

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

“VIOLENCIA PSICOLÓGICA LABORAL Y SU
POTENCIAL RELACIÓN CON LOS NIVELES DE
ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE CALZADO”

Realizado por:

DANIELA ALEJANDRA CARRILLO

Director del proyecto:

DR. JUAN EDUARDO LARA

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

Quito, Julio de 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, DANIELA ALEJANDRA CARRILLO GUERRERO, con cédula de identidad #172002077-3, 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 he 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.

Daniela Alejandra Carrillo Guerrero

C.C.: 172002077-3

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

El presente trabajo de investigación titulado:

**“VIOLENCIA PSICOLÓGICA LABORAL Y SU POTENCIAL
RELACIÓN CON LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
CALZADO”**

Realizado por:

DANIELA ALEJANDRA CARRILLO GUERRERO

Como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Juan Lara

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ANA MARGARITA ESPÍN ANDRADE

JUAN CARLOS FLORES DIAS

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

ANA MARGARITA ESPÍN

JUAN CARLOS FLORES

Quito, Julio de 2015

Dedicatoria

A Dios, toda la gloria y la honra de este mi proyecto de tesis

A mi esposo, mi compañero de vida,

mi apoyo incondicional, si ti nada de esto sería posible.

A mis 2 hermosos hijos Valentina y Benjamín mi motor de vida,

porque cada día me impulsan a ser una mejor madre,

profesional pero sobre todo me motivan a ser un mejor ser humano.

A mis padres por ser los que me han guiado en los caminos correctos,

con valores, con principios pero sobre todo en el amor de Dios

“Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres”

Colosenses 3:23

Agradecimientos

A mi tutor Juan Lara por su acertada enseñanza en este proyecto de titulación

A mis amiga Cindy Burbano por haberme encaminado en la salud ocupacional

A mi amiga Fernanda Arellano, porque estuvimos juntas en este largo camino

A mis queridos trabajadores por confiar en mí y formar parte de este

mi proyecto de tesis

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.....	3
1.1.1.3 Control Pronóstico.....	4
1.1.2 Objetivos general.....	5
1.1.3 Objetivos específicos.....	5
1.1.4 Justificación.....	5
1.2 Marco Teórico	6
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	6
1.2.2 Estructura Contextual y legal	30
1.2.3. Hipótesis.....	33
1.2.4 Identificación y caracterización de variables.....	34
CAPITULO II.....	36
MÉTODO.....	36
2.1 Nivel de estudio.....	36
2.2 Modalidad de investigación.....	36
2.3 Método	37
2.4 Población y muestra	37
2.5 Selección instrumentos investigación.....	39
2.6.1 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo.....	40
2.6.2 Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.....	42
2.6.3 Encuesta de características socio demográficas	43
2.6 Pilotaje de instrumentos	43
2.7 Análisis de datos.....	45
2.8 Aspectos éticos.....	46
CAPITULO III.....	48
RESULTADOS.....	48
3.1 Presentación y análisis de resultados.....	48
3.1.1 Análisis descriptivo de las Características Socio-demográficas.....	48

3.1.2	Resultados del test IVAPT-PANDO	52
3.1.2.1	De la Presencia de violencia psicológica.....	52
3.1.2.2	De la Intensidad de la violencia.....	53
3.1.2.3	De Mobbing.....	53
3.1.3	Resultados del test de estrés de la OIT –OMS	54
3.1.4	Relaciones entre las variables.....	54
3.1.4.1	De la presencia de violencia y las características sociodemográficas	55
3.1.4.2	De la intensidad de la violencia y las características socio demográficas	58
3.1.4.3	Del mobbing con las características socio demográficas	61
3.1.4.4	De los niveles de estrés con las características socio demográficas	64
3.1.5	Correlación entre variables independiente, dependiente e intervinientes.....	67
3.1.6	Correlación entre Violencia psicológica y estrés	68
3.2	Aplicación práctica.....	70
CAPITULO IV.....		78
DISCUSIÓN.....		78
4.1	Conclusiones	79
4.2	Recomendaciones	80
Bibliografía.....		82

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Ataques que sufren las víctimas	19
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	35
Tabla 3 delimitación del tema	37
Tabla 4 Distribución de la población y muestra	38
Tabla 5 Instrumentos seleccionados	39
Tabla 6 Calificación del test de Estrés OIT-OMS	42
Tabla 7 Presencia de violencia psicológica	52
Tabla 8 De la intensidad de violencia psicológica	53
Tabla 9 Presencia del mobbing	54
Tabla 10 Niveles de Estrés	54
Tabla 11 Presencia de Violencia según el genero	55
Tabla 12 Presencia de la Violencia según el nivel de instrucción	56
Tabla 13 Presencia de Violencia según el cargo	56
Tabla 14 Presencia de violencia con antigüedad	57
Tabla 15 De la intensidad de violencia con género.....	58
Tabla 16 de la intensidad de violencia con nivel de instrucción	59
Tabla 17 De la intensidad de la violencia con cargo	60
Tabla 18 De la intensidad de violencia con antigüedad	61
Tabla 19 Relación de mobbing con género	61
Tabla 20 presencia de mobbing con relación al nivel de instrucción	62
Tabla 21 Presencia de mobbing con relación al cargo	63
Tabla 22 presencia de mobbing y su relación con la antigüedad de los trabajadores	63
Tabla 23 Relación con los niveles de estrés y género	64
Tabla 24 Relación entre el estrés y nivel de instrucción	65
Tabla 25 Relación entre el estrés y cargo	66
Tabla 26 Relación entre estrés y antigüedad en la empresa	67
Tabla 27 Coeficiente de correlación de Pearson variables de la investigación	68
Tabla 28 Tabla cruzada de estrés con violencia psicológica	69
Tabla 29 Correlación de Pearson.....	70
Gráfico 1Modelo de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu	23
Gráfico 2 Identificación de las variables	34
Gráfico 3 Interpretacion de Pearson	46
Gráfico 4 Rango de edades según Mansilla	48
Gráfico 5 Distribución Género	49
Gráfico 6 Distribución del estado civil.....	50
Gráfico 7 Distribución el nivel de instrucción	50
Gráfico 8 Distribución de cargos.....	51
Gráfico 9 Distribución de tiempo de antigüedad.....	52
Gráfico 10 Flujograma de procedimiento de investigación de violencia laboral.....	74
Gráfico 11 Método ZoopFuente: Zoop Una Introducción al método Elaborado por el autor	76

Resumen

La presente investigación trata sobre la potencial relación entre la violencia psicológica y el estrés laboral. El propósito del estudio fue determinar si la presencia e intensidad de violencia psicológica se relaciona con estrés laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población en estudio como: género, estado civil, nivel de instrucción, cargo y antigüedad del personal de una empresa comercializadora de calzado. Se trata de un estudio descriptivo, cuantitativo, relacional, transversal, no experimental. Se evaluó a 101 trabajadores de la ciudad de Quito. 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 Factores Sociodemográficos. Resultados: De la población estudiada la edad promedio fue 30,35 años con un rango de 19-59 años. El 44,6% (45) trabajadores fueron de género masculino y el 55,4% (56) de género femenino; el 80,2% de los investigados (81) tuvieron un nivel de formación secundaria, y 20% (20) trabajadores tenían formación superior. Un 63,4% (64) de la población investigada manifestó presencia de violencia psicológica; el 88,1% (89) trabajadores indicaron que la intensidad de la violencia psicológica fue baja y nula, mientras que solo 11,9 (12) trabajadores presentaron intensidad de violencia media-alta; sobre el Acoso Psicológico o mobbing 92,4% (93) trabajadores mostraron que es nulo o bajo; y el 11,9% (12) presentaron presencia media y alta; sobre los niveles de estrés, 61,40% (62) trabajadores indicaron que el nivel fue estrés-alto, y el 38,6 % (39) trabajadores indicaron que el nivel de estrés fue bajo e intermedio. No existió asociación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y la presencia e intensidad de violencia psicológica, mobbing y estrés. Se encontró con el coeficiente de correlación de Pearson una asociación lineal positiva moderada, estadísticamente significativa, y directamente proporcional entre violencia psicológica y estrés laboral ($rP=0,433$ $p<0,01$).

Palabras clave: violencia psicológica, acoso, estrés laboral, ventas, riesgos psicosociales

Abstract

This investigation is about the potential relationship between psychological violence and stress at work. The research aims was to determine if the presence and intensity of psychological violence is related to job stress, and identify the relationship between it and sociodemographic factors of the studied population as: gender, marital status, educational level, job position and seniority of the employees of a Footwear Store. It is a descriptive, quantitative, relational, cross-sectional, no experimental study. Were evaluated 101 workers in the city of Quito. Methods: Inventory Violence and Psychological Harassment at Work (IVAPT-PANDO), the stress questionnaire ILO-WHO survey Socio-demographic factors was applied. Results: In the studied population the average age was 30.35 years with a range of 19-59 years. 44.6% (45) were male workers and 55.4% (56) female; 80.2% of those surveyed (81) had a high school education, and 20% (20) workers had higher education. 63.4% (64) of the population studied showed presence of psychological violence; 88.1% (89) workers indicated that the intensity of the psychological violence was low or zero, while only 11.9 (12) workers presented medium-high intensity violence; on psychological harassment or mobbing 92.4% (93) showed that workers is zero or low; and 11.9% (12) had medium and high presence; on stress levels, 61.40% (62) they indicated that workers stress-level was high, and 38.6% (39) workers indicated that the stress level was low and intermediate. There was no statistically significant association between sociodemographic variables and the presence and intensity of psychological violence, bullying and stress. Was find with the Pearson correlation coefficient a statistically significant moderate positive linear association, and directly proportional between job stress and psychological violence (OR = 0.433 p <0.01).

Keywords: psychological violence , mobbing, workplace stress , sales workers, psychosocial hazzard

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

La violencia es un problema que vivimos en la sociedad actual, no solo en el ámbito familiar, social, sino también en el laboral. Según Alfonso (2006) en una encuesta realizada por la consultora Laborum, en Chile, durante el año 2004 sobre un universo de 5000 trabajadores, arrojó que más de dos tercios de los encuestados han sido víctimas de mobbing. Según el estudio, el 34% dijo estar sufriendo en su actual trabajo y el 33 % se sintió hostigado en su trabajo anterior.

Según Leymann (1996), describe al acoso psicológico en el trabajo o “mobbing” es un severo estresor psicosocial que puede afectar seriamente el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen. Distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión.

La Organización Internacional del Trabajo, en su informe de Octubre del 2000 sobre “la salud mental en el trabajo” concluye que 1 de cada 10 trabajadores de los países industrializados sufre estrés o enfermedades mentales relacionadas con él. (Gil Hernandez, 2012).

El trabajo es el ámbito donde muchos de los aspectos importantes que afectan a la salud ejercen su influencia, es un contexto en donde las condiciones pueden promover la salud de las personas y facilitar el desarrollo del potencial humano, pero también pueden determinar riesgos (Alonso-Fernández, 2008). Por lo tanto es importante estudiar la relación entre violencia psicológica y el estrés que genera en los trabajadores de la mencionada empresa.

1.1 El problema de investigación.

1.1.1 Planteamiento del Problema

En la comercializadora de zapatos existen ciertas características en el entorno laboral: como alto nivel de competencia, el cumplimiento de objetivos, y el deseo de superación de los trabajadores. La manipulación de la comunicación, de la reputación y del trabajo, ha desencadenado en los trabajadores una hipervigilancia permanente en donde la sintomatología de los mismos puede variar desde baja concentración, miedo, disminución de la autoestima, ansiedad, irritabilidad.

Con estos antecedentes el problema de investigación está enfocado en la siguiente pregunta: ¿La violencia psicológica laboral es un factor de riesgo psicosocial que conduce al estrés en los trabajadores de una comercializadora de zapatos?

De acuerdo a los estudios encontrados se podría afirmar que cuando existe exposición a violencia psicológica también conduce a trastornos de estrés. Este fenómeno no solo es la causa de aparición de trastornos en la salud, sino que también produce un alto costo en términos económicos y sociales; como documenta (Lutgen-Sandvik, 2003).

1.1.1.1 Diagnóstico

Dentro de la empresa este tema todavía tiene algunas limitaciones ya que muchos de los trabajadores tienen poco conocimiento con respecto a la violencia psicológica, lo que ocasiona que este factor de riesgo sea poco diagnosticado. Los factores asociados a la aparición de la violencia psicológica son: las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables.

Desde este punto de vista las condiciones organizacionales y de trabajo se consideran factores ambientales que pueden fomentar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de violencia psicológica, de la misma forma, estas condiciones pueden originar un trabajo estresante y competitivo que, sumado a la inseguridad laboral de las prácticas organizacionales actuales, facilitan la competencia y la visión de que los compañeros son enemigos en el momento de conservar un empleo, por lo tanto surge la necesidad de profundizar el tema para poder canalizar a los trabajadores y que puedan asumir este nuevo reto de trabajar con un ambiente laboral favorable donde se fomente buenas prácticas haciendo frente a la violencia.

