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo.

El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. La vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar. (Martín, 2009)

Consecuencias del Estrés

Cuando los trabajadores experimentan estrés laboral, esto puede conducir a una variedad de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo., 2008)

Reacciones fisiológicas al estrés: aumento del ritmo cardiaco aumento de la presión sanguínea aumento de la tensión muscular sudoración aumento en la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia

Reacciones emocionales: miedo irritabilidad humor depresivo ansiedad enojo y, motivación disminuida.

Reacciones cognitivas: atención disminuida reducción de campo de percepción olvidos pensamiento menos efectivo reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje

Reacciones conductuales disminución de la productividad aumento en el consumo de cigarrillos aumento del consumo de drogas y/o alcohol cometer errores, y reportarse enfermo.

Cuando la exposición al estrés no disminuye y continúa por periodos prolongados, los trabajadores no tienen tiempo suficiente para recuperarse. Eventualmente, el estrés puede provocar desórdenes mentales y físicos y también alterar el sistema inmune, lo cual trae como consecuencia enfermedades, ausentismo e incapacidad laboral. Hay algunos riesgos que a largo plazo reducen la salud e inciden en la enfermedad, y pueden expresarse como: presión arterial alta angina agotamiento crónico (burnout) y desórdenes afectivos depresión alteraciones metabólicas (diabetes tipo II) dependencia al alcohol, y, desórdenes músculo esqueléticos. (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo., 2008)

El estrés laboral

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculo esqueléticas. (Banchs & Villegas, 2007)

Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. (Banchs & Villegas, 2007)

Muchos de estos trabajos coinciden en que el estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios,

etc.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.). (Banchs & Villegas, 2007)

El estrés laboral es considerado como el conjunto de reacciones emocionales cognitivas, conductuales y fisiológicas, a aspectos adversos del entorno laboral, donde el individuo presenta excitación, angustia y se percibe rebasado por las exigencias de su trabajo. Desde esta concepción, el estrés es producto de la experiencia de cada individuo, la cual depende de su percepción sobre las demandas del ambiente, y su valoración de los recursos con los que cuenta para afrontar dichas demandas, lo que provocará el estrés. (Hernandez, Ortega, & Reidl, 2012)

Modelo teórico del estrés

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

Este modelo fue establecido por Payne y Fletcher en 1983, quienes describen al estrés laboral como el resultado de la falta de equilibrio entre los siguientes factores laborales:

1. Demandas laborales, representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos.
2. Apoyos laborales, vienen dados por el grado con el que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico.
3. Restricciones laborales, limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos que impiden al trabajador afrontar las demandas. (Davis & Newstrom, 2003)

Este modelo propone que el estrés se produce cuando existe un desequilibrio entre estos factores laborales. Considerando que las demandas no son estresantes sí el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. (Davis & Newstrom, 2003)

Este modelo concuerda con la investigación por que la posible presencia y nivel de estrés en el área de telecomunicaciones puede producir un trabajo muy exigente con altas demandas, esta condición puede mejorar sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, solamente aumentando el nivel de apoyo y/o reduciendo el nivel de restricciones.

Estructura Contextual y Legal.

Esta investigación se centrará en la ciudad de Quito, en el área administrativa de una empresa de telecomunicaciones que funciona a nivel nacional. La necesidad de investigar este tema se debe a la experiencia adquirida en la compañía, de acuerdo a esta experiencia, se da la importancia de indagar sí los criterios de mobbing y estrés laboral se relacionan con las interacciones que existen en la empresa.

En el Ecuador existen instituciones reguladoras de la seguridad y salud ocupacional como son: el Ministerio de Trabajo, La Dirección de Riesgos del Trabajo, El Seguro General de Riesgos de Trabajo del IESS, que cuentan con poco información sobre mobbing y no cuentan con datos o publicaciones sobre el tema.

Actualmente los trabajadores viven en un mundo competitivo siendo el sector privado el más expuesto, la estadística sobre la Población Económicamente Activa, que proporciona el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, indica que del 100% de los trabajadores en el Ecuador el 80,13% son del sector privado. (INEC, 2013) Es decir que esta alternativa laboral

al demandar altas ofertas laborales podría incrementar la posibilidad de generar climas organizacionales tensos, ambientes competitivos agresivos generando violencia laboral.

El Ecuador, se rige por su máxima normativa que es la Constitución, en donde hay diversos capítulos que señalan derechos como: Derechos del buen vivir, Sección octava Trabajo y seguridad social Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Estado reconoce el: Trabajo y producción, Sección tercera Formas de trabajo y su retribución Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. 10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. En la misma sección del capítulo se refiere: Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El acoso laboral es un riesgo psicosocial poco diagnosticado debido a su desconocimiento, en la normativa legal ecuatoriana no existen normas con respecto al acoso

laboral o Mobbing, pero existen normativas sobre la discriminación, en la Constitución del Ecuador en el Art. 11 numeral 2 establece que: “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La Ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El Art. 326 de la Constitución del Ecuador en su numeral 5 dice: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Basados en este artículo la investigación busca identificar el mobbing y el estrés laboral evaluarlos y relacionarlos para poder plantear medidas de control y prevención.

El Plan Nacional para el Buen Vivir tiene una visión mucho más amplia en la que la naturaleza, la cultura y la evolución social desempeñan un papel clave. Aquí se describe en profundidad las políticas del país, aquellas que se encuentran bajo el régimen de la Constitución del Ecuador, enfocándonos en la protección del trabajador frente al mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013)

Las políticas que se ajustan a la protección del trabajador frente al acoso, son:

Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.

2.5. Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia

e. Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013)

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013)

De acuerdo con la Constitución y el plan nacional del buen vivir, el Estado ecuatoriano asume el rol de asegurar las condiciones de trabajo y un trabajo saludable. Aunque no exista el termino mobbing en el Régimen Legislativo Ecuatoriano, no significa que puede ser una problemática aislada a la sociedad, más bien se debe fomentar el desarrollo de leyes contra este fenómeno.

1.2.3 Hipótesis

El mobbing genera distintos niveles de estrés laboral de una manera directamente proporcional. A mayor mobbing mayor estrés.

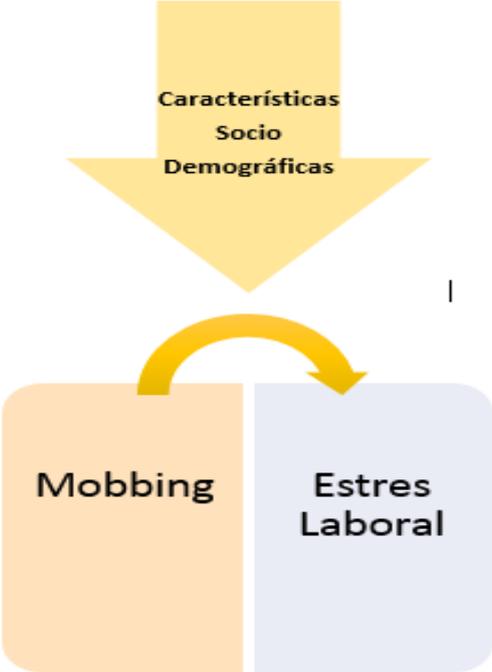
1.2.4 Identificación y caracterización de variables

Variable independiente (CAUSA): Mobbing

Variable dependiente (EFECTO): Estrés laboral

Variables intervinientes: Factores sociodemográficos y Laborales.

Figura 2: Identificación de variables



Fuente: autor

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Independiente

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR.	INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	VALIDEZ	
INDEPENDIENTE	MOBBING	<p>Cualquier conducta abusiva y, especialmente los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. (Gil Hernandez, 2012)</p>	<p>La presencia de violencia en el trabajo se mide por el número de respuestas diferentes a “nunca” 1 = alta, > 5 positivos 2 = media, 1-4 positivos. 3= Nula</p> <p>La Intensidad de la violencia psicológica se da según la siguiente escala: 1 = Alta 45 puntos o más. 2= Mediana 23 a 44 puntos 3 = Baja 1 a 22.</p> <p>La presencia del acoso psicológico en el trabajador debe considerarse como: 1= Nula 0 a 3 puntos, 2= Media de 4 a 7 puntos, 3= Alta 8 o más puntos.</p>	Porcentaje	<p>IVAPT-PANDO Autor: Manolo Pando Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo 22 reactivos con dos series de opciones cada uno (columna A y B). Los cuales miden la violencia psicológica, la intensidad de la violencia psicológica y el acoso psicológico en el trabajo.</p>	<p>Presencia de violencia psicológica</p> <p>Intensidad de la violencia psicológica</p> <p>Presencia de acoso laboral</p>	<p>Alfa de Cronbach de 0.911. (González Corzo, 2012)</p>

Fuente: autor

Tabla 3: Operacionalización de la Variable Dependiente

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE							
VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR.	INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	VALIDEZ
DEPENDIENTE	ESTRÉS LABORAL	Es el resultado de los procesos de interacción del individuo con el medio laboral. (Gil Hernandez, 2012)	1 = Bajo 90,2 2 = Intermedio 90,3 –117,2 3 = Estrés 117,3-153,2 4 = Alto > 153,3	Porcentaje	Cuestionario de estrés laboral de la OMS. Autor: Ivancevich & Matteson Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7.	Niveles de Estrés laboral	Alfa de Cronbach = 0.972. (Suárez, 2013)

Fuente: autor

Tabla 4: Operacionalización de la variable interviniente

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INTERVINIENTE						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR.	INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	VALIDEZ
INTERVINIENTE	EDAD	Años de vida cumplidos	Años cumplidos	Promedio	Encuesta de características socio demográficas. Autor: Fernanda Arellano	
	GENERO	Características biológicas, psicológicas y sociales que definen a un ser humano como hombre y mujer.	1= Masculino 2=Femenino	Porcentaje. Proporción.		
	ESTADO CIVIL.	Condición que caracteriza a una persona por sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.	1=Soltero/a. 2=Casado/a. 3=Unión libre. 4=Divorciado/a. 5= Viudo/a.	Porcentaje Proporción		
	INSTRUCCIÓN	Nivel de educación	1= Primaria 2= Secundaria 3= Tercer Nivel 4= Cuarto Nivel	Porcentaje		

Fuente: autor

CAPITULO II.

MÉTODO.

2.1 Nivel de estudio

El trabajo de investigación se fundamenta en un estudio de carácter descriptivo, cuantitativo, transversal, relacional, no experimental,

2.2 Modalidad de investigación

La investigación será documental se recogerá datos por medio de test validados para cada variable del estudio y cada variable será analizada mediante los métodos descritos.

Tabla 5: Delimitación del Tema

DELIMITACIÓN		APLICACIÓN
Teórica		Psicología
Temporal	Día mes	Abril a Julio
	Año	2015
	Década	n.a
	Siglo	n.a
Espacial	País	Ecuador
	Región	Sierra
	Ciudad	Quito
	Territorio/Sector	n.a
Por Unidad de Observación	Población	Área administrativa
	Instituciones	Telconet S.A.
	Sectores Sociales	n.a
	Individuos	Trabajadores
Contextos	Socio Económico	n.a
	Político	n.a
	Ecológico	n.a
	Empresarial	n.a

Fuente: autor

2.3 Método

El método utilizado fue el inductivo – deductivo.

2.4 Población y muestra

Del total de los trabajadores de la empresa en la región Sierra (947 personas), la Población total que corresponde al área Administrativa en Quito es de 113 personas.

En este estudio no se realiza cálculo de muestra se tomará el total del personal del área administrativa. Teniendo en cuenta el 10% van a participar en las pruebas de pilotaje (10 personas).

El personal del área administrativa se encuentra distribuida de la siguiente manera detallada en la tabla a continuación:

Tabla 6: Población de Estudio

AREA ADMINISTRATIVA	
DEPARTAMENTO	PERSONAS
Bodega y compras	22
Cobranzas	10
Contabilidad	7
Desarrollo humano	6
Digitalización	4
Gerencia	12
Gestión de calidad	3
Legal	3
Noc	9
Nodos	2
Planificación y logística	3
Recepción	3
Seguridad industrial	3
Ventas	24
TOTAL	113

Fuente: autor

Criterios de inclusión

- Personas que quieran participar en la investigación.

- Personas que sean trabajadores del área administrativa.

Criterios de exclusión

- Personas que se encuentren en comisión de servicios.
- Personas que se encuentren en proceso de desvinculación de la empresa.
- Personas que se encuentren en periodo de vacaciones.

Criterios de eliminación

- Personas que no contesten por completo o que contesten de manera incorrecta las encuestas.
- Personas que no quieran participar en la investigación.
- Personas que participaron en el pilotaje de los instrumentos

2.5 Selección instrumentos investigación

Tabla 7: Instrumentos del Estudio

VARIABLES:	INSTRUMENTO	MIDE	AUTOR
Mobbing y violencia psicológica:	Escala IVAPT – PANDO Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo	Presencia e intensidad de violencia psicológica Acoso psicológica en relación con los compañeros de trabajo	Manuel Pando 2006 Validez: Alfa de Cronbach de 0.911. (González Corzo, 2012)
Estrés Laboral	Escala de estrés laboral de la OIT - OMS.	Niveles de Estrés	Ivancevich & Matteson Validez: Alfa de Cronbach = 0.972. (Suárez, 2013)
Características socio demográficas	Encuesta dirigida a recabar información sobre: Edad, sexo, estado civil, instrucción.	Características de la población del estudio.	Investigadora: Fernanda Arellano 2015

Fuente: autor

2.5.1 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

La escala IVAPT PANDO, Inventario de violencia y Acoso Psicológico. Es un instrumento elaborado por Manuel Pando. Cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.911. Ha sido validado y utilizado en varios países como: México, Chile, España, Honduras, Perú, Venezuela, Bolivia y Ecuador, entre otros. (González Corzo, 2012).

En estudios anteriores el IVAPT-Pando ha presentado buenos resultados, para México la consistencia interna fue de 0,91 alpha de Cronbach y validez factorial de 0,77 de acuerdo a Guilford con 53,47% de varianza explicada (González Corzo, 2012), en España 0,93 de alpha de Cronbach y 53% de varianza explicada (Carrión, López, & Pando, 2007), mientras que para Chile el alpha de Cronbach fue de 0,95 con un 66% de varianza explicada. (Macía, 2008). Para Bolivia y Ecuador la estructura factorial del inventario se evaluó mediante la opción del método de componentes principales y rotación Varimax y de los resultados se obtuvo un coeficiente de fiabilidad $\alpha = 0,89$ alpha de Cronbach. (Pando , Beltrán, & Olivares, 2012)

El instrumento es auto administrado y consta de 22 reactivos con dos series de opciones (columna A y B). Los cuales miden la violencia psicológica, la intensidad de la violencia psicológica y el acoso psicológico en el trabajo.

La columna A hace referencia a la frecuencia con la que ocurren las conductas y la columna B apunta a la frecuencia de esas conductas pero ahora con respecto a sus compañeros de trabajo.

En la columna A se obtendrán dos calificaciones: la presencia de eventos de violencia y la intensidad de los mismos. La presencia de violencia será evaluada según el número de reactivos en que el sujeto contestó cualquier cosa diferente a “nunca”, ya que cualquiera de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como

“positivo” el reactivo. Se obtiene contando cuantas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a “nunca”. La presencia de la violencia psicológica en el trabajador será considerada:

Alta: 5 o más reactivos contabilizados positivos,

Media: entre 1 y 4 reactivos positivos.

Nula cuando ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

La intensidad se cuantifica uniendo en número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas ocurre, se califica de acuerdo a la siguiente escala:

Muy frecuentemente = 4,

Frecuentemente = 3,

Algunas veces = 2,

Casi nunca = 1,

Nunca = 0.

Se considerará alta con 45 o más puntos, mediana de 23 a 44 puntos, baja de 1 a 22 puntos y nula 0 puntos.

Las respuestas obtenidas de la columna B evalúan el acoso psicológico en el trabajo, se evalúan de tres formas: “Menos que mis compañeros”. “Igual que mis compañeros”. “Más que al resto de mis compañeros”. Se contabiliza solamente el número de veces que el sujeto haya contestado “Más que al resto de mis compañeros” y se otorga un punto (1) por cada vez. La presencia del acoso psicológico en el trabajador debe considerarse como:

Nula o baja si el sujeto tiene un puntaje de 0 a 3 puntos,

Media de 4 a 7 puntos,

Alta 8 o más puntos. (González Corzo, 2012).

2.5.2 Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación puede ser podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

1= si la condición “Nunca” es fuente de estrés.

2= si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.

3= si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés.

4= si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.

5= si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.

6= si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.

7 = si la condición “Siempre” es fuente de estrés.

Según el puntaje obtenido en el cuestionario contestando según la escala mencionada anteriormente se clasifica los niveles de estrés de la siguiente manera

Tabla 8: Puntuación de los niveles de estrés. cuestionario OIT-OMS

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE
Bajo	< 90,2
Intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto	> 153,3

Fuente: autor

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio. (Suárez, 2013).

En un estudio realizado en Lima Se adaptó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, la validación del instrumento indica que la Escala de Estrés Laboral tiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972). (Suárez, 2013)

2.5.3 Encuesta de características socio demográficas

Encuesta de características socios demográficas elaborada por la autora, consiste en una serie de preguntas para obtener información sobre edad, sexo y estado civil e instrucción.

2.6 Pilotaje de las herramientas

Se realizó un pilotaje en el cual se evaluaron los 3 instrumentos seleccionados para garantizar la claridad de los objetivos, la forma de aplicación y la estructura de las preguntas.

Se llevó a cabo en 10 trabajadores del área administrativa de la empresa de telecomunicaciones que no serán parte de la muestra seleccionada, se entregó los 3 instrumentos y se les brindó información sobre su aplicación, una vez que terminaron los test se realizó la retroalimentación sobre el proceso de aplicación, utilizando un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas. (Anexo 3).

Los resultados obtenidos del pilotaje indicaron que el objetivo del estudio fue claro al 100% (10), al igual que la redacción de los instrumentos, el tiempo para realizarlos.

El 90% de los trabajadores a los que se les realizó la prueba piloto se sintieron a gusto al responder las preguntas.

Solo 1 trabajador que corresponde al 10% sintió que algunos puntos le obligaron a pensar demasiado antes de responder. El 80% no consideraron que los test eran demasiado extensos, mientras que en un 20% si lo consideraron extensos.

Una de las pocas sugerencias encontradas fue que el tamaño de la letra de las test utilizados sea de mayor tamaño.

Tabla 9: Resultados de la prueba piloto

Preguntas del pilotaje	SI	NO
¿El objetivo de la encuesta es claro?	10 100%	0 0%
¿Usted se sintió a gusto al responder las preguntas?	9 90%	1 10%
¿La redacción de los instrumentos fue clara?	10 100%	0 0%
¿La referencia del tiempo es clara para los encuestados?	10 100%	0 0%
¿Algunos de los puntos le obligan a pensar demasiado antes de responder?	1 10%	9 90%
¿Qué puntos le producen enojo, molestia o confusión? Todos los trabajadores respondieron que ningún punto.		
¿Las respuestas recopiladas reflejan la información que necesita con respecto al objetivo del instrumento?	10 100%	0 0%
¿Los instrumentos son demasiados extensos en su estructura?	2 20%	8 80%
Sugerencias en referencia a la estructura de los instrumentos: Aumentar el tamaño de la letra en los test.		

Fuente: autor

Los resultados obtenidos de los instrumentos fueron los siguientes, según edad la población que participo en la prueba piloto tiene una edad media de en un rango de: años. El 40% (4) fueron de género femenino y el 60% (6) masculino. En cuanto al nivel de instrucción el %90 (9) tenían instrucción tercer nivel y 10% (1) secundaria; según el estado civil el 50% (5) solteros, 30%(4) casados, 10%(1) unión libre. La presencia de violencia psicológica se encontró en niveles alto en un 90% (9) y medio 10% (1). La intensidad fue baja 60% (6) y media 40% (4). La presencia de mobbing fue nula en un 100%. Y el estrés se encontró nivel bajo en un 30%(3), intermedio 30%(3), estrés propiamente dicho 40% (4) y alto en 0%.

2.7 Análisis de los datos

El análisis de datos de la presente investigación será de carácter descriptivo y de asociación, para obtener las características de la población y la prevalencia de las variables estudiadas.

Para el análisis de las características de la población y el comportamiento de las variables se obtendrán frecuencias, porcentajes.

El análisis de asociación entre la variable independiente y dependiente se realizara mediante la correlación de Pearson con una significancia ($p < 0,05$). Para la asociación entre las características sociodemográficas y las

El análisis se realizará mediante una base de datos realizada en Microsoft office EXCEL 2013, que será analizada estadísticamente con la herramienta SPSS Versión 23 español.

2.8 Aspectos éticos

La investigación se basa en el Código de Ética del Investigador que refiere: (Paez , 2007)

- I. Promoverá y realizará investigaciones que lleven a aumentar el bienestar de la población. Hará buen uso de los fondos otorgados para realizar su investigación.