1.1.1.2 Pronóstico

Es indudable que si se vive diario situaciones de acoso y violencia dentro del ámbito laboral hará que la actitud y la motivación del trabajador disminuya, se empiece a somatizar, el rendimiento general del centro de trabajo decaiga por lo tanto se deberá controlar la violencia psicológica laboral como un factor de riesgo psicosocial para obtener bajos niveles de estrés en el trabajador.

Los efectos perniciosos que el estrés ocupacional ejerce sobre el desempeño organizacional, así como sobre la salud física y psicológica de los trabajadores ha conducido a algunos estudiosos a indagar sobre la relación que se establece entre el estrés y la satisfacción laboral (López & al, 2007)

Es importante conocer la relación entre estas variables, no solo por el impacto que tiene este trastorno en la vida del trabajador sino también en la propuesta de medidas de control o tratamiento de estas.

1.1.1.3 Control Pronóstico

Para el correcto diagnóstico de una situación de violencia psicológica dentro de la empresa es necesario aplicar instrumentos que nos permitan obtener resultados de la existencia de presencia, frecuencia e intensidad de la violencia psicológica. Es necesario también realizar la evaluación de los niveles de estrés, y con los resultados arrojados de la investigación poder comprender si estas dos variables se relacionan entre sí, y realizar una propuesta de medidas de control de los grupos vulnerables dentro de la empresa. De allí surgen las siguientes preguntas.

- ¿Con que frecuencia e intensidad que se presentan la violencia psicológica en los trabajadores?
- ¿Existe mobbing en la empresa?
- ¿Cuántos/as trabajadores presentan altos niveles de estrés?
- ¿Qué impacto tiene el acoso laboral en el estrés según edad, sexo, estado civil?

1.1.2 Objetivos general

- Identificar y evaluar la violencia psicológica y su relación como un agente generador de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado

1.1.3 Objetivos específicos

- Evaluar cuál es la frecuencia e intensidad de la violencia psicológica que existen dentro de la empresa.
- Evaluar la presencia Mobbing dentro de la empresa
- Evaluar los niveles de estrés que tiene el grupo de estudio para determinar si el trabajador está en estado de vulnerabilidad.
- Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores que forman parte de esta investigación.

1.1.4 Justificación

El propósito del estudio es encontrar la influencia que tiene la violencia psicológica sobre el estrés laboral, identificando variables como las características socio-demográficas, tipos de acoso, formas de expresión y otras demandas recomendando una propuesta de programa de medidas correctivas para disminuir las consecuencias (estrés)

El acoso psicológico muchas veces es sutil, recurriendo a manipulación con el fin de ir golpeando a la otra persona con palabras, descalificaciones y actitudes aparentemente inofensivas. Por lo general, los empleados perciben factores de estrés en su lugar de trabajo. Éstos aluden a diferentes aspectos del contenido del trabajo. Esto es, tareas repetitivas, sobrecarga laboral y pocos descansos.

Una combinación de altas demandas laborales y pocos recursos puede generar consecuencias en la salud física y psicológica del trabajador y suponer un obstáculo en su

calidad de vida laboral. En este sentido, la exposición a dichos factores de riesgo producirá estrés en todas aquellas situaciones en las que el individuo perciba que las demandas del entorno superan sus capacidades y/o recursos para afrontarlas y el trabajador valorara dicha situación como una amenaza para su estabilidad, en la cual se debe intervenir para prevenir dichos riesgos.

La psicología es y debe actuar en la práctica como un instrumento al servicio del bienestar, la salud, la calidad de vida, el desarrollo de las personas y de los grupos, en los distintos ámbitos de la vida e individual y social (Miller, 1969)

Por lo tanto con los resultados obtenidos en esta investigación se podrá favorecer al desarrollo y realizar intervenciones que tengan como objeto reducir las demandas que producen estrés y potenciar los recursos que aumenten la satisfacción y tomar las medidas correctivas frente a factores que sean estresores ya no solo para el personal vulnerable sino para todos los empleados que laboran dentro de la empresa.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Antecedentes

Según la “Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea” publicada por la Organización Internacional de Trabajo en el año 2006, alrededor del 5% de los trabajadores declara haber sido víctima de violencia, hostigamiento o acoso moral en el puesto de trabajo durante los últimos 12 meses.

Se ha observado también un mayor nivel de hostigamiento y acoso moral en las grandes empresas (más de 250 trabajadores/as) y en los sectores de la educación, la salud, hostelería y restauración.

Los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo y en los países de la Unión Europea, asocian el acoso laboral al estrés, alta tensión, competencia muy marcada entre colegas, menor estabilidad en el empleo y a una situación laboral precaria. Por eso el aumento creciente de contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, parece crear condiciones propicias para la manifestación de diferentes formas de acoso.

Estas condiciones de trabajo han contribuido a la manifestación de estos nuevos riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, que consisten en la posibilidad de sufrir un daño a la salud física o psicológica debido a aspectos negativos en la organización del trabajo, en las condiciones y medioambiente laborales y en las relaciones que se dan en los lugares de trabajo.

Algunos de estos riesgos son el estrés laboral, la violencia y el acoso sexual y/ o laboral. Estos riesgos provocan importantes trastornos en la salud física y psicológica de los trabajadores, afectando además el equilibrio y organización de la empresa.

Estudios realizados por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de trabajo mostraron que un 28% de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés, llegando a convertirse en la segunda causa de enfermedad laboral después de las afecciones musculoesqueléticas.

Los efectos de la violencia psicológica pueden ser devastadores y llegar a afectar varios ámbitos de la vida de las personas. Además no sólo implica consecuencias negativas para la víctima sino que afecta a los familiares, la propia organización y la sociedad en su conjunto.

Si bien existen numerosas definiciones al respecto, en España contamos desde el año 2010 con la última definición técnica sobre mobbing desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), se trata concretamente de la Nota Técnica Preventiva (NTP) n° 854, que actualiza a la anterior NTP n° 476 del 1998, y que define el acoso laboral como “la 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)”, concepto al que añade que “dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud” (Fidalgo, 2010)

En diversos estudios varios autores como Borrás, González, Leymann, entre otros han llegado a determinar a la violencia psicológica o mobbing es un importante estresor socio laboral, el cual genera importantes consecuencias negativas sobre la salud tanto física como psicológica de quienes la sufren.

De hecho, todos estos autores fueron heterogéneos a la hora de describir reacciones emocionales de las víctimas como: temor, ansiedad, hipervigilancia, desesperanza, irritabilidad, comportamientos fóbicos, sintomatología postraumática, depresión y problemas psicosomáticos. (González-Trijueque, 2007)

Un estudio realizado en la Universidad de Antioquia en Colombia en el año 2004, se encontró que el 12,8% 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)

La violencia psicológica 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.

En el Ecuador desde el año 2008 dentro de la Constitución de la República ya la contextualiza en el ámbito laboral en el artículo 331, y dentro de las inspecciones del Ministerio de Relaciones Laborales, hoy Ministerio del trabajo es auditado en el literal 26 a través de un programa de prevención de violencia psicológica.

Sin embargo en el Ecuador según (Michelena J., 2008) actualmente existe un vacío legal en cuanto al 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 en el cual puedan ampararse y afecte progresivamente tanto en su salud física, mental y psicológica del trabajador produciendo estrés.

En la literatura científica, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo incluyen “Las condiciones que se encuentran presentes en el contexto y que están directamente relacionadas con las características ambientales, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).”

Las consecuencias a nivel de la organización de trabajo involucra varios aspectos: rendimiento, clima laboral y accidentalidad. En relación con el rendimiento, se ha observado que tener personas con este tipo de problemas afecta el desarrollo del trabajo, pues distorsionar la comunicación y la colaboración entre los trabajadores interfiere en las relaciones que ellos deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, tales como el entorpecimiento, la imposibilidad de trabajo en grupo y problemas en los circuitos de información y comunicación, etc.

Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo de la persona afectada. “Es altamente probable que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo, ya que previsiblemente la persona intentará cambiar de trabajo. (Hoel, Faraguer, & Cooper, 2003)

Los estudios realizados por la Unión Europea sugieren que entre el 50% y 60% del total de días laborables perdidos están relacionados con el estrés. (Llaneza Álvarez, 2009)

En aquellas situaciones en las que el trabajador experimenta un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos de que dispone para hacerles frente, se desencadena el estrés. Si éste persiste en el tiempo se hará crónico y dará lugar a satisfacción baja por el trabajo. Uno de los objetivos de este estudio consistió en conocer el estrés y la satisfacción laboral, experimentado por los altos niveles de acoso laboral.

De ahí la necesidad de conocer los factores implicados en la calidad de vida y sus niveles de estrés, de estos trabajadores si se pretenden fomentar entornos laborales saludables y prevenir los riesgos en el lugar de trabajo.

1.1.2.1 Estructura Epistemológica.

La epistemología es la ciencia que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento científico. Su función es analizar los preceptos que se emplean para justificar los datos científicos considerando factores: sociales, psicológicos e históricos.

Para esto citaremos a (Briones, 2002) quien nos ayudará a entender que postura filosófica se adapta a nuestra investigación con la estructura lógica de cada teoría. Es por eso que nos enfocaremos en las ciencias sociales, específicamente en la Psicología Social.

Empirismo

(Lara Sotomayor & Pando Moreno, 2014) Cita en su estudio al empirismo como el supuesto filosófico principal, nosotros hemos adoptado el mismo, ya que se ajusta a la investigación realizada.

Briones define al empirismo (del griego “empeira” = experiencia) sostiene que todo conocimiento se basa en la experiencia, afirmación con la cual se opone directamente al racionalismo para el cual, el conocimiento proviene, en gran medida, de la razón. Para el empirismo radical, la mente es como una “tabla rasa” que se limita a registrar la información que viene de la experiencia. Se distinguen tres tipos de empirismo: 1) el psicológico, para el cual el conocimiento se origina totalmente en la experiencia; 2) el empirismo gnoseológico que sostiene que la validez de todo conocimiento tiene su base en la experiencia; y 3) el

empirismo metafísico según el cual no hay otra realidad que aquella que proviene de la experiencia y, en particular, de la experiencia sensible.

El valor que esta escuela da a la experiencia como origen del conocimiento y como última instancia de contrastación de estas teorías, aporta a la investigación en ciencias sociales. El reconocimiento que la ciencia está compuesta por teorías conjuga la posición con el empirismo científico que reconoce el papel de la práctica científica en el desarrollo de la ciencia (Briones, 2002)

Positivismo

El término fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), quien eligió la palabra positivismo sobre la base de que señalaba la realidad y la tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina. En general él se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, del control de las fuerzas naturales.

1.1.2.2 Estructura Conceptual

Violencia psicológica o mobbing

Historia de la violencia psicológica o mobbing

El profesor alemán, Heinz Leymann - doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo, fue el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990, en donde cito "Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la

finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Pero Leymann, a su vez tomó el término del médico sueco Heinemann que estudiaba el fenómeno del bullying, y éste a su vez del etólogo Konrad Lorenz, quién estudiaba el comportamiento agresivo de los pájaros, cuando un intruso invadía su territorio, entonces ese grupo de animales pequeños se volvía un peligro hacia éste, cuando los animales pequeños, en parvada atacaba al intruso, que era un animal solitario pero mayor, para explicar y darle significado a esta conducta, utilizó, el verbo inglés to mob, para interpretarlo como un asedio colectivo, que se caracteriza porque es una conducta de acoso invisible, por ello es sólo una violencia psicológica.

También se utiliza el término de bossing, para referirse al acoso moral, pero en este caso se refiere específicamente al que se da del empleador hacia el trabajador, sus representantes o jefes de área conocido también como acoso moral vertical.

El término de acoso moral, es el concepto que utiliza la francesa Marie France Hirigoyen, otra de las pioneras en el estudio de este fenómeno, ella considera que el concepto de mobbing explica más la violencia que se hace desde la organización misma y las persecuciones colectivas, puede llegar a la violencia física, de esta manera, el término que ella utiliza al referirse como acoso moral, es una "agresión sutil y por consiguiente más difícil de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia." (Hirigoyen, 2001)

Aunque existe gran variedad de términos, el fenómeno es el mismo, pero también generan confusiones al estudiarlo, por ello es necesario esclarecerlo y explicar por qué en el presente estudio, utilizaremos indistintamente los términos mobbing y violencia/acoso psicológico laboral

Definición de la violencia psicológica laboral y mobbing

Definir la violencia en el trabajo ha traído ciertas dificultades ya que el concepto de violencia abarca muchas actitudes y comportamientos diversos, y también que no todos ellos, aunque sucedan dentro del lugar de trabajo no son resultado de la actividad laboral. Según la OMS define la violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones

Iñaki Piñuel y Zabala siendo los especialistas más reconocidos en España y Europa según los autores 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)

Tipos de Mobbing

El Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (UGT Andalucía , 2009) propone la siguiente división según el nivel jerárquico podemos describir los siguientes:

- Acoso vertical descendente: De un superior hacia un subordinado

La persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y, por algún motivo, la víctima le resulta una “amenaza”. Un liderazgo mal ejercido puede convertir cualquier

situación laboral en fuente de riesgo, por lo que todos en algún momento podemos estar afectados directa o indirectamente por el acoso psicológico en el trabajo.

Podemos distinguir entre:

- Acoso Perverso: En el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro o de valoración del propio poder.
- Acoso Estratégico: El objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido.
- Acoso vertical ascendente: De los subordinados hacia un superior.

Puede tener lugar por el hecho de estar contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo. También, al rebelarse contra la parcialidad, arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenante del acoso.

- Acoso horizontal: Entre compañeros

También es frecuente encontrarse con situaciones en las que una persona es acosada insistentemente por un compañero/a de trabajo de la misma jerarquía, un trabajador/a o grupo de trabajadores/as que actúan como un bloque.

Según las características de la personalidad:

- Respecto a las víctimas

La mayor parte de las personas que han sido objeto de acoso psicológico en su trabajo suelen tener un elevado nivel de ética, son honrados, rectos, autónomos, con iniciativa, de alta capacitación profesional y populares entre sus compañeros, o tienen unas características que los diferencian del resto, siendo en ocasiones más débiles psíquica o físicamente.

Se distinguen tres grupos de presionados:

1. Los Envidiables: Son personas brillantes y atractivas, pero considerados como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.
2. Los Vulnerables: Son individuos con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.
3. Los Amenazantes: Son activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

- Respecto al acosador

Algunas cualidades de la personalidad que presenta son: alteración del sentido de la norma moral, ausencia del sentido de culpabilidad, es agresivo, cobarde, mentiroso, compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación; es bastante mediocre profesionalmente y suele tener complejo de inferioridad, aunque en algunas ocasiones lleva a cabo el acoso simplemente por puro entretenimiento.

Fases de la violencia psicológica en el trabajo

La revista Universia (Alcalá) en su publicación del estudio de la universidad de Alcalá manifiesta fases de la violencia de la cual haremos referencia a

- Manipulación de la comunicación: no informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenizándole, criticándole tanto con relación a temas laborales como de su vida privada.
- Manipulación de la reputación: comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de él/ella, propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra.

- Manipulación del trabajo: proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien, sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.

Sin embargo Leymann a partir de sus experiencias (diagnosticó más de 1.300 casos) desarrolló cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos:

- Fase de conflicto: En las empresas es normal que aparezcan conflictos entre el personal porque pueden tener intereses diferentes y objetivos contrapuestos. Como consecuencia de esto surgen roces, fricciones personales, diferencias de opinión, que pueden solventarse de manera positiva, a través del diálogo, o por el contrario, puede ser el principio de un problema más profundo que tiene posibilidades de estigmatizarse y es aquí cuando surge el acoso.

A veces la fase entre el problema y el caso se produce en muy corto periodo de tiempo y estos dos procesos se pueden solapar. La consecuencia es el hostigamiento. Los expertos definen el mobbing a partir de esta fase.

- Fase de estigmatización: El acosador, en este periodo, pone en práctica toda la estrategia del acoso utilizando sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos para ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Es la parte más fuerte.

El acosador busca apoyo entre los demás compañeros desacreditando al damnificado e incluso utilizando estrategias que implican represalias para los colegas que no le apoyen.

La víctima se siente culpable y se puede llegar a preguntar qué es lo que hace mal. Es una fase muy duradera y acaba por minar la moral del acosado.

- Fase de intervención desde la empresa: El problema trasciende a la dirección de la empresa o institución y ésta puede actuar de varias formas a través del departamento de recursos humanos o desde la dirección del personal.
- Fase de marginación: Es la última fase que suele concluir con el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. En los casos más extremos, el suicidio es la solución más radical.

Proceso de la violencia psicológica o mobbing

Se distinguen tres grados, determinados por la intensidad, duración y frecuencia con las que ocurren las diferentes conductas del acoso:

- Primer grado: La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hay quienes ignoran las burlas y humillaciones y son capaces de hacer frente a sus agresores, sin embargo, no puede dejar de sentirse estresada/o, de sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que le está sucediendo.
- Segundo grado: En esta situación de acoso resulta difícil que la víctima pueda eludir los ataques y humillaciones que está sufriendo. Los síntomas que puede manifestar, entre otros, son: hipertensión arterial, lesiones de la piel, insomnio, problemas digestivos, dificultades de atención y concentración, aumento o pérdida excesiva de peso, síntomas depresivos, abuso de sustancias (ingesta excesiva de alcohol, uso y abuso de benzodiazepinas, consumo de marihuana...), aparición de fobias (temor irracional a un objeto, actividad o situación específica. En este caso se desarrolla una fobia al trabajo) y Trastornos por Estrés Post Traumático.
- Tercer grado: Los daños psicológicos que padece la víctima en este momento, requieren tratamiento especializado. Algunos de los síntomas indicadores de una

situación de acoso de tercer grado son: depresión severa, ataque de pánico, accidentes, conductas agresivas o intentos de suicidio.

Formas de expresión del acoso o violencia psicológica

Dentro de la empresa se puede ciertas señales de alarma que indican la presencia del fenómeno, como por ejemplo: cambios significativos de los empleados; individuos que son considerados como una diana o como causa de todos los problemas de la empresa; alianzas jerárquicas en las que los subordinados se unen para organizar un acoso dirigido a alguna persona concreta; anarquía que puede ser instigadora o empleada como una táctica de acoso psicológico, etc.

Suele comenzar con algún pequeño acto aparentemente banal, un comentario malintencionado, un encogimiento de hombros o una mirada hostil, que se convierte en el primer eslabón de una perversa cadena de humillaciones, maltratos y vejaciones, cuyo fin es desestabilizar psicológicamente a la víctima y lograr, finalmente, que renuncie a su puesto de trabajo. Las víctimas pueden sufrir el ataque a través de:

Tabla 1 Ataques que sufren las víctimas

Las víctimas pueden sufrir el ataque a través de:	
MEDIDAS ORGANIZACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Restringir (por parte de un superior) las posibilidades de hablar a una persona. • Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros/as. • Prohibir a los compañeros/as que hablen a una persona determinada. • Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia. • Cuestionar las decisiones de una persona. • No asignar tareas a una persona.

	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar tareas sin sentido/ asignar tareas degradantes.
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LAS VÍCTIMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas o gestos. • Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella. • No dirigir la palabra a una persona. • Tratar a una persona como si no existiera.
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Criticar permanentemente la vida privada de una persona. • Terror telefónico llevado a cabo por el acosador. • Hacer parecer estúpida a una persona. • Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos. • Reírse de las discapacidades de una persona. • Imitar sus gestos y su voz.
VIOLENCIA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas sexuales, violencia sexual. • Amenazas de violencia física. • Uso de violencia menor/ maltrato físico
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques a las creencias políticas y a las actitudes de la víctima. • Ataques a las creencias religiosas y a las actitudes de la víctima. • Reírse de la nacionalidad de la víctima.
AGRESIONES VERBALES	<ul style="list-style-type: none"> • Gritos o insultos/ amenazas verbales • Críticas permanentes al trabajo de la persona.
RUMORES	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar mal de la persona a su espalda. • Difundir rumores acerca de la víctima.

Elaborado por: Daniela Carrillo Fuente: Cartilla informativa de dirección de Trabajo Gobierno de Chile (Gobierno de Chile, 2007)

Consecuencias

Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo sobre las personas afectadas son devastadoras. Desde el punto de vista psicológico son comunes el estrés, la ansiedad y la depresión. En cuanto a las dolencias físicas, al bajar las defensas, aparecen males a los que la víctima ya estaba predispuesta, como problemas dermatológicos, cardíacos, gastrointestinales, y alérgicos.

La repetición continuada de estas conductas sobre las personas diana o víctimas puede ser el origen de una serie de alteraciones en su salud. Teniendo en cuenta la definición que

hace la OMS de la salud (“bienestar físico, psíquico y social, y no meramente ausencia de enfermedad”), estas consecuencias negativas se pueden presentar en los distintos planos que la determinan:

En el plano psicofísico:

- Miedo acentuado y continuo.
- Estado constante de ansiedad: sentimientos de amenaza.
- Ansiedad generalizada: sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía.
- Trastornos emocionales.
- Distorsiones cognitivas.
- Disminución de la capacidad de concentración.
- Comportamientos sustitutorios: adicciones, conductas de evitación.
- Trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, inadaptación.

En el contexto laboral:

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Afectación de la calidad y cantidad de trabajo. .
- Interferencias en los circuitos de información y comunicación.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Aumento notable de las consultas al servicio médico.
- Aumento de la posibilidad de accidentes

En el contexto familiar:

- Malestar en las relaciones familiares.
- 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 de la familia.
- Alteración de la afectividad y del deseo sexual.
- Separación matrimonial.

Modelo Teórico de la violencia psicológica o mobbing

Modelo Integrador (Teoría de la acción de Pierre Bourdieu)

(Mayoral, 2010) Presento un estudio a partir de sus investigaciones empíricas, donde pudo detectar el modelo explicativo del mobbing, en donde ella manifiesta que los fenómenos de Piñuel (2001) - modelo Psicopatológico, Corsí y Peyrú (2003) - modelo Psicosocial y Fernández y Llorens (2002) – modelo de riesgo socio laboral, son útiles ya que contribuyen a explicar el fenómeno; sin embargo son parciales ya que dejan en segundo plano factores que parecen ser claves, como el poder y cultura de la empresa.

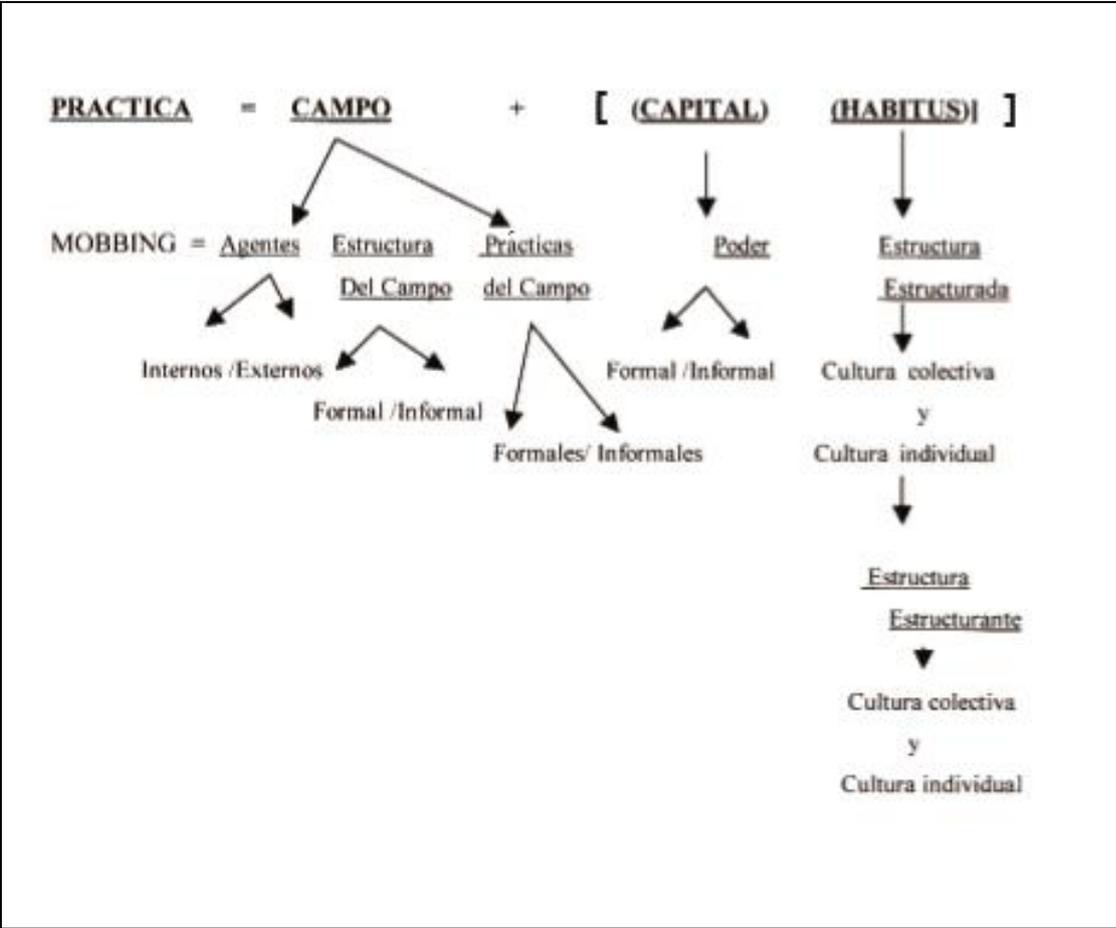
Todo lo anterior le lleva a la autora a plantear la necesidad de un modelo explicativo del mobbing, que incorpore estos factores: el Poder, el Contexto y la Cultura, no como telón de fondo, sino como factores explicativos de peso. Propuso como modelo provisional capaz de integrar dentro estos factores, así como otros aportados por los modelos revisados, el Modelo de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu (2002), donde:

PRÁCTICA = [Campo + (Capital) + (Habitus)]

Dado que este modelo ha demostrado su potencia para explicar otras realidades sociales, la autora sugiere que también es aplicable al análisis del mobbing. Por tanto, la originalidad de la propuesta no reside tanto en elaborar un modelo nuevo, sino en abordar el análisis del mobbing desde una perspectiva sociológica basada en esta teoría.