- II. Cumplirá las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, el confort y tratamiento humanos de los sujetos animales y la protección del ambiente.
- III. Reportará los hallazgos de su investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y compartirá razonablemente sus resultados con otros investigadores.
- IV. Describirá sus experimentos tal como los realizó. Mostrará su trabajo, metodología y análisis de la forma más precisa posible.
- V. Nunca usará el trabajo de otros como que fuera el suyo propio. Citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.
- VI. Tratará los manuscritos y las solicitudes de financiamiento con confidencialidad y evitará su uso apropiado cuando actúe como evaluador.
- VII. Revelará los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y tutor.
- VIII. Dará entrenamiento y experiencias a sus aprendices cuando sirva de tutor para aumentar sus habilidades y reconocimientos en la práctica ética de la investigación. Reconocerá apropiadamente las contribuciones de ellos a la investigación.
- IX. Incentivará y apoyará la publicación oportuna de resultados de sus aprendices sin imponer restricciones que no se hayan mencionado con anticipación.
- X. Creará y mantendrá un ambiente de trabajo que propicie la diversidad cultural sin discriminación de ninguna naturaleza

CAPITULO III.

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

3.1.1 De las características sociodemográficas.

El estudio se realizó con una muestra que incluyó a 93 trabajadores del área administrativa de la empresa, de los cuales la edad promedio fue de 31,96 años, teniendo un rango de edad mínima 19 años y edad máxima 54 años.

Tabla 10: Rango de edad de la población de estudio

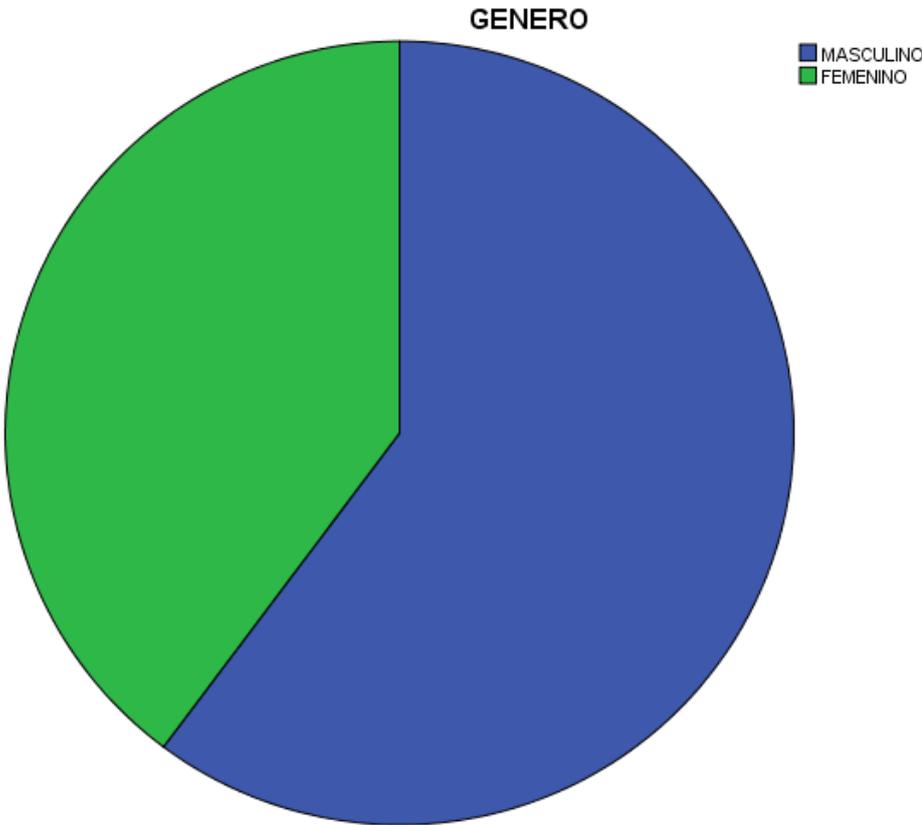
Variable edad	Resultado
Edad promedio	31,96 años
Edad mínima	19 años
Edad máxima	54 años

Fuente: autor.

De acuerdo al género se evidenció que del total de trabajadores 56 fueron de género masculino que representa el 60,2% de la muestra. Mientras que 37 personas que corresponde al

39,8% fueron de género femenino. Mostrando que existe un mayor número de trabajadores de género masculino comparado con el femenino en una proporción aproximada de 2:1.

Gráfico 1 Frecuencia de la población por género



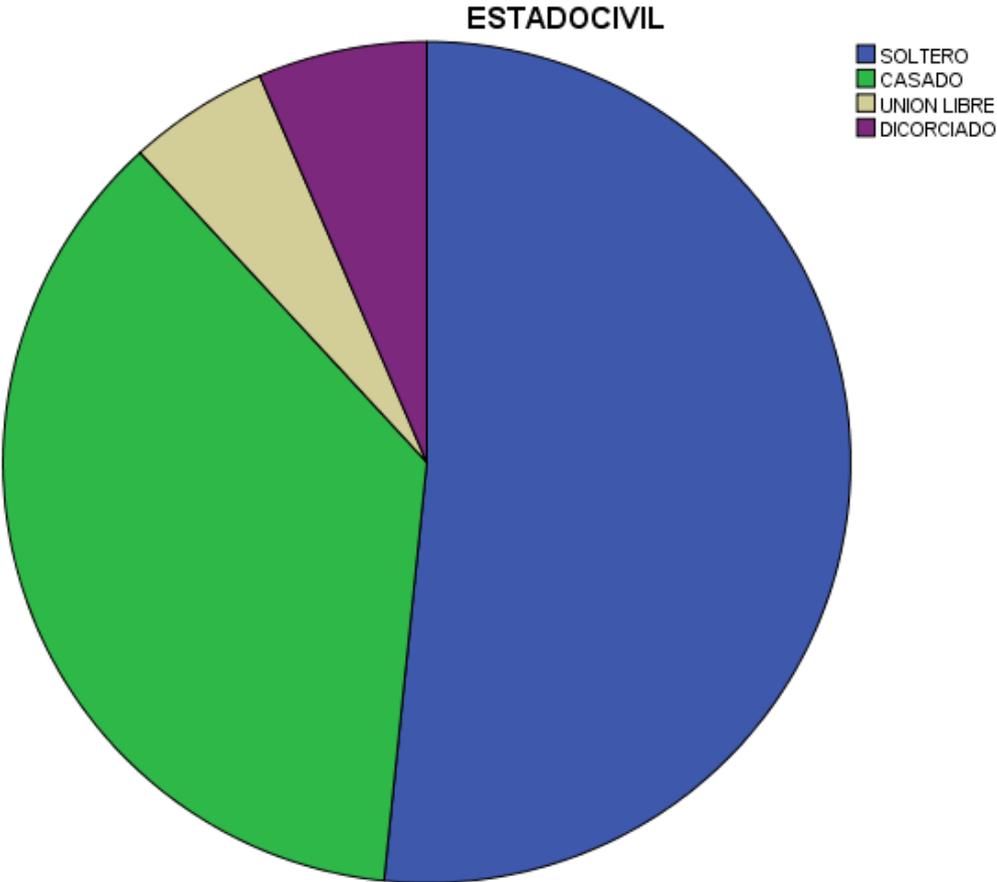
Fuente: autor

Sobre el estado civil los resultados mostraron que 48 (51,6%) trabajadores eran solteros, 34 (36,6%) casados, 5 (5,4%) en unión libre, 6 (6,5%) divorciados y ningún trabajador viudo.

Para los análisis estadísticos se unificaron en 2 grupos: a las personas solteras, viudas y divorciadas se agruparon en la categoría sin pareja y las personas casadas o que viven unión

libre se agruparon en la categoría con pareja. De los cuales se obtuvo que el 58,1% que corresponde a 54 trabajadores no tenían pareja y que el 41,9% es decir 39 trabajadores tenían pareja.

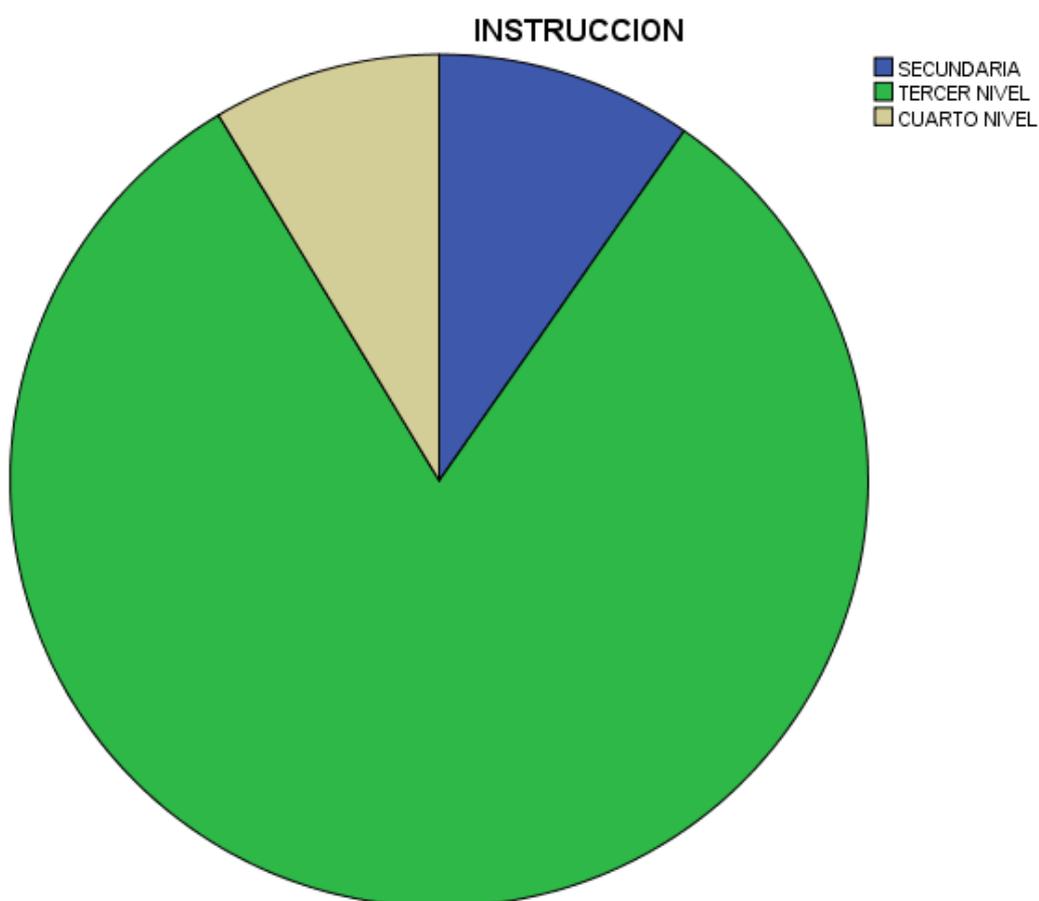
Gráfico 2 Población distribuida por estado civil



Fuente: autor

Según el nivel de instrucción o formación, se encontró que 9 trabajadores que corresponden al 9,7% de los trabajadores tenían formación secundaria, 77 trabajadores que representan el 81,7% formación de tercer nivel y 8 trabajadores es decir el 8,6% de la población total se encontraron en el grupo de formación de cuarto nivel.