A continuación, se presenta gráficamente el modelo de análisis propuesto por la autora:

Gráfico 1 Modelo de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu



Fuente: Susana Mayoral Blasco

El estrés

Historia del estrés

Estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieu interieur* (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

Definición del estrés

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben la necesidades de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles (Peiro, 1992)

(Folkman & Lazarus, 1988) definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava

o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación.

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (tipo personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad) (Sandin & Chorot)

Fisiología del estrés

En base a la teoría de Hans Selye, en donde propone una respuesta fisiológica, y no una respuesta específica, con el concepto de Síndrome general de adaptación.

Fase de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. Mostramos pocos signos externos de estrés.

La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune).

Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Los estresores pueden ser relativos a:

- La demanda del trabajo o a
- Las características de las personas

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.

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)

Tipos de estrés

Eustress o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos.

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)

Distrés o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

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)

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

Estrés en el trabajo

En la actualidad se reconoce al estrés laboral como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008).

El mundo globalizado incluye nuevas formas de trabajo y modificaciones en las estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; por ejemplo: aumento de trabajo cognitivo, incertidumbre, más trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, mayor competencia, cambios estructurales y organizativos, nuevos sistemas de trabajo. (Peiro, 1992)

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

- Factores Psicosociales en el Trabajo. Los factores en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

- Estrés y Actividad Profesional En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.

Modelo Teórico del estrés

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

(Payne & Fletcher, 1983). Proponen este modelo, que instauro como principio, que el estrés laboral surge cuando se establece un desequilibrio entre tres factores de la vida laboral: demandas laborales, apoyos laborales, y bajas restricciones.

En la investigación (Lara, 2013) menciona que según este modelo las demandas laborales no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. Las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de ser estimulantes y potencializar el cumplimiento de las actividades, permite la puesta en práctica de las habilidades del trabajador. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son uno de los estresores más potentes y usualmente se presentan en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas.

Este es un modelo que podría ayudar a comprender la propuesta ya que vamos analizar la presencia de estrés en trabajadores y si este se relaciona con las altas demandas laborales y no solo se ajusta a la teoría sino también al cuestionario que va a ser aplicado a los trabajadores.

1.1.2.3 Marco Contextual

1.2.2 Estructura Contextual y legal

Esta investigación se desarrolla en 101 trabajadores de la región R5A de la empresa PSS del Ecuador, empresa dedicada a la comercialización de calzado a nivel nacional,

contando con 43 locales en todo el país, en donde su mayor recurso es la atención al cliente en los almacenes de venta, en donde han sido seleccionados 16 locales de la ciudad de Quito los puestos de trabajo de asociado de ventas, asistentes de gerentes, gerentes de tienda y oficinas administrativas.

Dentro de las investigaciones no se ha encontrado estudios relacionados de violencia psicológica laboral y estrés en personal de atención al cliente, sin embargo la bibliografía si señala que el 14,6 % se ve afectado por este fenómeno en el sector de finanzas.

En 2008, mediante consulta popular, se aprobó la vigésima Constitución Ecuatoriana desarrollada por la Asamblea Constituyente de Montecristi. La nueva Constitución, en comparación con la de 1998, presenta avances importantes en varios elementos, entre ellos destacan los temas de los derechos de la naturaleza, las funciones del Estado y la forma en que se “vincula y relaciona los derechos sociales a la noción andina de sumakkawsay o Buen Vivir” En el marco del objetivo 9 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, que busca Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, se indica que “Afirmamos la supremacía del trabajo –fin mismo de la producción y base para desplegar el talento– sobre el capital. En el trabajo nos reconocemos como seres sociales y como actores creativos, en ejercicio de derechos y libertades (Grijalva, 2009).

En su sección tercera, denominada Formas de trabajo y su retribución, indica en el artículo 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” (Asamblea, 2008)

A esto se suma que se prohíbe, en el ámbito laboral, conductas como la discriminación por género, etnia, religión u otras causas; elementos íntimamente relacionados con causas de hostigamiento laboral, tema del presente estudio.

Cabe resaltar que los principios establecidos en la Constitución, se relacionan y articulan con los determinados en el Código del Trabajo que determina las siguientes normas relativas a este tema:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. 40

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias.- En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil. Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores. (CÓDIGO DEL TRABAJO. R. O. S. 167.).

En Ecuador, al no existir normativa específica en donde se pueda sancionar la violencia psicológica laboral se refiere que dentro del cometimiento de una acción de hostigamiento laboral, sin perjuicio de las sanciones laborales definidas por normas internas (reglamentos, políticas, procedimientos) de la organización y las que señale la ley, tiene responsabilidades civiles y penales, dependiendo de la acción cometida.

“La intervención penal está legitimada siempre y cuando sea estrictamente necesaria según el Código civil. (Codificación No. 2005-010). H. Congreso Nacional. 2005 45 para la protección de las personas. Constituye el último recurso, cuando no son suficientes los mecanismos extrapenales” (CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, ASAMBLEA NACIONAL. R. O. 180, 2014).

Tanto la Constitución, como el Código del Trabajo y otras normas legales señalan la responsabilidad del Estado para la garantía de un ambiente de trabajo seguro, además de la de garantizar un marco y herramientas jurídicas adecuadas para la protección de las personas y la tutela de los derechos.

De manera adicional, se deben considerar las normas internacionales que determinen derechos no contemplados en la Constitución. Es así que el Estado también debe considerar los informes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre violencia y acoso sexual, por ejemplo. (Córdova, 2014).

Es importante, por lo señalado, que el Estado actúe de manera firme para contextualizar el fenómeno del mobbing y sus consecuencias, con el fin de que se determine un marco jurídico más específico y de más eficiente aplicación.

1.2.3. Hipótesis

A presencia de violencia psicológica mayores niveles de estrés en los trabajadores.

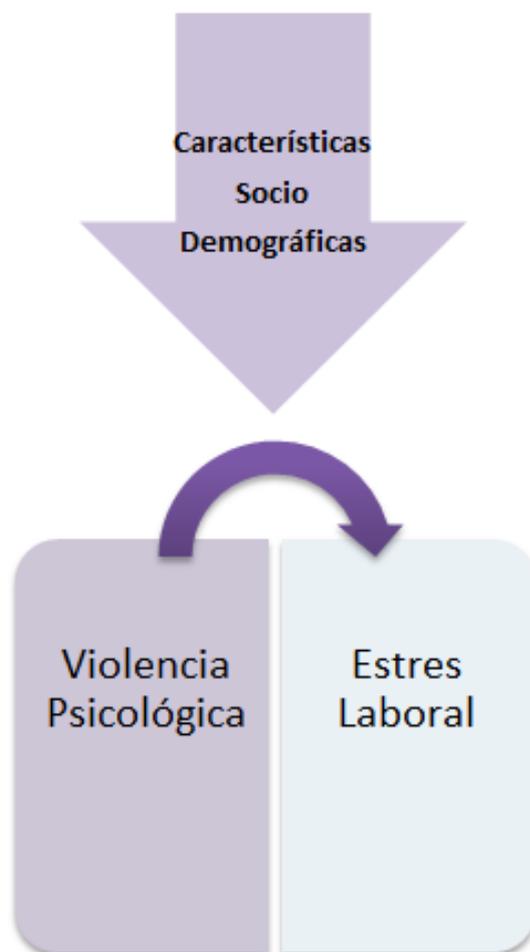
1.2.4 Identificación y caracterización de variables

Variable independiente (CAUSA): Violencia psicológica

Variable dependiente (EFECTO): Estrés laboral

Variables intervinientes: Factores sociodemográficos y Laborales.

Gráfico 2 Identificación de las variables



Elaborado por: el autor

Tabla 2 Operacionalización de variables

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR.	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	VALIDEZ
EDAD	Años de vida cumplidos	Años cumplidos	Promedio			
SEXO.	Características biológicas, psicológicas y sociales que definen a un ser humano como hombre y mujer.	Masculino Femenino	Porcentaje. Proporción		Encuesta De Características Socio demográficas	
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= Superior	Porcentaje			
VIOLENCIA PSICÓLOGIC	Agresión psicológica Existencia de conductas hostiles frente a uno o varios trabajadores					IVAPT- PANDO
ESTRÉS LABORAL					Cuestionario de estrés laboral de la OMS	Alfa de Cronbach = 0.972. (Suárez Tunanñaña, 2013)

Elaborado por: el autor

CAPITULO II.

MÉTODO.

2.1 Nivel de estudio

El trabajo de investigación se sustenta en un estudio cuantitativo descriptivo, relacional, transversal, no experimental ya que lo que se pretende es comprobar si las características como la violencia psicológica a pueden producir estrés en el trabajador y este sentirse insatisfecho y desmotivado con su puesto de trabajo, hasta el punto de autoexcluirse del mismo.

2.2 Modalidad de investigación

Documental. Se utilizará bibliografía actualizada y especializada sobre el tema de investigación. También se utilizara guías y notas técnicas europeas para fortalecer el proceso. A través de las encuestas se podrá obtener datos en donde se podrá verificar la hipótesis de la investigación

Tabla 3 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	Personal de comercializadora de zapatos
	Instituciones	PSS del Ecuador
	Sectores Sociales	n.a
	Individuos	Trabajadores
Contextos	Socio Económico	n.a
	Político	n.a
	Ecológico	n.a
	Empresarial	n.a

Elaborado por: el autor

2.3 Método

El método que se utilizara será el inductivo deductivo, al estudiar los factores de riesgo psicosocial en este caso la violencia psicológica y la influencia en el estrés de un grupo vulnerable, podremos inferir aplicaciones generales al grupo de estudio y en un futuro ampliar al campo de todos los trabajadores de la empresa.

2.4 Población y muestra

En la presente investigación se trabajara con una población de 101 trabajadores pertenecientes a la zona R5A (Quito), de los cuales 89 pertenecen al área operativa (asociados

de ventas, asistentes de gerencia, gerente), y 12 personas del área administrativa (oficinas) de ellos se derivara la población vulnerable.

Tabla 4 Distribución de la población y muestra

REGION R5A	
TIENDA	NOMINA (Personas)
7103 QUICENTRO	9
7106 SAN RAFAEL	5
7113 MARISCAL	4
7115 MEGAMAXI	4
7125 RECREO	9
7130 CENTRO	5
7132 CCI	5
7133 TUMBACO	4
7139 SAN LUIS	7
7140 CONDADO	8
7143 BOSQUE	6
7144 GRANADOS	5
7147 QUI SUR	8
7148 SAN FRANCISCO	4
7149 SCALA	6
OFICINAS	12
TOTAL	101

Elaborado por: el autor

Fuente: Datos RRHH

Criterios de selección

Criterios de Inclusión

- Ser trabajador de la empresa
- Que acepten ser parte de la investigación

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encuentren menos de 90 días en la empresa
- Personal que se encuentre en proceso de desvinculación de la empresa

Criterios de eliminación

- Personal que no desee participar en el estudio
- Personas que contesten de manera incorrecta o incompleta.

2.5 Selección instrumentos investigación

Tabla 5 Instrumentos seleccionados

Variable	Violencia Psicológica	Estrés Laboral	Características Socio-demográficas
Instrumento	Escala IVAPT – PANDO Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo.	Cuestionario de Estrés laboral de la OMS-OIT	Ficha Psicosocial aplicada a los trabajadores
Autor	Manuel Pando (2006) Validez Alfa de Cronbach de 0.911 (Gonzalez Corso, 2012)	Ivancevich & Matteson. Validez Alfa de Cronbach de 0.972 (Suarez 2013)	Daniela Carrillo 2015
Mide	Presencia e intensidad e intensidad de la violencia y el acoso en el trabajo y su relación con los compañeros	Niveles de estrés	Características como género, edad, estado civil, nivel de instrucción, cargo, antigüedad en la empresa

Elaborado por: el autor

2.6.1 Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

La escala IVAPT PANDO, Inventario de violencia y Acoso Psicológico. 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).

El instrumento es auto administrado y consta de 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.

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 intensidad alta con 45 o más puntos, mediana intensidad de 23 a 44 puntos, baja intensidad 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).

2.6.2 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.

Tabla 6 Calificación del test de Estrés OIT-OMS

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

Elaborado por: el 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)

2.6.3 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, instrucción.

2.6 Pilotaje de instrumentos

El pilotaje de los instrumentos se llevó a cabo en 10 trabajadores de diferentes locales de la empresa, estos no forman parte de la muestra seleccionada, se entregó de forma personal los 3 instrumentos y se les instruyó sobre su aplicación, finalizada la aplicación se recibieron los instrumentos y se pidió una retroalimentación sobre el proceso de aplicación, se tomó nota de las dificultades encontradas por los aplicantes en cuanto a las instrucciones, al contenido de la prueba, a la terminología de la misma, el tiempo de aplicación y se dejó un espacio en esta retroalimentación para que los aplicantes realicen con total libertad la evaluación del proceso.

Para la retroalimentación se utilizó un cuestionario estructurado por 10 preguntas abiertas y cerradas, en donde se puede conocer aspectos importantes sobre la estructura, terminología, redacción, extensión, tiempo de aplicación, etc. (Anexo 5).