Gráfico 3 Nivel de instrucción de la población de estudio



Fuente: autor.

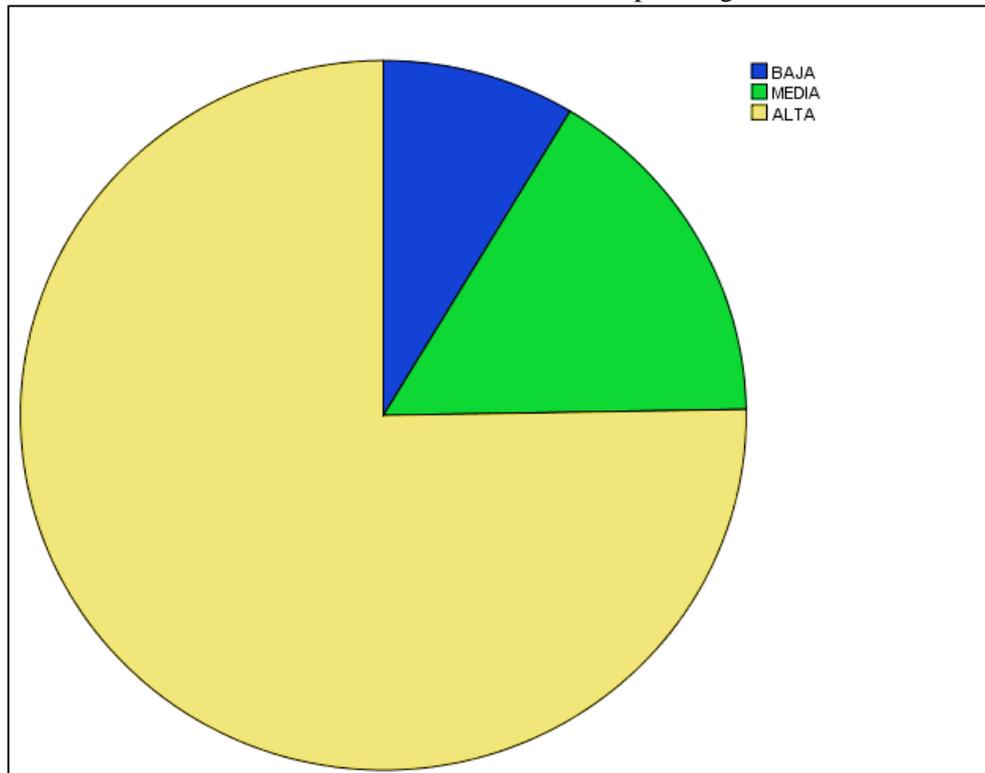
3.1.2 De violencia psicológica

Para los resultados de la violencia psicológica el instrumento utilizado evaluó de dos formas la variable: de acuerdo a la presencia y a la intensidad de la misma.

De la población estudiada se evidenció que en los trabajadores del área administrativa se obtuvo un puntaje que correspondió a un nivel alto de presencia de violencia psicológica en la empresa. Se obtuvo que 70 trabajadores (75,3%) alcanzaron puntajes que correspondieron a

una presencia alta de violencia psicológica, 15 (16,1%) presencia media y 8 (8,6%) trabajadores obtuvieron presencia baja.

Gráfico 4: Presencia de violencia psicológica

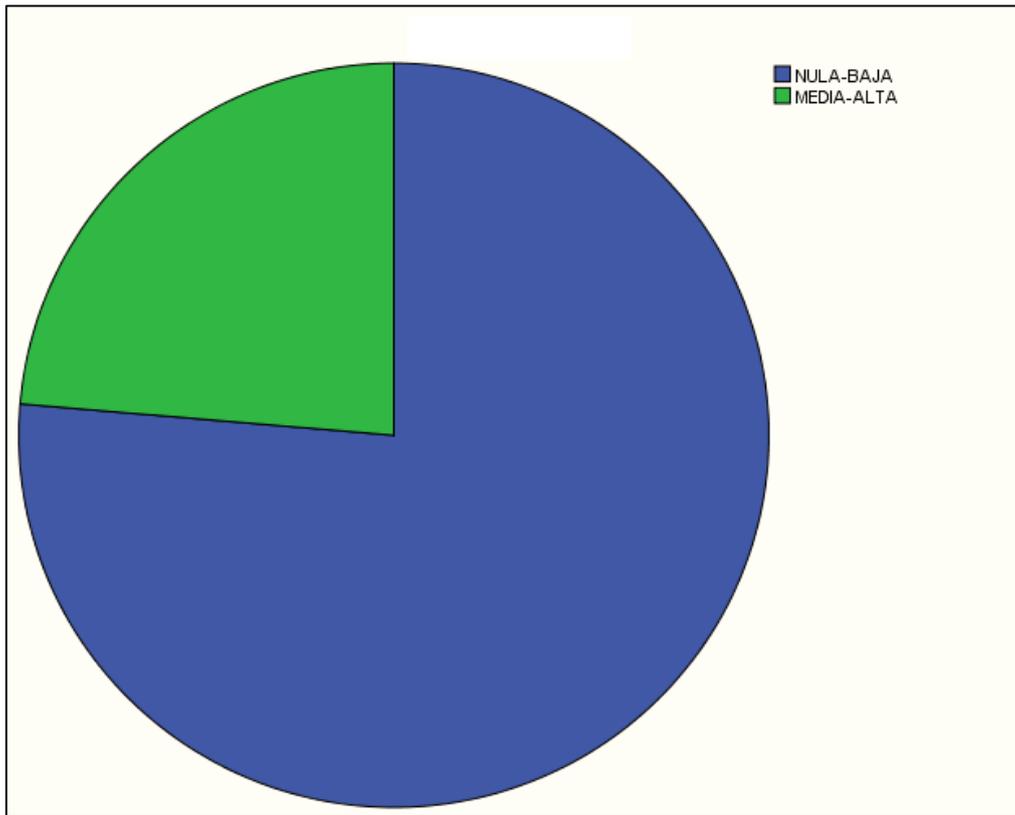


Fuente: autor.

Según los hallazgos de la evaluación de la intensidad de violencia psicológica, 71 trabajadores que equivale al 76,4% presentaron intensidad entre nula y baja. Y 22 trabajadores que corresponde al 23,6% presentaron intensidad media alta.

Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores del área administrativa de la empresa presentan una intensidad de violencia psicológica entre nula y baja.

Gráfico 5: Intensidad de la violencia psicológica



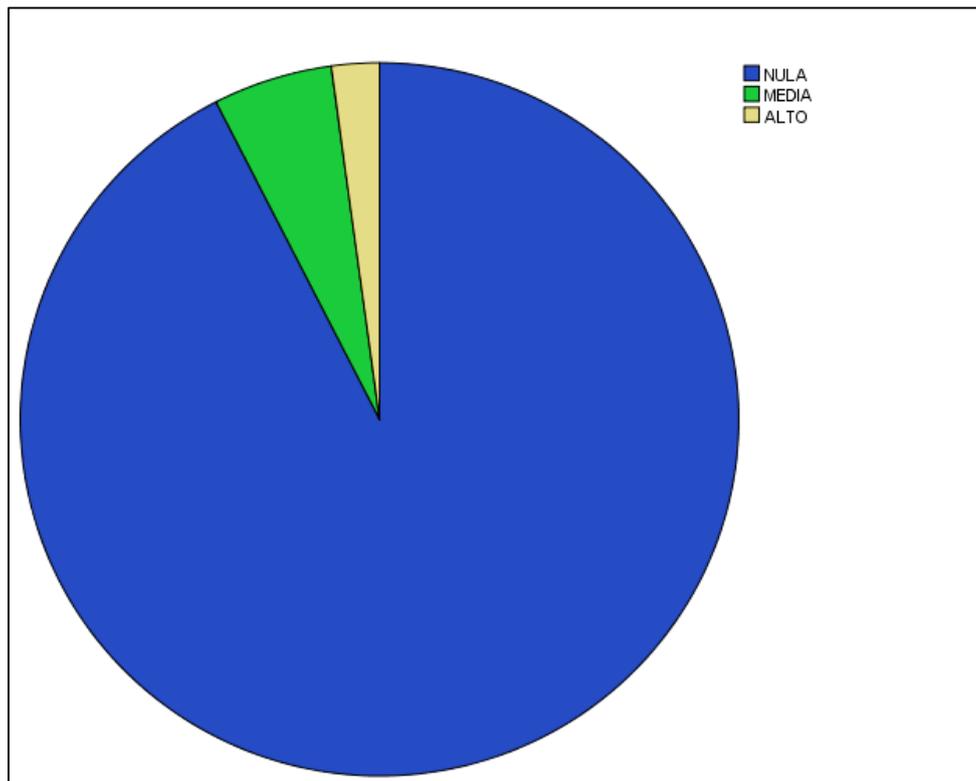
Fuente: autor.

3.1.3 De mobbing

El mobbing o acoso laboral en los trabajadores del área de telecomunicación se presentó en un total de 7 personas que representa el 7,6% de la población total. Distribuyendo en un 5,4% (5 trabajadores) en un nivel medio, y 2,2% (2 trabajadores) en un nivel alto.

La mayoría de la población en estudio tuvo una presencia nula de mobbing lo que equivale a 88 trabajadores que representa el 92,5% de la población en estudio.

Gráfico 6: Presencia de Mobbing



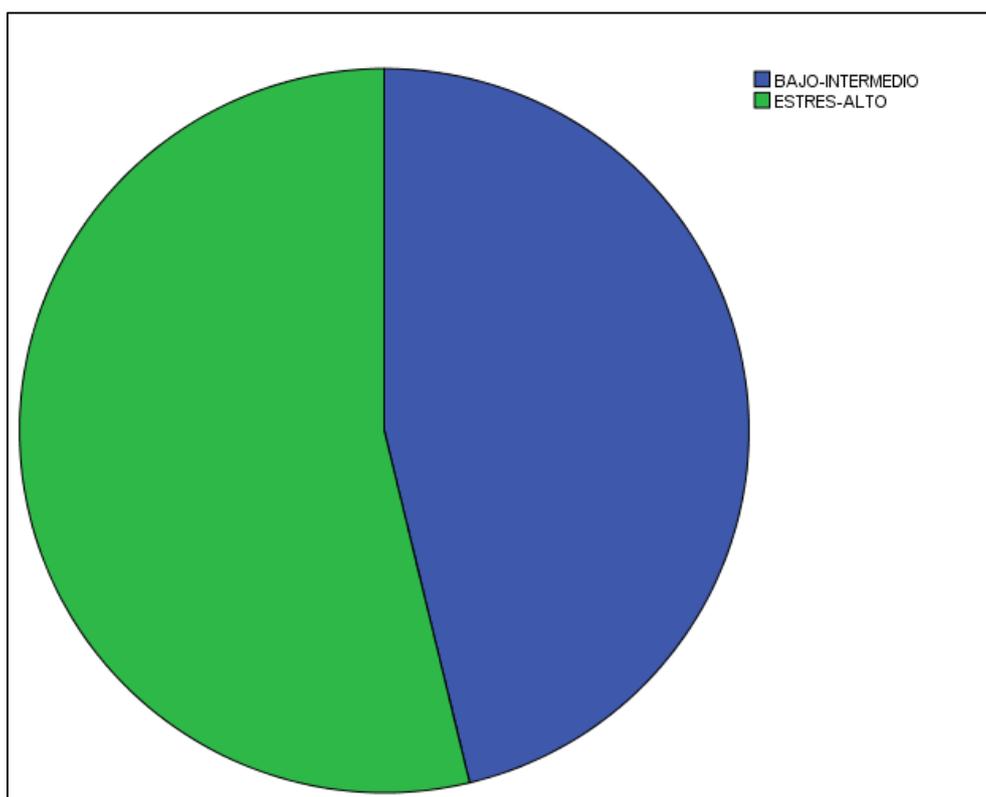
Fuente: autor

3.1.4 De estrés laboral

De acuerdo al instrumento utilizado para valorar el nivel de estrés se encontró que la población en estudio se distribuyó de la siguiente manera: 15 (16,1%) trabajadores se encontraron en un nivel bajo de estrés, 28 (30,1%) nivel intermedio, 44 (47,3%) nivel de estrés propiamente dicho y 6 (6,5%) nivel alto.

Para fines de análisis estadístico se unificó los niveles de estrés de la siguiente manera: nivel de estrés- alto y bajo-intermedio. Lo que arrojó los siguientes resultados, un nivel de estrés-alto en 51 personas que corresponde al 54,8%, mientras que 32 trabajadores se encontraron en un nivel bajo-intermedio de estrés que representa el 45,2% de la población en estudio.

Gráfico 7: Niveles de estrés



Fuente: autor.

3.1.5 De la relación entre mobbing, las características sociodemográficas y estrés.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el análisis de frecuencias se pudo realizar el análisis de las variables mediante tablas de contingencia. Mostrando las siguientes relaciones:

De los 7 casos de mobbing detectados en la muestra, 6 hombres que representa el 6,5% de la población tienen presencia media alta de mobbing. Estos resultados tienen relación con la distribución por género de la muestra considerando que hay más hombres que mujeres en la

empresa. Entendiendo de esta manera que las victimas de mobbing en el personal administrativo de la empresa es mayor en hombres que en mujeres.

Sin embargo la mayor parte de la población en estudio tuvieron una presencia nula de mobbing (92,5%) es decir 86 trabajadores, de los cuales 36 (38,7%) fueron de género femenino y 50 (53,8%) de género masculino.

Tabla 11: Mobbing vs. Género

		GÉNERO		Total	
		MASCULINO	FEMENINO		
MOBBING	MEDIO-ALTO	Recuento	6	1	7
		% dentro de GÉNERO	10,7%	2,7%	
		% del total	6,5%	1,1%	7,5%
	NULO	Recuento	50	36	86
		% dentro de GÉNERO	89,3%	97,3%	
		% del total	53,8%	38,7%	92,5%
Total		Recuento	56	37	93
		% del total	60,2%	39,8%	100,0%

Fuente: autor

Según el estado civil de los trabajadores 5 (5,4%) de ellos que obtuvieron en los resultados del instrumento presencia media alta de mobbing no tenían pareja. Mientras que 2 trabajadores (2,2%) si la tenían.

De los 86 trabajadores que presentaron puntajes equivalentes a una presencia nula de mobbing, 37 (39,8%) de ellos tenían pareja y 49 (52,7%) no la tenían.

Tabla 12: Mobbing vs. Estado civil

		Estado Civil (E.C.)		Total	
		SIN PAREJA	CON PAREJA		
MOBBING	MEDIO-ALTO	Frecuencia	5	2	7
		% dentro de E.C.	9,3%	5,1%	
		% del total	5,4%	2,2%	7,5%
	NULO	Frecuencia	49	37	86
		% dentro de E.C.	90,7%	94,9%	
		% del total	52,7%	39,8%	92,5%
Total		Frecuencia	54	39	93
		% del total	58,1%	41,9%	100,0%

Fuente: autor

Los trabajadores con nivel de formación superior que corresponden al 5,4% (5) mostraron presencia media alta. Mientras que 2 (2,2%) trabajadores tenían una formación secundaria con presencia media alta de mobbing.

De los casos en los que no se evidencio presencia de mobbing, 7 trabajadores (7,5%) tenían instrucción secundaria, y el 84,9% es decir 79 trabajadores tenían un nivel de formación superior.

Tabla 13: Mobbing Vs. Instrucción

			NIVEL DE INSTRUCCIÓN		Total
			SECUNDARIA	SUPERIOR	
MOBBING	MEDIO-ALTO	Recuento	2	5	7
		% dentro de INSTRUCCIÓN	22,2%	6,0%	
		% del total	2,2%	5,4%	7,5%
	NULO	Recuento	7	79	86
		% dentro de INSTRUCCIÓN	77,8%	94,0%	
		% del total	7,5%	84,9%	92,5%
Total		Recuento	9	84	93
		% del total	9,7%	90,3%	100,0%

Fuente: autor

En los casos de presencia media-alta de mobbing 5 (5,4%) trabajadores presentaron un nivel de estrés-alto, mientras que 2 trabajadores (2,2%) tuvieron un nivel bajo-intermedio.

De los 86 casos en los que no se evidencio mobbing los resultados fueron una presencia nula. El 48,4% (45) presento estrés alto y el 44,1% (41) presentaron niveles de estrés bajo-intermedio.

Tabla 14: Mobbing Vs. Nivel de estrés

		NIVEL DE ESTRES		Total	
		BAJO-INTERMEDIO	ESTRES-ALTO		
MOBBING	MEDIO-ALTO	Recuento	2	5	7
		% dentro de ESTRÉS	4,7%	10,0%	
		% del total	2,2%	5,4%	7,5%
	NULO	Recuento	41	45	86
		% dentro de ESTRÉS	95,3%	90,0%	
		% del total	44,1%	48,4%	92,5%
Total		Recuento	43	50	93
		% del total	46,2%	53,8%	100,0%

Fuente: autor

3.1.6 De la relación entre violencia psicológica, las características sociodemográficas y estrés laboral.

Según los hallazgos de frecuencia de violencia psicológica encontrados en la investigación, la presencia de la misma fue alta-media lo que corresponde a 84 trabajadores, de los cuales el 53,8% (50) fueron de género masculino y el 36,6% (34) pertenecieron al género femenino.

Sin embargo, la distribución por género en los casos en los que no se presentó violencia psicológica, el 6,5% (6) fueron de género masculino y 3,2% (3) del género femenino.

34 de 37 trabajadores que tienen presencia de violencia media-alta fueron de género femenino que corresponde al 91,9% y 50 de 56 trabajadores que presentaron violencia media-alta que representa el 89,3%. No existe una diferencia marcada por género.

Tabla 15: Violencia Psicológica Vs. Género

			GENERO		Total
			MASCULINO	FEMENINO	
PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLOGICA	MEDIA-ALTA	Frecuencia	50	34	84
		% de GENERO	89,3%	91,9%	
		% Total	53,8%	36,6%	90,3%
	NULA	Frecuencia	6	3	9
		% de GENERO	10,7%	8,1%	
		% Total	6,5%	3,2%	9,7%
Total		Frecuencia	56	37	93
		% Total	60,2%	39,8%	100,0%

Fuente: autor

El 82,8% (77) de los trabajadores que obtuvieron una presencia media-alta de violencia psicológica tenían un nivel de formación superior, y el 7,5% (7) trabajadores tenían instrucción secundaria.

En los casos en los que la presencia de violencia psicológica fue nula el 7,5% (7) colaboradores tuvieron un nivel de formación superior, y el 2,2% (2) de los trabajadores presentaron nivel de instrucción secundaria.

77 de 7 trabajadores que tenían instrucción superior presentaron violencia psicológica media-alta que corresponde al 91,7%. Y 7 de 9 que tenían un nivel de formación secundario es decir el 77,8% mostraron presencia de violencia media-alta.

Tabla 16: Violencia psicológica Vs. nivel de instrucción

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN		Total		
		SECUNDARIA	SUPERIOR			
PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLOGICA	MEDIA- ALTA	Recuento	7	77	84	
		% dentro de INSTRUCCIÓN	77,8%	91,7%		
		% del total	7,5%	82,8%	90,3%	
	NULA	Recuento	2	7	9	
		% dentro de INSTRUCCIÓN	22,2%	8,3%		
		% del total	2,2%	7,5%	9,7%	
	Total		Recuento	9	84	93
			% del total	9,7%	90,3%	100,0%

Fuente: autor.

De los 84 casos que mostraron presencia media-alta de violencia psicológica, el 51,6% (48) no tenían pareja y el 38,7% (36) si la tenían.

Teniendo en cuenta que los trabajadores con pareja fueron 39 (100%) en total; 36 de ellos obtuvieron puntajes que correspondieron a presencia media-alta de violencia psicológica, lo que representó el 92,3% de esa población. Al contrario de los 54 (100%) trabajadores sin pareja, 48 de ellos obtuvieron un puntaje que correspondió a presencia media-alta de violencia psicológica, lo que representó el 88,9%. Por lo que existe una mayor proporción de casos de violencia psicológica en las personas que tienen pareja.