Análisis de datos del pilotaje

Los resultados obtenidos del pilotaje indicaron que el objetivo del estudio fue claro las 10 personas (100%), al igual que la redacción de los instrumentos, el tiempo para realizarlos fue calculado en primero en 27 minutos y el décimo lo realizo en 52 minutos

El 90% de los trabajadores a los que se les realizo 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 70% no consideraron que los test eran demasiado extensos, mientras que en un 30% si lo consideraron extensos.

Una de las pocas sugerencias fue que se le dificultaba las preguntas en negativo del test de estrés la OIT-OMS

Los resultados obtenidos de los instrumentos del pilotaje de 10 personas fueron los siguientes, según edad la población que participo en la prueba piloto tiene una edad media de en un rango de: 25 a 32 años. El 60% fueron de género femenino y el 40% (4) masculino.

En cuanto al nivel de instrucción el %20 tenían instrucción tercer nivel y 80% instrucción secundaria; según el estado civil el 40%, son solteros, 30% casados, 20% unión libre.

En cuanto a los cargos que ocupan 60% fueron asociados e ventas, 20% asistentes de gerente y 20% gerentes, la variable de antigüedad se distribuyó de la siguiente manera 40% han trabajado en la empresa e 3 a 4 años, 30% de 1 a 2 años y 30% más de 5 años en la empresa

La presencia de violencia psicológica se encontró en niveles alto en un 60%, medio 30% y baja 10% La intensidad fue baja 60%, nula 20%, media 10% y alta 10%. La presencia de mobbing fue nula en un 90%. Y un caso de baja 10%, el estrés se encontró nivel bajo en un 30% intermedio 20%, estrés propiamente dicho 40% y alto en 10%.

2.7 Análisis de datos

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.

Se obtendrán frecuencias y porcentajes para el análisis de las características socio demográficas y para los niveles de los test.

Para el análisis de relación entre la variable independiente y variable dependiente se realizará mediante la correlación de Pearson con una significancia ($p < 0,05$) para el 95% de confianza o ($p < 0,01$) para el 99% de confianza. Para interpretar el coeficiente de correlación utilizaremos la siguiente escala

Gráfico 3 Interpretacion de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Benalcázar & Suarez, 2002)

2.8 Aspectos éticos

La presente investigación se basa en el código de ética de la federación de psicólogos de Argentina aprobado y modificado por la asamblea el 30 de noviembre del 2013. (FEPPA, 2013) Esta revisión tiene como documento base principios éticos de los psicólogos y código de conducta de la asociación Americana de conducta (APA) modificado en el 2010, en donde provee principios generales como normas deontológicas

Principios:

- A) Respeto por los derechos y la dignidad de las personas
- B) Competencia
- C) Compromiso profesional y científico
- D) Integridad
- E) Responsabilidad social

Normas Deontológicas

1. Consentimiento informado
2. Secreto profesional
3. Responsabilidad en las relaciones profesionales
4. Investigación
5. Docencia
6. Publicaciones

CAPITULO III.

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

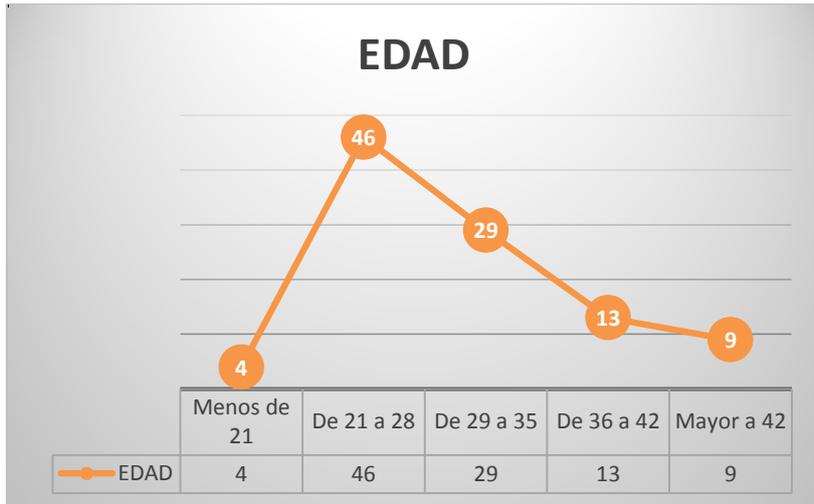
En este epígrafe se recogen los resultados estadísticos resultantes de la aplicación del instrumento.

3.1.1 Análisis descriptivo de las Características Socio-demográficas

Se ha dividido la muestra en grupos de edades de acuerdo con cinco estamentos de acuerdo a las etapas bio-psico-sociales del desarrollo humano (Mansilla, 2000) Juventud (menores que 21), Adulthood Jóvenes (21-28), Adulthood intermedios (29-35), adulthood mayores (35-42) y mayores (Más de 42).

La mayor parte de los empleados se encuentran en el rango de 21 a 28 años de edad, aunque la etapa laboral se encuentra entre los 18 y 64 años (Mansilla, 2000) de los 28 a los 42 años representa la mejor etapa productiva laboral del ser humano.

Gráfico 4 Rango de edades según Mansilla

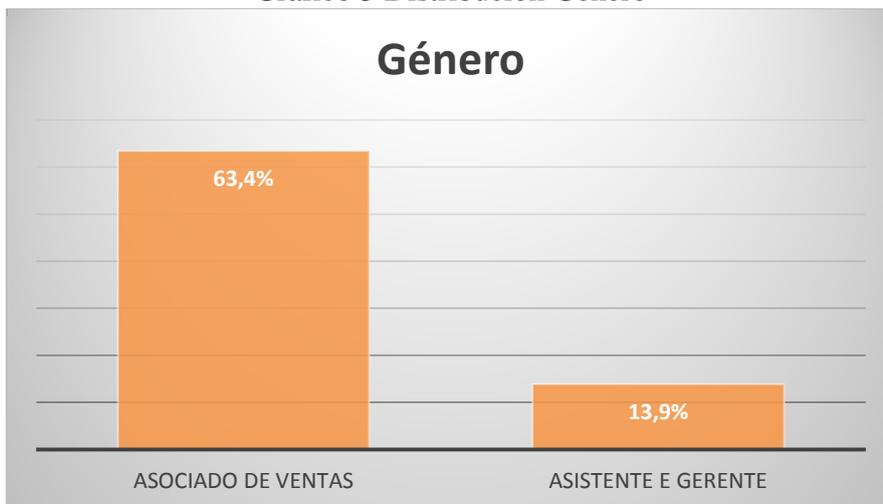


Elaborado por: el autor

De los 101 trabajadores evaluados, la edad promedio fue 30.35 años, la edad mínima de los colaboradores fue de 19 años y la máxima fue 59 años de edad.

De este grupo 45 fueron de sexo masculino lo que correspondió al 44.6%, y 56 trabajadoras de sexo femenino, lo que correspondió al 55.4% de la muestra.

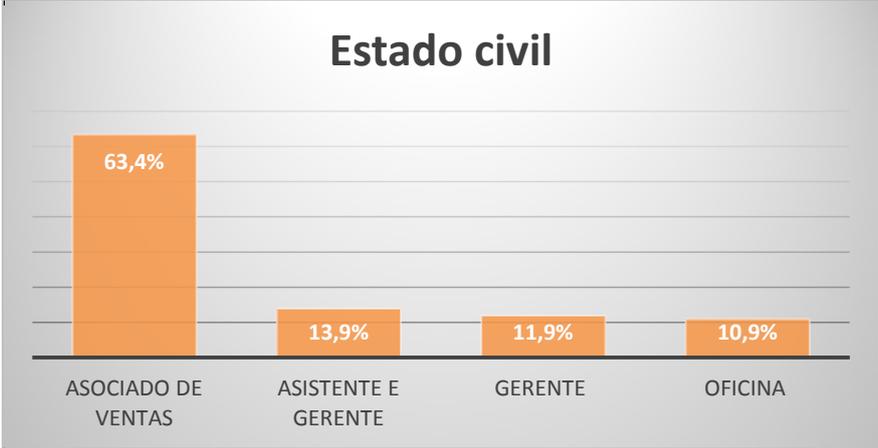
Gráfico 5 Distribución Género



Elaborado por: el autor

En cuanto al estado civil 45 trabajadores (44.6%) son solteros, 30 trabajadores (29.7%) son casados, 16 trabajadores (15.8%) unión libre y 10 trabajadores (9.9%) son divorciados.

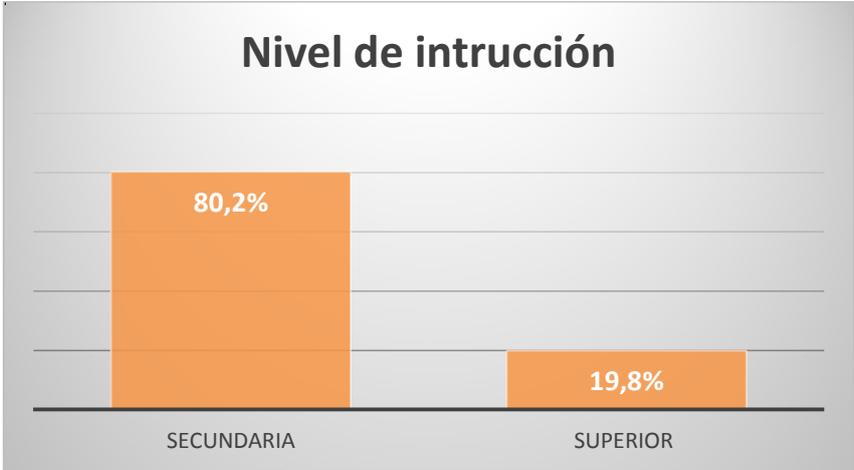
Gráfico 6 Distribución del estado civil



Elaborado por el autor

En referencia a su nivel de instrucción 81 trabajadores (80.2%) su nivel de formación es secundaria, 20 trabajadores (19.8%) son de formación superior.

Gráfico 7 Distribución el nivel de instrucción

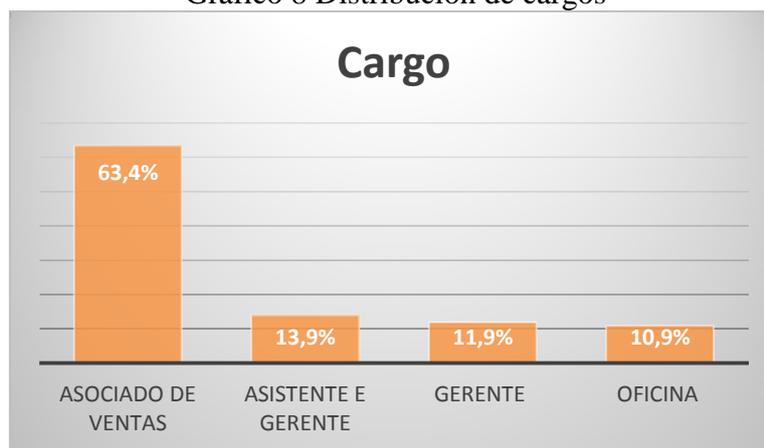


Elaborado por: el autor

Con respecto a los cargos que ocupan dentro de la empresa tenemos 64 colaboradores (63.4%) tienen el cargo de asociados de ventas, 14 colaboradores (13.9%) tienen el cargo de gerentes, 11 colaboradores (10,9%) tienen el cargo de asistentes, y 12 personas (11.9%) pertenecen a las oficinas administrativas.

Cabe aclarar que dentro de la investigación y siendo 15 tiendas las cuales fueron aplicados los instrumentos solo hay 14 gerentes, debido a que 1 renunció y un asistente se encontraba como gerente encargado.

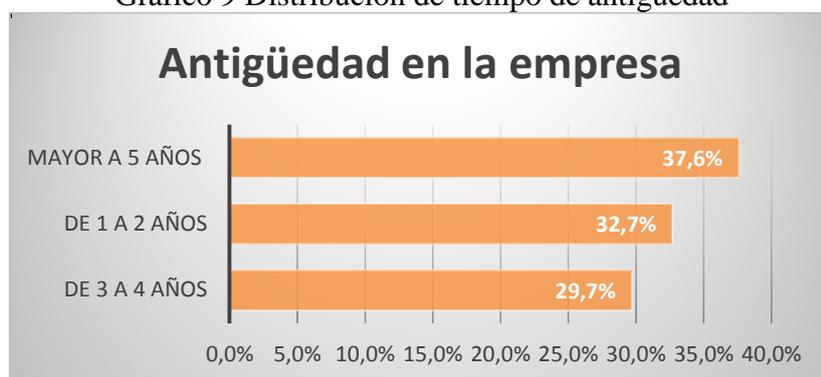
Gráfico 8 Distribución de cargos



Elaborado por: el autor

Dentro de los evaluados también se puede reflejar que el tiempo de antigüedad de los mismos corresponde a la mayor parte mayor a 5 años dentro de la empresa, correspondientes al 37,6% del total de la empresa.