Tabla 17: Violencia Psicológica Vs. Estado Civil

			Estado Civil (E.C.)		Total
			SIN PAREJA	CON PAREJA	
PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA	MEDIA-ALTA	Recuento	48	36	84
		% dentro de E.C.	88,9%	92,3%	90,3%
		% del total	51,6%	38,7%	90,3%
	NULA	Recuento	6	3	9
		% dentro de E.C.	11,1%	7,7%	9,7%
		% del total	6,5%	3,2%	9,7%
Total		Recuento	54	39	93
		% del total	58,1%	41,9%	100,0%

Fuente: autor

Según los niveles de estrés y la presencia de violencia psicológica, 45 (48,4%) de los trabajadores con presencia de media-alta mostraron niveles de estrés-alto. Y 39 (41,9%) presentaron un nivel bajo-intermedio.

En relación al total de casos 39 de 43 trabajadores que corresponde al 90,7% de la población presentaron estrés bajo intermedio. Mientras que 45 de 50 trabajadores que corresponde al 90% obtuvieron niveles de estrés alto.

Mediante los hallazgos por medio del cruce de estas variables se encontró que no existe una diferencia marcada entre la presencia de mobbing en relación a los niveles de estrés.

Tabla 18: Violencia psicológica Vs. Nivel de estrés

		NIVEL DE ESTRES		Total	
		BAJO-INTERMEDIO	ESTRES-ALTO		
PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA	MEDIA-ALTA	Recuento	39	45	84
		% dentro de ESTRÉS	90,7%	90,0%	90,3%
		% del total	41,9%	48,4%	90,3%
	NULA	Recuento	4	5	9
		% dentro de ESTRÉS	9,3%	10,0%	9,7%
		% del total	4,3%	5,4%	9,7%
Total		Recuento	43	50	93
		% del total	46,2%	53,8%	100,0%

Fuente: autor

3.1.7 De la relación entre el nivel de estrés y las características sociodemográficas.

De la evaluación de la relación entre los niveles de estrés y género, los hallazgos encontrados para los niveles de estrés-alto se distribuyeron de la siguiente manera: 29 (31,2%) trabajadores fueron de género masculino y 21 (22,6%) del género femenino. Y los niveles de estrés bajo-intermedio se evidenciaron en 27 (29%) trabajadores de género masculino y 16 (17,2%) de género femenino.

21 de 37 mujeres presentaron estrés alto lo que corresponde al 56,8% del porcentaje total de mujeres que presentaron estrés-alto. En contraste con los hombres que 29 de 56 presentaron estrés-alto lo que equivale al 51,8%.

Mediante este análisis se obtuvo que existe una diferencia según el enfoque del estudio. Según la frecuencia el género masculino tiene niveles de estrés más alto que las mujeres, pero de acuerdo a la población total por género es decir del total de mujeres y hombres existe una mayor proporción de mujeres con estrés alto que hombres.

Tabla 19: Nivel de estrés Vs. Género

			GENERO		Total
			MASCULINO	FEMENINO	
NIVEL DE ESTRÉS	ESTRES-ALTO	Recuento	29	21	50
		% dentro de GENERO	51,8%	56,8%	53,8%
		% del total	31,2%	22,6%	53,8%
	BAJO-INTERMEDIO	Recuento	27	16	43
		% dentro de GENERO	48,2%	43,2%	46,2%
		% del total	29,0%	17,2%	46,2%
Total		Recuento	56	37	93
		% del total	60,2%	39,8%	100,0%

Fuente: autor

El nivel de estrés-alto estuvo presente en 43 (46,2%) trabajadores con un nivel de formación superior (tercer o cuarto nivel) y en 7 (7,5%) con nivel de instrucción secundaria.

El nivel bajo intermedio se encontró en 41 (44,1%) trabajadores con nivel de instrucción superior y en 2 (2,2%) con instrucción secundaria.

El análisis del total de casos por nivel de instrucción mostró que 7 de 9 trabajadores del área administrativa con nivel de instrucción secundaria, es decir el 77,8% obtuvieron un nivel de estrés-alto. Y que 43 de 84 (51,2%) trabajadores con formación superior presentaron igualmente un nivel de estrés-alto.

De acuerdo al total de la población con formación superior y secundaria, se encontró que hay una mayor proporción de casos con niveles de estrés- alto en los trabajadores con instrucción secundaria.

Tabla 20: Nivel de estrés Vs. Instrucción

			NIVEL DE INSTRUCCION		Total
			SECUNDARIA	SUPERIOR	
NIVEL DE ESTRÉS	ESTRES-ALTO	Recuento	7	43	50
		% dentro de INSTRUCCIÓN	77,8%	51,2%	53,8%
		% del total	7,5%	46,2%	53,8%
	BAJO-INTERMEDIO	Recuento	2	41	43
		% dentro de INSTRUCCIÓN	22,2%	48,8%	46,2%
		% del total	2,2%	44,1%	46,2%
Total		Recuento	9	84	93
		% del total	9,7%	90,3%	100,0%

Fuente: autor

De la población con niveles de estrés-alto se encontró que 30 (32,3%) trabajadores no tenían pareja y 20 (21,5%) si la tenían.

En los trabajadores con niveles de estrés bajo-intermedio se evidenció que 24 (25,8%) no tenían pareja y 19 (20,4%) si la tenían.

Partiendo del análisis por el total de casos de acuerdo al estado civil, 30 de 54 trabajadores que no tiene pareja presenta niveles de estrés-alto lo que corresponde al 55,6%. Y 20 de 39 trabajadores con pareja obtuvieron niveles de estrés alto. Confirmando que los trabajadores que no tenían pareja mostraron una proporción mayor de estrés a comparación a los que si la tenían.

Tabla 21: Nivel de estrés Vs. Estado civil

			ESTADO CIVIL (E.C.)		Total
			SIN PAREJA	CON PAREJA	
NIVEL DE ESTRÉS	ESTRES-ALTO	Recuento	30	20	50
		% dentro de E.C.	55,6%	51,3%	53,8%
		% del total	32,3%	21,5%	53,8%
	BAJO-INTERMEDIO	Recuento	24	19	43
		% dentro de E.C.	44,4%	48,7%	46,2%
		% del total	25,8%	20,4%	46,2%
Total		Recuento	54	39	93
		% del total	58,1%	41,9%	100,0%

Fuente: autor

3.1.8 Asociación estadístico de las características sociodemográficas y las variables de estudio.

Mediante un análisis por medio de Chi cuadrado de Pearson se encontró que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas (género, estado civil y nivel de instrucción) y el mobbing, la presencia e intensidad de violencia psicológica y el nivel de estrés laboral.

Tabla 22: Relación entre variable interviniente, variable dependiente e independiente.

Estado Civil	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta-Media	Nula	Nula-Baja	Media-Alta	Nula	Media-Alta	Bajo-Medio	Estrés-Alto
Con Pareja	36	3	30	9	37	2	19	20
Sin Pareja	48	6	41	13	49	5	24	30
Correlación de Pearson	0,303		0,557		0,395		0,528	
Género	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta-Media	Nula	Nula-Baja	Media-Alta	Nula	Media-Alta	Bajo-Medio	Estrés-Alto
Masculino	50	6	42	14	50	6	27	29
Femenino	34	3	29	8	36	1	16	21
Correlación de Pearson	0,485		0,141		0,645		0,802	
Instrucción	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta-Media	Nula	Nula-Baja	Media-Alta	Nula	Media-Alta	Bajo-Medio	Estrés-Alto
Secundaria	7	2	5	4	7	5	2	7
Superior	77	7	66	18	79	2	41	43
Correlación de Pearson	0,209		0,117		0,072		0,171	

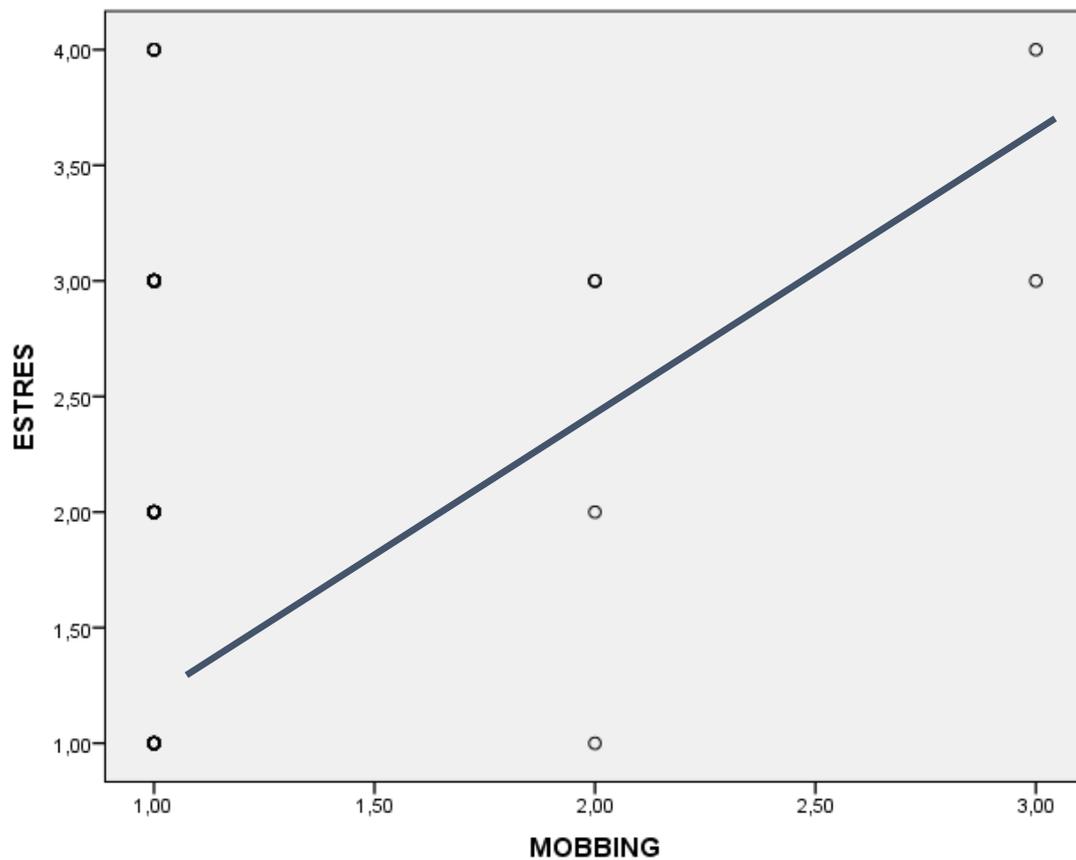
Fuente: autor

3.1.9 Correlación entre mobbing y estrés laboral

Utilizando la correlación de Pearson, se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional ($r_P = 0,394$, $p < 0.01$), entre el puntaje de mobbing y el de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa.