Gráfico 9 Distribución de tiempo de antigüedad



Elaborado por: el autor

3.1.2 Resultados del test IVAPT-PANDO

3.1.2.1 De la Presencia de violencia psicológica

Los resultados de la investigación arrojaron que si existe presencia de violencia dentro de la muestra evaluada, 64 colaboradores es decir 63,4 % de los colaboradores presentan presencia de violencia psicológica alta, siendo este un porcentaje significativo dentro de la muestra, 27 colaboradores (26,7%) se encuentran en un nivel medio, mientras que solo 10 trabajadores es decir el 9,9% dijeron no haber sido víctimas de violencia.

Tabla 7 Presencia de violencia psicológica

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NULA	10	9,9%
MEDIA	27	26,7%
ALTA	64	63,4%
TOTAL	101	100%

Elaborado por: el autor

3.1.2.2 De la Intensidad de la violencia

Analizando la distribución de frecuencias de los distintos niveles con respecto a la intensidad de violencia psicológica se encontró que: (tabla 8) 28 trabajadores es decir el 27,7% de los casos no presentan intensidad de violencia, 61 trabajadores (60,4%) presentaron intensidad baja, 9 trabajadores (8,9%) intensidad media y solo 3 casos (3%) intensidad alta.

Tabla 8 De la intensidad de violencia psicológica

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NULA	28	27,7%
BAJA	61	60,4%
MEDIA	9	8,9%
ALTA	3	3,0%
TOTAL	101	100,0%

Elaborado por: el autor

3.1.2.3 De Mobbing

En la dimensión de presencia de mobbing o acoso laboral que señalamos en la tabla 9, la muestra arrojó que 89 trabajadores es decir el 88,1% de la muestra no sufre acoso, 8 es decir 7,9% han sufrido acoso medio y solo 4 casos es decir el 4% han sido víctimas de mobbing o acoso laboral

Tabla 9 Presencia del mobbing

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NULO	89	88,1
MEDIO	8	7,9
ALTA	4	4,0
TOTAL	101	100,0

Elaborado por: el autor

3.1.3 Resultados del test de estrés de la OIT –OMS

En cuanto a los resultados de los niveles de estrés de la muestra poblacional solo 10 colaboradores es decir (9,9%) presentan estrés alto, 52 colaboradores (51,5%) estrés, 26 colaboradores de la muestra (25,7%) estrés intermedio y 13 correspondientes al 12,9% de la población presentan estrés bajo

Tabla 10 Niveles de Estrés

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	13	12,9
INTERMEDIO	26	25,7
ESTRÉS	52	51,5
ALTO	10	9,9
TOTAL	101	100,0

Elaborado por: el autor

3.1.4 Relaciones entre las variables

3.1.4.1 De la presencia de violencia y las características sociodemográficas

A continuación presentamos los resultados de presencia de violencia psicológica en relación a las variables socio-demográficas más significativas dentro de la muestra.

Como se puede evidenciar en la tabla 11 existe un mayor porcentaje de presencia de violencia en el género femenino con 34 (33,7%) colaboradoras con presencia de violencia alta y en el género masculino 30 (29,7 %) colaboradores con presencia alta. Sin embargo tal como indica la tabla 11 esto no significa que las mujeres estén más afectadas por la presencia de violencia psicológica, en este caso están más afectados los varones con un porcentaje de 66,7% de presencia de violencia alta.

Tabla 11 Presencia de Violencia según el genero

GENERO	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
MASCULINO	5	10	30	45
	5%	9,9%	29,7%	44,6%
% dentro de GENERO	11.11%	22,2%	66,7%	100%
FEMENINO	5	17	34	56
	5%	16,8%	33,7%	55,4%
% dentro de GENERO	9,9%	26,7%	60,7%	100%
TOTAL	10	27	64	101

Elaborado por: el autor

Dentro del nivel de instrucción se realizó una agrupación para poder diferenciar la presencia de violencia en esta variable, se encontró que existía 75% de presencia de violencia alta en el personal con instrucción superior y un 60,5% en el personal de instrucción

secundaria, mientras que el presencia de violencia media se encontró un mayor porcentaje (29,6 %) en el personal con instrucción secundaria y solo el 15% del personal con instrucción superior.

Tabla 12 Presencia de la Violencia según el nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
SECUNDARIA	8	24	49	81
	7,9%	23,8%	48,5%	80,2%
% dentro de Instrucción	9,9%	29,6%	60,5%	100%
SUPERIOR	2	3	15	20
	2%	3%	14,9%	19,8%
% dentro de Instrucción	10%	15%	75%	100%
TOTAL	10	27	64	101

Elaborado por: el autor

Con respecto al cargo que ocupan los trabajadores dentro de la empresa se pudo evidenciar que el cargo que en las oficinas existe el 100% de presencia de violencia en segundo lugar con un 62% en los asociados de ventas, en tercer lugar los gerentes con un 50% y en los asistentes de gerentes con un 45,5%

Tabla 13 Presencia de Violencia según el cargo

	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ASOCIADO	6	18	40	64
% dentro de CARGO	9,4%	28,1%	62,5%	100,0%
% del total	5,9%	17,8%	39,6%	63,4%

ASISTENTE DE GERENTE	1	5	5	11
% dentro de CARGO	9,1%	45,5%	45,5%	100,0%
% del total	1,0%	5,0%	5,0%	10,9%
GERENTE	3	4	7	14
% dentro de CARGO	21,4%	28,6%	50,0%	100,0%
% del total	3,0%	4,0%	6,9%	13,9%
OFICINAS	0	0	12	12
% dentro de CARGO	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
% del total	0,0%	0,0%	11,9%	11,9%
TOTAL	10	27	64	101

Elaborado por: el autor

En la tabla 14 analizamos la presencia de violencia con la antigüedad en la empresa de los trabajadores, y se pudo evidenciar que el personal que está en la empresa de 3 a 4 años presenta violencia alta con un porcentaje del 73,3%, seguido por el personal que ya está más de 5 años en la empresa afectados en un grado alto con un porcentaje del 65,8%.

Tabla 14 Presencia de violencia con antigüedad

	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ANTIGÜEDAD				
1 A 2 AÑOS	5	11	17	33
% dentro de CARGO	15,2%	33,3%	51,5%	100,0%
% del total	5,0%	10,9%	16,8%	32,7%
3 A 4 AÑOS	2	6	22	30
% dentro de CARGO	6,7%	20,0%	73,3%	100,0%
% del total	2,0%	5,9%	21,8%	29,7%

MAS DE 5 AÑOS	3	10	25	38
% dentro de CARGO	7,9%	26,3%	65,8%	100,0%
% del total	3,0%	9,9%	24,8%	37,6%
TOTAL	10	27	64	101

Elaborado por: el autor

3.1.4.2 De la intensidad de la violencia y las características socio demográficas

En la tabla 15 pudimos sacar los porcentajes de intensidad de violencia psicológica con relación al género, se presenta intensidad de violencia baja con un 64,4% en el sexo masculino y con un 57,1% en el género femenino, siendo este más representativo en hombres que en mujeres. Cabe indicar también que solo el 5,4% del género femenino tiene un grado alto de intensidad de violencia

Tabla 15 De la intensidad de violencia con género

GENERO	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
MASCULINO	11	29	5	0	45
% dentro de	24,4%	64,4%	11,1%	0,0%	100,0%
GENERO	10,9%	28,7%	5,0%	0,0%	44,6%
% Total					
FEMENINO	17	32	4	3	56
% dentro de	30,4%	57,1%	7,1%	5,4%	100,0%
GENERO	16,8%	31,7%	4,0%	3,0%	55,4%
% Total					
TOTAL	28	61	9	3	101

Elaborado por: el autor

De los resultados de la intensidad de violencia con respecto al nivel de instrucción se evidencio que de igual manera hay una intensidad baja afectando más al personal de instrucción secundaria con un porcentaje del 61,7% y a nivel de instrucción superior presentaron intensidad baja con un 55% tal como indica la tabla 16 solo el 3,7% del total de la muestra ha sufrido intensidad de violencia alta.

Tabla 16 de la intensidad de violencia con nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
	24	50	4	3	81
SECUNDARIA	29,6%	61,7%	4,9%	3,7%	100,0%
% dentro de Instrucción	23,8%	49,5%	4,0%	3,0%	80,2%
% Total					
SUPERIOR	4	11	5	0	20
% dentro de Instrucción	20,0%	55,0%	25,0%	0,0%	100,0%
% Total	4,0%	10,9%	5,0%	0,0%	19,8%
TOTAL	28	61	9	3	101

Elaborado por: el autor

En la tabla 17 se pudo evidenciar que la intensidad es baja y se presentó con un mayor porcentaje 75% en el personal de oficinas, dentro de esta muestra también se pudo demostrar que el grupo más afectado es el de oficinas, presentando un 8,3 de intensidad de violencia alta.

Tabla 17 De la intensidad de la violencia con cargo

	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ASOCIADO	19	38	5	2	64
% dentro de CARGO	29,7%	59,4%	7,8%	3,1%	100,0%
% del total	18,8%	37,6%	5,0%	2,0%	63,4%
ASISTENTE DE GERENTE	4	6	1	0	11
% dentro de CARGO	36,4%	54,5%	9,1%	0,0%	100,0%
% del total	4,0%	5,9%	1,0%	0,0%	10,9%
GERENTE	5	8	1	0	14
% dentro de CARGO	35,7%	57,1%	7,1%	0,0%	100,0%
% del total	5,0%	7,9%	1,0%	0,0%	13,9%
OFICINAS	0	9	2	1	12
% dentro de CARGO	0,0%	75,0%	16,7%	8,3%	100,0%
% del total	0,0%	8,9%	2,0%	1,0%	11,9%
TOTAL	28	61	9	3	101

Elaborado por el autor

Dentro del factor antigüedad la intensidad ha sido baja con una proporción del 66,7 en el personal que esta de 1 a 2 años y con un 63% en el personal que esta más de 5 años en la empresa, sin embargo el personal que ha estado en la empresa de 2 a 4 años ha recibido intensidad de violencia alta de 6,7%, siendo esta también una proporción baja de la muestra, con respecto a esta variable.

Tabla 18 De la intensidad de violencia con antigüedad

	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ANTIGÜEDAD					
1 A 2 AÑOS	9	22	2	0	33
% dentro de CARGO	27,3%	66,7%	6,1%	0,0%	100,0%
% del total	8,9%	21,8%	2,0%	0,0%	32,7%
3 A 4 AÑOS	9	15	4	2	30
% dentro de CARGO	30,0%	50,0%	13,3%	6,7%	100,0%
% del total	8,9%	14,9%	4,0%	2,0%	29,7%
MAS DE 5 AÑOS	10	24	3	1	38
% dentro de CARGO	26,3%	63,2%	7,9%	2,6%	100,0%
% del total	9,9%	23,8%	3,0%	1,0%	37,6%
TOTAL	28	61	9	3	101

Elaborado por: el autor

3.1.4.3 Del mobbing con las características socio demográficas

En la dimensión de mobbing o acoso laboral relacionada con el género arrojo que solo el 5,4% de la población femenina ha sido víctima en un grado alto, mientras que en el resto de la población arrojo que era nula

Tabla 19 Relación de mobbing con género

GENERO	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
MASCULINO	39	5	1	45
% dentro de GENERO	86,7%	11,1%	2,2%	100,0%
% del total	38,6%	5,0%	1,0%	44,6%
FEMENINO	50	3	3	56
% dentro de GENERO	89,3%	5,4%	5,4%	100,0%
% del total	49,5%	3,0%	3,0%	55,4%
TOTAL	89	8	4	101

Elaborado por: el autor

En la tabla 20 se analizó presencia de mobbing con nivel de instrucción se constató presencia nula en el 92% del personal con instrucción secundaria y nula en un 70% en el personal con nivel superior, mientras que presencia de acoso alto se presentó solo en el 2,5 de la muestra y en el personal de formación secundaria

Tabla 20 presencia de mobbing con relación al nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
SECUNDARIA	75	4	2	81
	92,6%	4,9%	2,5%	100,0%
% dentro de Instrucción	74,3%	4,0%	2,0%	80,2%
SUPERIOR	14	4	2	20
	70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
% dentro de Instrucción	13,9%	4,0%	2,0%	19,8%
TOTAL	89	8	4	101

Elaborado por: el autor

Con relación al cargo pudimos encontrar que en todos los cargos casi no existe presencia de mobbing, en el cargo de asociados existe presencia nula con un porcentaje de 90,6%, en el cargo de asistente de gerente presencia de nula del 81,8%, en el cargo de gerente el 85,5% y en oficinas el 83,3%, sin embargo también podemos evidenciar que en las oficinas existe un 8,3% de presencia de mobbing alta, tal como lo indica el cuadro 21

Tabla 21 Presencia de mobbing con relación al cargo

	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ASOCIADO	58	3	3	64
% dentro de CARGO	90,6%	4,7%	4,7%	100,0%
% del total	57,4%	3,0%	3,0%	63,4%
ASISTENTE DE GERENTE	9	2	0	11
% dentro de CARGO	81,8%	18,2%	0,0%	100,0%
% del total	8,9%	2,0%	0,0%	10,9%
GERENTE	12	2	0	14
% dentro de CARGO	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%
% del total	11,9%	2,0%	0,0%	13,9%
OFICINAS	10	1	1	12
% dentro de CARGO	83,3%	8,3%	8,3%	100,0%
% del total	9,9%	1,0%	1,0%	11,9%
TOTAL	89	8	4	101

Elaborado por: el autor

Con respecto a la antigüedad de igual manera se evidencio niveles de nulo tanto en las personas que han estado de 1 a 2 años en la empresa con el 97% de 3 a 4 años con 86,7% y personal que esta más de 5 años en la empresa con el 81,6%, y en el porcentaje más alto de presencia de mobbing alto con un porcentaje de 6,7% se encontró al personal con antigüedad de tres a 4 años en la empresa

Tabla 22 presencia de mobbing y su relación con la antigüedad de los trabajadores

	NULA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ANTIGÜEDAD				
1 A 2 AÑOS	32	1	0	33
% dentro de CARGO	97,0%	3,0%	0,0%	100,0%
% del total	31,7%	1,0%	0,0%	32,7%

3 A 4 AÑOS	26	2	2	30
% dentro de CARGO	86,7%	6,7%	6,7%	100,0%
% del total	25,7%	2,0%	2,0%	29,7%
MAS DE 5 AÑOS	31	5	2	38
% dentro de CARGO	81,6%	13,2%	5,3%	100,0%
% del total	30,7%	5,0%	2,0%	37,6%
TOTAL	89	8	4	101

Elaborado por: el autor

3.1.4.4 De los niveles de estrés con las características socio demográficas

Siendo esta nuestra variable dependiente también procedimos a relacionar con las variables intervinientes y así obtuvimos indicadores de relevancia para las medidas de control. En la tabla numero 23 cotejamos la relación del estrés con el género y nos arrojó que el personal femenino con un porcentaje del 53,6% se encuentra en un nivel de estrés, mientras que en el personal masculino con un 48,9% de estrés.