Mientras que la asociación lineal entre violencia psicológica y el estrés laboral no fue estadísticamente significativa ($r_P = -0,036$, $p > 0.05$).

Gráfico 8: Dispersión Mobbing y Estrés



Fuente: autor

3.2 Aplicación práctica

Mediante los resultados obtenidos por medio de la investigación realizada podemos llegar a plantear una propuesta para controlar los niveles de mobbing y violencia psicológica.

La propuesta será planteada inicialmente con una política para identificar y reportar los casos encontrados. Seguido a e esto se planteará un programa para que los reportes no perjudiquen a los trabajadores, un programa de prevención y de apoyo psicológico si es necesario.

La propuesta de control está planteada de la siguiente manera:

- **Política contra el mobbing y violencia psicológica en el Trabajo**

La empresa se compromete a asegurar que todos sus trabajadores tengan un ambiente libre de mobbing y violencia laboral. Este tipo de conducta no será permitido. Por ello, no se consentirán las conductas que conlleven a un clima de presión o de hostigamiento en el lugar de trabajo. Esta política es aplicable a todos los trabajadores incluyendo a jefes y colaboradores y se tomarán medidas apropiadas cuando sea violada.

- **Conductas de mobbing y violencia psicológica**

Se consideran conductas de acoso laboral o mobbing, manifestaciones de violencia psicológica en el trabajo, entre otras, las siguientes:

- a) Limitar las comunicaciones a la víctima
- b) Evitar que la víctima mantenga contactos sociales
- c) Desacreditar a la víctima
- d) Juzgar de manera ofensiva su trabajo
- e) Atacar su vida privada, haciendo públicos sus datos
- f) Realizar agresiones verbales: gritos e insultos.

- **Prevención**

Con la finalidad de mantener un ambiente laboral libre de mobbing y violencia psicológica, la empresa realizará:

- ✓ Campañas de formación y comunicación para que todos los colaboradores puedan identificar las situaciones de mobbing y violencia psicológica y puedan denunciar o reportar.
- ✓ Incluir la información mencionada anteriormente en los procesos de inducción, en los cuales se brindará información básica sobre el acoso y sus sanciones dentro de la empresa.

Cuando se propone la prevención de un riesgo, la finalidad es intentar evitarlo, si es posible y de no serlo, se debe evaluar el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

En base a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral o mobbing debe iniciarse desde la evaluación del riesgo para poder plantear medidas de prevención frente a situaciones de mobbing.

Una de las primeras líneas de prevención del mobbing es tener un adecuado diseño de la organización de trabajo, diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de vigilancia, evaluación y control del mobbing y violencia psicológica, para que el entorno de trabajo de cada departamento sea lo más adecuado de forma que no favorezca la aparición de conductas de mobbing o acoso en el trabajo.

Otra línea de prevención es la elaboración de estrategias de sensibilización, siendo necesario desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de mobbing. Para esto cada Departamento con la colaboración de seguridad y salud ocupacional, deben promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

- ✓ Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- ✓ Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de trabajo, para que puedan reconocer los posibles conflictos en su origen.
- ✓ Integrar en la formación continua las conductas obligatorias y prohibidas en función del tipo de mando ya sea medio y/o alto, como en la conducta de los subordinados.
- ✓ Difundir información a través de la intranet y de otros medios de comunicación documentos divulgativos sobre el mobbing y las medidas preventivas y hacer una

amplia difusión. Así mismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes. Proporcionar información de la existencia del protocolo de mobbing y violencia psicológica.

- ✓ Establecer un sistema de buzón donde se pueda realizar consultas y los trabajadores puedan recibir asesoramiento sobre acoso de forma anónima.

- **Procedimiento de denuncia o reporte de casos**

El o los colaboradores que sean víctimas o que tengan conocimiento de alguna situación de acoso o violencia psicológica tienen la obligación de reportar el caso en el departamento de seguridad y salud ocupacional.

El reporte de cualquier caso generará un antecedente y también se pondrá en marcha las investigaciones correspondientes.

El departamento de seguridad y salud ocupacional mantendrá la confidencialidad de los casos reportados.

Después de las investigaciones si se comprueba que hubo algún acto de acoso, la persona estará sujeta a sanciones, al igual si durante el proceso investigativo se toma represalias de cualquier naturaleza y/o si la denuncia es falsa.

El proceso de denuncia se da de la siguiente manera:

1. El colaborador víctima de acoso o violencia laboral, o la persona que sea testigo de dichos actos para con otro colaborador deberá reportar el caso en el departamento de seguridad y salud ocupacional.
2. El departamento de seguridad y salud ocupacional dará aviso al departamento de desarrollo humano y gerencia nacional.

3. El departamento de seguridad y salud ocupacional realizará las investigaciones necesarias y deberá elaborar un informe sobre los resultados obtenidos. El proceso de investigación debe realizarse en un plazo de 10 días calendario.
4. El departamento de seguridad y salud ocupacional entregará el informe del proceso investigativo al departamento de Desarrollo Humano y Gerencia Nacional para que se tomen las sanciones correspondientes.

- **Sanciones**

Las sanciones serán fijadas dependiendo el tipo de falta que se cometa:

Faltas graves: cualquier conducta enunciada anteriormente.

Faltas muy graves: La reincidencia de faltas graves.

Según la gravedad de la falta se impondrán las siguientes sanciones:

1. Amonestación escrita, para el caso de faltas graves.
2. Despido sin responsabilidad patronal, se procederá en el caso de las faltas muy graves.

Las sanciones de los colaboradores se aplicaron de acuerdo al reglamento Interno de Trabajo y al código de Trabajo vigente.

- **Vigilancia de las víctimas (control y seguimiento)**

La empresa ofrecerá la protección necesaria a las personas que hayan sido objeto de acoso laboral (mobbing) o violencia psicológica en el trabajo, garantizando su puesto de trabajo y proporcionando ayuda psicológica si fuese necesario.

El departamento de Desarrollo humano registrará los informes de las investigaciones, el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctivas propuestas en el informe emitido por el departamento de seguridad y salud ocupacional corresponderá a cada

Departamento, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de la víctima. Además, se deberá prestar también una atención especial con la finalidad de evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del trabajador después de una denuncia de acoso.

CAPITULO IV.

DISCUSIÓN

El fenómeno del mobbing o también llamado acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral ha tenido una gran importancia en los últimos años. Es un fenómeno que afecta la vida social y laboral que incluso puede llegar a tener un aspecto judicial. La prevalencia de este fenómeno en las organizaciones ha sido estudiado en diferentes áreas como son: docentes, médicos y enfermeras. Existen pocos estudios realizados en empresas de telecomunicaciones.

Los resultados encontrados en este estudio indican una prevalencia del 7,6% de la población estudiada, el área administrativa de una empresa de telecomunicaciones, hallazgo que es similar en investigaciones realizadas por varios autores como: Leymann que en la década de los años 80 estimó que un 3,5% de los trabajadores de una empresa experimentaban mobbing o acoso en sus puestos de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportó en el año 1996 una prevalencia a escala mundial de intimidación y amedrentamiento del 8% es decir aproximadamente 12 millones de personas. En Suecia se estima que alrededor del 10 al 15% de los suicidios registrados cada año tienen como origen el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo. El 9% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000. (Cardona & Ballesteros , 2006).

En otros estudios como el realizado en Europa (la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo) que se llevó a cabo en el año 2000, se encontró que la prevalencia de

acoso psicológico (mobbing) por sectores económicos fue: salud y educación del 12%, transporte y telecomunicaciones 12% y finanzas 5%. (Cardona & Ballesteros , 2006). Resultados que son similares a los encontrados en la investigación realizada.

Otro estudio realizado en una población de similares características a los trabajadores ecuatorianos, titulado: “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia” en el año 2004, el estudio arrojó una prevalencia de acoso psicológico del 19,8%; al evaluarlo por sectores económicos, se encontró que en el área de telecomunicaciones un 25,1% presentaba mobbing. (Cardona & Ballesteros , 2006). Estos resultados se encontraron en una población dos veces mayor a la utilizada en este estudio.

En el presente estudio no existe una asociación estadística significativa entre las variables investigadas y los factores socio-demográficos de los trabajadores; no existen estudios en los que se describan estas características en organizaciones similares pero en docentes no se han encontrado asociaciones estadísticamente significativas. (Lara & Pando, 2014).

4.1 Conclusiones

Después de analizar e interpretar los resultados y según los objetivos de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Mediante el análisis de correlación se determinó que existe una asociación directamente proporcional, baja entre el mobbing y el estrés laboral. Es decir a mayor mobbing o acoso laboral los niveles de estrés son mayores. Confirmando la hipótesis inicial.
- Se identificó que en la población de estudio, es decir los colaboradores del área administrativa, la prevalencia de mobbing o acoso laboral fue baja correspondiendo a menos del 8% de la población total, pero en los casos encontrados la presencia de mobbing fue media-alta. Encontrándose dos casos en un nivel de presencia alto en los cuales deben tomarse medidas de control inmediatas.

- Los hallazgos para presencia e intensidad de violencia psicológica, demostraron que los que el personal del área administrativa de la empresa tienen una presencia alta de violencia psicológica pero de intensidad media-baja. Sin embargo la presencia alta de violencia nos da un antecedente para implementar un sistema de prevención y vigilancia.
- Respecto a los niveles de estrés más del 50% de los trabajadores del área administrativa presentaron niveles de estrés propiamente dicho y estrés alto. Sin embargo en relación a este hallazgo el nivel alto de estrés es relativamente pequeño afectando al 6,5% de la población total.
- En cuanto a la relación de las características sociodemográficas con el mobbing, la relación no fue significativa y cabe recalcar que el hallazgo fue bajo, pero que dentro de este hallazgo los hombres tuvieron una mayor prevalencia de mobbing, al igual que los trabajadores que no tenían pareja y los que tenían un nivel de formación superior.
- La relación entre violencia psicológica y las características sociodemográficas fueron las siguientes, según el género no existe una diferencia marcada, existe mayor prevalencia de violencia en las personas que tenían instrucción superior al igual que las personas que tenían pareja. Pero ninguno de estos hallazgos fue estadísticamente significativo.
- La prevalencia de las características sociodemográficas en relación a los niveles de estrés demostró que según el género las mujeres presentan mayor nivel de estrés que los hombres, las personas que no tenían pareja igualmente mostraron mayor nivel de estrés, al igual que la instrucción secundaria, pero estadísticamente estos resultados no fueron significativos.

4.2 Recomendaciones

- El mobbing habitualmente es detectado tardíamente, solo se hace presente cuando la situación laboral se vuelve insoportable para el acosado, por lo que es imprescindible tener especialistas en el área de desarrollo humano organizacional para trabajar en la prevención del acoso laboral dentro de la empresa y para no confundir los efectos del mobbing con su causa.
- Se hace imprescindible la formación del personal del departamento de seguridad y salud ocupacional y desarrollo humano organizacional para que sean capaces de identificar e intervenir en los casos de acoso laboral y para desarrollar habilidades para investigar y monitorear diferentes tipos de violencia dentro del campo laboral que algunas veces pasan inadvertidos.
- Como acciones de prevención contra el acoso laboral se recomienda a la empresa apruebe e implemente una política contra el acoso y violencia laboral.
- Aplicar lineamientos para prevenir el deterioro del clima laboral y que incentiven la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales, formando a los directivos y mandos medios en liderazgo, resolución de conflictos, comunicación y prevención de estrés.
- Es importante que la empresa tenga un sistema de información para los trabajadores que incluya las actividades que deben desarrollar, los objetivos a alcanzar y los medios que disponen para ello, con el fin de controlar los niveles de estrés.
- Capacitar en la prevención de riesgos psicosociales en especial en la dinámica y desarrollo del mobbing y estrés laboral con las debidas estrategias de afrontamiento, arrancando de raíz el acoso laboral y la violencia psicológica, sin importar el rango jerárquico, sancionando a los mandos que utilicen la dirección por amenaza y la gestión

a través del miedo, y desarrollando programas de información a los nuevos trabajadores que ingresen a la empresa.

- El estado no se ha pronunciado al respecto sobre acoso laboral, a las personas afectadas las lleva a conductas de personalidad no confrontativas debido al temor, por lo que es sumamente necesario desarrollar leyes que amparen a las personas afectadas o víctimas de acoso laboral o mobbing.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Banchs, R., & Villegas, P. (2007). *Estres Laboral*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las Ciencias Sociales. Programa de Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (2006). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 99-106.
- Carrión, G., López, B., & Pando, M. (2007). Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. Barcelona-España. *Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada*.
- Comín, E., De La Fuente, I., & Gracia, A. (2001). *El estrés y el riesgo para la salud*. Obtenido de MAZ Departamento de Prevención: <http://www.maz.es>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México : McGraw - Hill.
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuro Psiquiatría*, 307-318.
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Perez, G., & Garcia, R. (2009). *NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO: <http://www.insht.es/InshtWeb>
- Fornés, J. (2012). MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE. *Enfermería Global*, 1-10.
- Gil Hernandez, F. (2012). *tratado de medicina del trabajo*. barcelona, España: Elsevier.
- González, D., Tejero, R., & Sabino, M. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia: avances de la disciplina*, 45-57.
- González Corzo, I. (2012). MOBBING Y SU ASOCIACIÓN CON FACTORES PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR EN MÉXICO. *REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 67-76.
- Helge, H., Einarsen, S., & Cooper, C. L. (2003). Organisational Effects of Bullying. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: Perspectives in Research and Practice. *CRC Press: New York*, 145-162.

- Hernandez, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos. *En claves del pensamiento*, 113-129.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo., L. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente*. Obtenido de World Health Organization: http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
- INEC. (Diciembre de 2013). *Reporte economía laboral*. Obtenido de <http://ecuadorencifras.gob.ec>
- Lara, J., & Pando, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Macía, S. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y salud*, 247-254.
- Martín, M. (2009). *El estrés en el ámbito Laboral*. Obtenido de Union Obrera Sindical: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Martínez Alcántara , S., & Cruz Flores, M. (2008). El acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*, 255-265.
- Martínez, M., Irurtia , M., Camino , C., Torres, H., & Queipo , D. (2012). EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O MOBBING: PATALOGÍA EMERGENTE. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, 5-12.
- Mayoral Blasco, S. (2010). Mobbing: modelos explicativos y acción sindical. *Papers*, 29-46. Obtenido de <http://www.ccoo.es/istas>
- Michelena, J., & Pazmiño, C. (2008). *“El acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador”*. Obtenido de <http://www.pazminoabogados.com/>
- Molina, T., Gutiérrez, A., Hernández, L., & Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 353-360.
- Naranjo, M. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 171-190.
- Nogareda Cuixart, S. (1998). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO: <http://www.insht.es/InshtWeb>
- Paez , X. (Octubre de 2007). *CÓDIGO DE ÉTICA DEL INVESTIGADOR*. Obtenido de Comité Bioética CDCHT-ULA: <http://www.ethics.iit.edu/codes/coe/amer.soc.biochem.molecular.bio.html>
- Pando , M., Beltrán, C., & Olivares, D. (2012). ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO DEL INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) PARA BOLIVIA Y ECUADOR. *LIBERABIT*, 27-36.
- Peralta, M. (2004). EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA PSICOLÓGICA. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.
- Plan Nacional del Buen Vivir* . (2013). Obtenido de Secretaria Nacional de Planificacion y desarrollo: <http://www.buenvivir.gob.ec>
- Riquelme , A. (2006). MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO. *Ciencias Sociales Online*, 39-57.

Rueda Castillo, J. (2010). Mobbing: el silencio del trabajador hostigado. *Prevention World Magazine*, 24-33.

Sapir, M. (2002). Psychological harassment at work and the law wanted: an integrated whole-workforce approach in workplace health policy. . *Newsletter of the European trade union technical bureau for health and safety*, 19-20.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Psiquemag*, 33-50.

Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, mi nombre es Fernanda Arellano y soy estudiante de la Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Internacional SEK. Actualmente me encuentro llevando a cabo una investigación la cual tiene como objetivo: Determinar la posible relación entre mobbing y los niveles de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de una empresa de telecomunicaciones

Usted ha sido invitado a participar de este estudio. A continuación se entrega la información necesaria para tomar la decisión de participar voluntariamente. Utilice el tiempo que desee para estudiar el contenido de este documento antes de decidir si va a participar del mismo.

- Si usted accede a estar en este estudio, su participación consistirá en contestar los cuestionarios adjuntos.
- La participación en este estudio es completamente anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.

Si usted accede a participar en esta investigación, llene los campos a continuación.

Yo, _____ estoy de acuerdo a participar en la investigación titulada: “Mobbing y su posible relación con estrés laboral en el área administrativa de una empresa de telecomunicaciones.”

Mi participación es voluntaria por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que me brindo la información sobre la investigación.

A los _____ días del mes de _____ del año _____

Firma del Participante

Firma del Investigador

ANEXO 2

Instrumentos de la investigación

TEST N° 1

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

AUTOR: Fernanda Arellano

El cuestionario que usted está a punto de contestar tiene como intención conocer sus datos sociodemográficos.

Por favor conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Qué edad tiene?

_____ años cumplidos

2. ¿Cuál es su género?

Femenino _____

Masculino _____

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero _____

Casado _____

Unión libre _____

Divorciado _____

Viudo _____

4. ¿Cuál es su nivel de educación?

Primaria _____

Secundaria _____

Tercer nivel _____

Cuarto nivel _____

TEST N° 2

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO)

AUTOR: Manuel Pando Moreno

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. Para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas.

El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta, y el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

RESPUESTAS:

ESCALA (A)

4 = Muy frecuentemente.

3 = Frecuentemente

2 = Algunas veces

1 = Casi nunca.

0 = Nunca

ESCALA (B)

1 = Menos que a mis compañeros

2 = Igual que a mis compañeros

3 = Más que al resto de mis compañeros

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Siento que se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.		

19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

La(s) persona(s) que me produce(n) lo arriba mencionado es (son):

Mi(s) superior(es): _____

Mis compañero(s) de trabajo: _____

Mis subordinado(s): _____

TEST N° 3

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

AUTOR: Ivancevich & Matteson

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer el nivel de estrés generado en el lugar de su trabajo. Para ello se requiere que conteste las siguientes preguntas.

Para cada pregunta usted debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, **marque con una (X)** la condición que mejor la describa.

PREGUNTAS		1= Nunca	2= Raras Veces	3= Ocasionalmente	4= Algunas Veces	5= Frecuentemente	6= Generalmente	7= Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO 3

Pilotaje de los instrumentos

Autor: Dr. Juan Lara modificado por autora.

Mi nombre es Fernanda Arellano Yépez. Estoy cursando la Maestría en seguridad y salud ocupacional en la Universidad Internacional SEK, para obtener el título estoy realizando la investigación de campo y aplicaré 3 instrumentos al área administrativa de la empresa. En esta fase me encuentro en el pilotaje de los mismos, para lo cual solicito muy comedidamente se sirva aplicar los test adjuntos al presente. A fin de constar con datos que permitan ajustar las herramientas aplicadas una vez aplicados los instrumentos, le solicito contestar las siguientes preguntas que servirán para alimentar los datos del pilotaje. Por su ayuda muchas gracias.

s ¿El objetivo de la encuesta es claro? SI NO

¿Usted se sintió a gusto al responder las preguntas? SI NO

¿La redacción de los instrumentos fue clara? SI NO

¿La referencia del tiempo es clara para los encuestados? SI NO

¿Algunos de los puntos le obligan a pensar demasiado antes de responder? Si es así, ¿cuáles?

¿Qué puntos le producen enojo, molestia o confusión?

¿Las respuestas recopiladas reflejan la información que necesita con respecto al objetivo del instrumento? SI NO

¿Los instrumentos son demasiados extensos en su estructura? SI NO

Sugerencias en referencia a la estructura de los instrumentos:

.....
.....
.....
.....

Fecha:

ANEXO 4

Autorización del tema por la empresa



Quito, 01 de Junio 2015

Estimado
Ing. Hugo Proaño
Gerente Técnico Nacional
TELCONET S.A.

Yo, **María Fernanda Arellano Yopez** en calidad de autora de la tesis titulada **“MOBBING Y SU POSIBLE RELACIÓN CON ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”**, para la obtención del título de **Magíster En Seguridad Y Salud Ocupacional**. Solicito su autorización para realizar mi investigación dentro de la empresa.

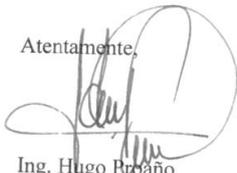
Atentamente



María Fernanda Arellano

Yo, Hugo Proaño, en calidad de Gerente Técnico Nacional de TELCONET S.A., autorizo a María Fernanda Arellano Yépez portadora de la C.I. 1718363797, para que realice la investigación de su tesis basada en la información obtenida mediante encuestas al personal administrativo de la empresa.

Atentamente,



Ing. Hugo Proaño
GERENTE TECNICO NACIONAL