Tabla 23 Relación con los niveles de estrés y género

GENERO	NULA	BAJA	ESTRES	ALTA	TOTAL
MASCULINO	6	13	22	4	45
% dentro de GENERO	13,3%	28,9%	48,9%	8,9%	100,0%
% Total	5,9%	12,9%	21,8%	4,0%	44,6%
FEMENINO	7	13	30	6	56
% dentro de GENERO	12,5%	23,2%	53,6%	10,7%	100,0%
% Total	6,9%	12,9%	29,7%	5,9%	55,4%
TOTAL	13	26	52	10	101

Elaborado por: el autor

En la tabla 24 analizamos el estrés con el nivel de instrucción en donde los resultados obtenidos fueron similares tanto en el personal de instrucción secundaria con un porcentaje de 51,9% de estrés y en el personal con instrucción superior con un 50% con nivel de estrés propiamente dicho.

Tabla 24 Relación entre el estrés y nivel de instrucción

INSTRUCCIÓN	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
SECUNDARIA	11	20	42	8	81
% dentro de Instrucción	13,6%	24,7%	51,9%	9,9%	100,0%
% Total	10,9%	19,8%	41,6%	7,9%	80,2%
SUPERIOR	2	6	10	2	20
% dentro de Instrucción	10,0%	30,0%	50,0%	10,0%	100,0%
% Total	2,0%	5,9%	9,9%	2,0%	19,8%
TOTAL	13	26	52	10	101

Elaborado por el autor

Con respecto a la relación entre estrés y el cargo que se ocupa en la empresa las personas más afectadas son los gerentes con un porcentaje de 64,3%, seguido por los asociados de ventas en un porcentaje de 51,6%, en esta variable también se encontró que el nivel más alto de estrés con un porcentaje de 12,5 también lo encontramos en los asociados de ventas.

Tabla 25 Relación entre el estrés y cargo

	NULA	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL
ASOCIADO	6	17	33	8	64
% dentro de CARGO	9,4%	26,6%	51,6%	12,5%	100,0%
% del total	5,9%	16,8%	32,7%	7,9%	63,4%
ASISTENTE DE GERENTE	1	3	6	1	11
% dentro de CARGO	9,1%	27,3%	54,5%	9,1%	100,0%
% del total	1,0%	3,0%	5,9%	1,0%	10,9%
GERENTE	3	1	9	1	14
% dentro de CARGO	21,4%	7,1%	64,3%	7,1%	100,0%
% del total	3,0%	1,0%	8,9%	1,0%	13,9%
OFICINAS	3	5	4	0	12
% dentro de CARGO	25,0%	41,7%	33,3%	0,0%	100,0%
% del total	3,0%	5,0%	4,0%	0,0%	11,9%
TOTAL	13	26	52	10	101

Elaborado por: el autor

Como ultima variable de relación con el estrés obtuvimos los resultados de la antigüedad, y lo que pudimos constatar es que el personal que se encuentra con un nivel de estrés es el más antiguo mayor a 5 años con un porcentaje de estrés de 60, 5%, el personal que está en la empresa tiene un estrés del 56,7%, y el personal nuevo no presenta un grado de estrés más que el 36,4% del total de los evaluados

Tabla 26 Relación entre estrés y antigüedad en la empresa

	NULA	BAJA	ESTRÉS	ALTA	TOTAL
ANTIGÜEDAD					
1 A 2 AÑOS					
	7	11	12	3	33
% dentro de CARGO	21,2%	33,3%	36,4%	9,1%	100,0%
% del total	6,9%	10,9%	11,9%	3,0%	32,7%
3 A 4 AÑOS					
	3	6	17	4	30
% dentro de CARGO	10,0%	20,0%	56,7%	13,3%	100,0%
% del total	3,0%	5,9%	16,8%	4,0%	29,7%
MAS DE 5 AÑOS					
	3	9	23	3	38
% dentro de CARGO	7,9%	23,7%	60,5%	7,9%	100,0%
% del total	3,0%	8,9%	22,8%	3,0%	37,6%
TOTAL	13	26	52	10	101

Elaborado por: el autor

3.1.5 Correlación entre variables independiente, dependiente e intervinientes

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

Tabla 27 Coeficiente de correlación de Pearson variables de la investigación

<i>Cargo</i>	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta- Media	Nula	Nula- Baja	Media- Alta	Nula	Media- Alta	Bajo- Medio	Estrés- Alto
<i>Asociado</i>	40	24	57	7	58	6	22	42
<i>Asistente de gerente</i>	5	6	10	1	9	2	5	11
<i>Gerente</i>	7	7	13	1	12	2	4	14
<i>Oficinas</i>	12	0	9	3	11	1	8	12
Correlación De Pearson	0,23		0,492		0,801		0,152	
<i>Genero</i>	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta- Media	Nula	Nula- Baja	Media- Alta	Nula	Media- Alta	Bajo- Medio	Estrés- Alto
<i>Masculino</i>	30	15	40	5	40	5	23	22
<i>Femenino</i>	34	22	49	7	50	6	16	40
Correlación De Pearson	0,678		1,00		1,00		0,25	
<i>Instrucción</i>	Presencia Violencia P.		Intensidad Violencia P.		Mobbing		Nivel De Estrés	
	Alta- Media	Nula	Nula- Baja	Media- Alta	Nula	Media- Alta	Bajo- Medio	Estrés- Alto
<i>Secundaria</i>	32	49	74	7	76	5	31	50
<i>Superior</i>	5	15	15	5	14	6	8	12
Correlación De Pearson	0,303		0,058		0,07		0,995	

Elaborado por: el autor

3.1.6 Correlación entre Violencia psicológica y estrés

A través de la tabla 28 pudimos observar la relación entre la violencia psicológica y el estrés, en donde claramente se pudo evidenciar una presencia de violencia alta y estrés propiamente dicho con un porcentaje de 39,6% siendo este el más alto en toda la muestra y asociándose entre las dos variables.

Tabla 28 Tabla cruzada de estrés con violencia psicológica

		PRESENCIA DE VIOLENCIA			Total
		NULA	MEDIA	ALTA	
ESTRÉS	BAJO	3	6	4	13
	% dentro de ESTRÉS	23,1%	46,2%	30,8%	100,0%
	% dentro de PVP	30,0%	22,2%	6,3%	12,9%
	% del total	3,0%	5,9%	4,0%	12,9%
	INTERMEDIO	6	9	11	26
	% dentro de ESTRÉS	23,1%	34,6%	42,3%	100,0%
	% dentro de PVP	60%	33,3%	17,2%	25,7%
	% del total	5,9%	8,9%	10,9%	25,7%
	ESTRÉS	1	11	40	52
	% dentro de ESTRÉS	1,9%	21,2%	76,9%	100,0%
	% dentro de PVP	10%	40,7%	62, 5%	51,5%
	% del total	1,0%	10,9%	39,6%	51,5%
	ALTO	0	1	9	10
	% dentro de ESTRÉS	0,0%	10,0%	90,0%	100,0%
	% dentro de PVP	0,0%	3,7%	14,1%	9,9%
	% del total	0,0%	1,0%	8,9%	9,9%
	TOTAL	10	27	64	101
	% dentro de ESTRES	9,9%	26,7%	63,4%	100,0%
% del total	9,9%	26,7%	63,4%	100,0%	

Elaborado por el autor

Comprobación de la hipótesis

Para poder comprobar estadísticamente si la muestra se correlaciona, se utilizó la correlación de Pearson, en donde arrojó $r_P = 0,433$, siendo esto una asociación lineal positiva moderada y una significación bilateral $<0,01$ demostrando el 99% de confianza entre la correlación de la variable de presencia de violencia psicológica y estrés.

Tabla 29 Correlación de Pearson

		ESTRES
PVP	Correlación de Pearson	,433**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	101
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Elaborado por: el autor

3.2 Aplicación práctica

La presente propuesta tiene por objeto contribuir con un asesoramiento de prevención ante la violencia psicológica laboral, una guía especial que les permita a los empleados mejorar su ambiente de trabajo, libre de violencia y estrés para un adecuado desarrollo de sus funciones dentro del mismo.

Como primera medida se propone la elaboración y/o actualización de una política de prevención y atención en contra de la violencia psicológica y hostigamiento laboral cuyo objetivo sea promover difundir y dar cumplimiento a la prevención y atención del hostigamiento laboral comprometiendo a la alta gerencia, también se asignara responsables y las actividades de cada área para la elaboración de dicha política, para la elaboración de la misma se deberá buscar referencia y normativa legal aplicable a nuestro país, se deberá

registrar a través de firmas un historial de elaboración para su aprobación y constancia de lo realizado, por último a través de indicadores veremos la eficacia del procedimiento. (Anexo 6)

Como segunda medida se propone la realización de un protocolo el cual deberá tener como objetivo proporcionar a todos los integrantes de la empresa una orientación práctica sobre la protección de las personas estableciendo recomendaciones y procedimientos claros y precisos para evitar y actuar cuando exista acoso.

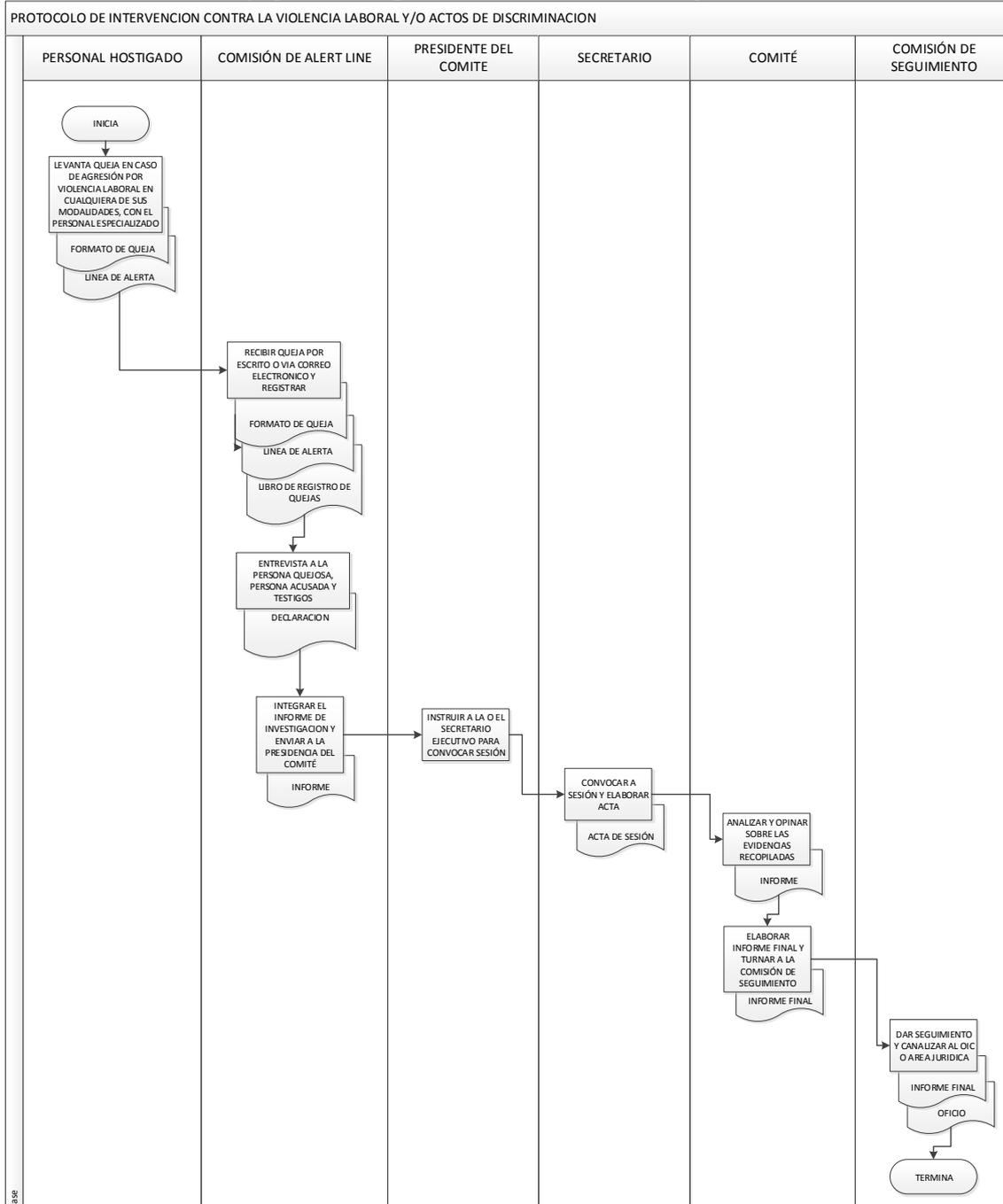
A continuación presentamos la propuesta del protocolo:

- Objeto del procedimiento.- Establece las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de acoso y violencia en el entorno laboral “promover un ambiente de respeto mutuo dentro de la empresa, que ayudara a prevenir cualquier tipo de acoso y discriminación”.
- Divulgación de la política.- La empresa divulgará su política para evitar las agresiones en los centros de trabajo, colocando el documento donde consten las mismas en el tablón de anuncios, carpeta de RRHH en cada tienda y en la intranet de la empresa
- Ámbito de aplicación.- Es aplicable a todos los que forman parte de la empresa incluido contratistas
- Normativa aplicable.- Aquí se deberá especificar qué puntos del reglamento interno de la empresa, del reglamento de SST se incluirán, también la legislación ecuatoriana código de trabajo y la constitución del Ecuador.
- Personal que interviene.- Departamento de quejas (alert-line), departamento de Talento humano, departamento de seguridad y salud ocupacional, departamento de psicología y trabajo social, comité investigador.
- Materiales.- La principal herramienta será la línea gratuita del alert.line, el formato de quejas.

- Términos y definiciones.- Aquí se expondrán todos los temas relacionados con el acoso laboral que es?, sus formas de manifestaciones, tipos de acoso, consecuencias, pero también se deberán especificar que conductas no son consideradas acoso laboral.
- Procedimientos.- este incluye algunas fases como primer punto tenemos el reporte o denuncia del asociado en donde se alienta a los colaboradores a informar inmediatamente cualquier instancia posible de violencia, ya sea que haya sido víctima, que haya observado en otros o si fue testigo, los pasos a seguir es informar a su líder de tienda, líder de grupo, líder de distrito o a la línea de alerta, también deberá presentar la declaración por escrito y presentar al departamento de recursos humanos a través del formato de quejas, el formato de quejas deberá tener como mínimo, datos del denunciante, datos de la persona acusada, motivo de la queja, momento de la agresión, si ha sido una conducta repetida o es primera vez.
- De la comisión de investigación.- Se recabaran cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias a juicio de la comisión, garantizando una total discrecionalidad y la igualdad de trato entre las partes implicadas. Todos los miembros de la Comunidad Universitaria están obligados a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la comisión y a guardar la debida confidencialidad.
- Procedimiento de seguimiento.- El periodo de resolución no será superior a 30 días. El resultado de la investigación se plasmará en un informe detallado en el que se formularán las propuestas de solución.
- Obligaciones de la empresa.- para la víctima, deberá tomar en cuenta medidas cautelares durante el proceso de confidencialidad, valoración, derivación al Servicio de Prevención, psicología, a los recursos de salud generales, entre otros.
- Para el demandado: medidas de formación, advertencia, traslado, apertura de expediente disciplinario y su correspondiente sanción, entre otros.

- Para los superiores jerárquicos: formación en comunicación, habilidades sociales, resolución de conflictos; estilos de liderazgo y gestión de recursos materiales y humanos.
- Para la Organización: rediseño de puestos de trabajo, reasignación de recursos humanos, clarificación de roles y funciones a desempeñar por parte de los trabajadores, propiciar canales de comunicación, rediseñar sistemas de incentivación y carreras profesionales.
- Disposiciones finales.- Está prohibido tomar represalias, o intimidación contra un colaborador que haya informado un acoso o haya ayudado en la investigación de denuncias de acoso, si el trabajador siente que ha sufrido represalias, siga los pasos mencionados anteriormente. Si la investigación es obstaculizada en cualquier forma puede resultar en una acción disciplinaria, que incluye el despido.
- Denuncia falsas: las denuncias falsas son cuestiones extremadamente graves, se debe diferenciar una denuncia falsa de un reclamo para el cual hay algunas pruebas de acoso pero insuficientes para justificar una medida disciplinaria, si la empresa se entera que algún colaborador ha presentado un reclamo de acoso falso o ha ofrecido información falsa sobre una denuncia, se podrá aplicar una acción disciplinaria que incluye hasta el despido.

Gráfico 10 Flujograma de procedimiento de investigación de violencia laboral



Elaborado por el autor

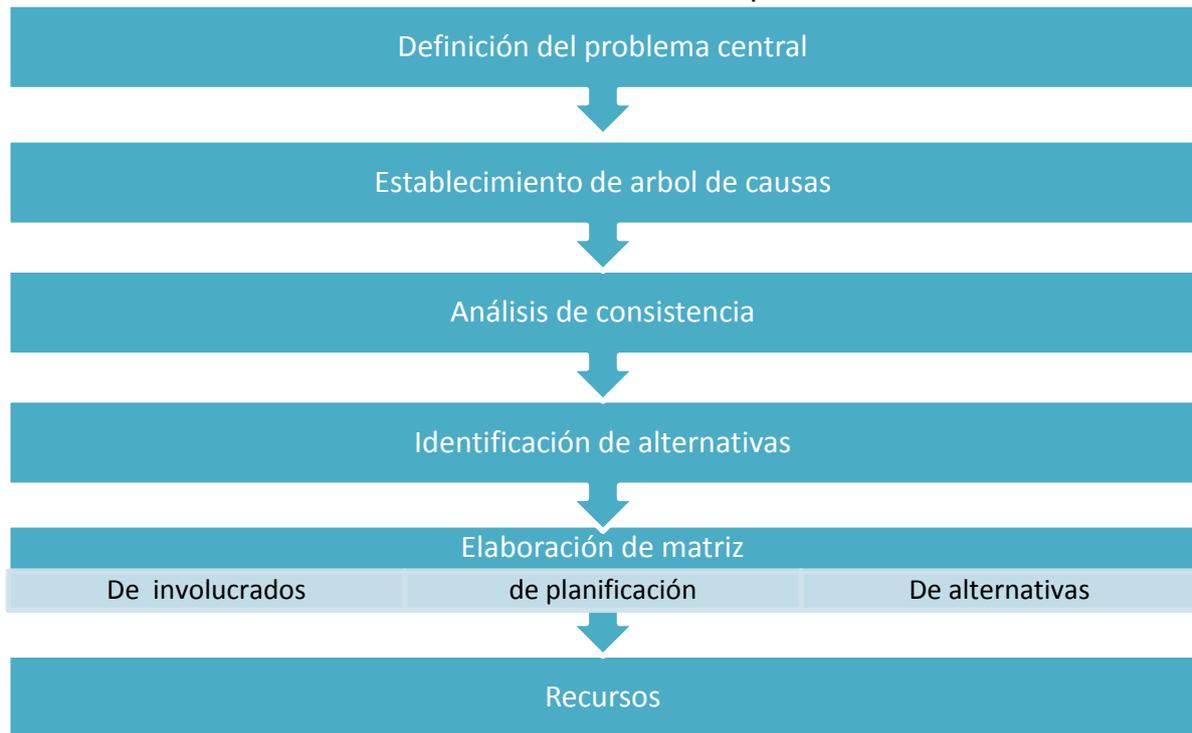
A fin de que esto no solo quede en medidas correctivas en el medio, sino también en la persona se promoverá 3 tipos de intervención

Primaria o Promoción en contra de actos de violencia: con el fin de promover conocimiento acerca del tema, cambiar actitudes y apoyar en el desarrollo de potencializar valores. Estará dirigida no solo a condiciones netamente laborales, sino otras dimensiones de la vida cotidiana, estrategias familiares, consumo de alcohol, salud, etc.

Todo este proceso se lo realizara dentro del plan de capacitación anual del personal, mediante la educación, sensibilización y capacitación. También se promoverá actividades lúdicas , deportivas como por ejemplo la carrera 5k por el día de la mujer que todos los años se realiza en nuestro país, también se debería contar con reconocimiento de incentivos de tipo donde ellos puedan desarrollar sus capacidades.

Secundaria o Prevención de grupos Vulnerables: en el tema de prevención hay que tener en cuenta que el proceso debe ser continuo y definiendo prioridades, aquí el trabajo en grupo es el eje fundamental ya que existirá mayor participación por parte de los trabajadores, para lo cual recomendaremos algunas alternativas, como la formación de grupos homogéneos, explicación del modelo y de los procedimientos en contra de la violencia laboral, trabajo en grupos, discusiones, elaboración de mapas de riesgo (con el grupo de trabajo). También se recomienda utilizar el método (Zoop, 1987) que permite jerarquizar los problemas, descubrir los procesos causales y definir mecanismos de intervención inmediatos.

Gráfico 11 Método Zoop



Fuente: Zoop Una Introducción al método Elaborado por el autor

Terciaria o Recuperación de las víctimas: habiendo ya detectado a las víctimas es necesario realizar un tratamiento integral ya que en la persona no solo causara efectos psíquicos sino también físicos, se le dará primordial atención a la esfera mental ya que es desde la base donde vamos a trabajar para una adecuada recuperación.

El departamento de psicología y trabajo social se compromete a dar apoyo y seguimiento de las víctimas, en el caso de trabajo social se hará un acompañamiento al trabajador y a su familia a través de visitas domiciliarias y al centro de trabajo, en psicología se dará el apoyo necesario en el consultorio se dará prioridad a las víctima, pero también se trabajara con ellos colaboradores que hayan ejercido algún tipo de violencia y que hayan sido llamados una vez la atención por esto.

Con las personas afectadas se trabajara técnicas cognitivo conductuales como habilidades sociales, estrategias de afrontamiento, modelado, reestructuración cognitiva, de

igual manera con el agresor se trabajara algunos de estos modelos y también técnicas humanistas de socio drama como la silla vacía, juego de roles, para que pueda sentir mayor empatía con sus compañeros de trabajo. En el caso de requerir tratamiento de mayor complejidad deberán ser remitidos a especialidad.

CAPITULO IV.

DISCUSIÓN

Las consecuencias producidas por la violencia psicológica se han convertido en un tema de gran interés social para las empresas, por lo cual en los centros de trabajo en los últimos años le han dado relevancia a los riesgos psicosociales y con mayor notoriedad al estrés y al acoso o mobbing

El elevado porcentaje de prevalencia en este estudio con respecto al personal de ventas hace de este fenómeno un problema de urgente importancia para poder trabajar en las medidas correctivas y disminuir el riesgo de una posible enfermedad laboral, sin embargo existe una escasa investigación con respecto a este grupo de trabajadores (ventas) de toda la bibliografía revisada solo se encontró un estudio similar en la ciudad de Valdivia Chile en donde indicó que el 41% de los trabajadores de ventas habían sufrido de hostigamiento laboral, lo que nos lleva a pensar que hay que profundizar en investigaciones de dicho personal expuesto teniendo en consideración que aparte del hostigamiento que puedan tener en su puesto de trabajo, ellos también se ven afectados por el maltrato que los clientes suelen ocasionar, así aumentando la probabilidad de producirse enfermedades psicosociales, disminución de la satisfacción laboral y absentismo laboral.

4.1 Conclusiones

- Después de los resultados y análisis se comprobó que existe una correlación de asociación entre la violencia psicológica y el estrés laboral, confirmando la hipótesis inicial, sin embargo siendo su relación de significancia tan baja podríamos concluir que la violencia psicológica no es determinante en la generación de niveles de estrés sino solo es asociativa.
- En el centro de trabajo se encontró una población vulnerable de presencia de violencia psicológica alta equivalente al 63,4% del total de colaboradores, sin embargo en cuanto a la intensidad y presencia de mobbing sus niveles son bajos en intensidad solo el 3% y en mobbing solo el 4% de la población presentaron niveles altos, pero la presencia alta de violencia nos da un antecedente para implementar medidas correctivas
- Respecto a los niveles de estrés el 51,5% de los colaboradores de la empresa presentan niveles de estrés propiamente dicho y estrés alto.
- En cuanto a la relación de las características sociodemográficas con la presencia de violencia psicológica, en este hallazgo los hombres tuvieron una mayor prevalencia 66,7% que las mujeres, al igual los trabajadores con nivel de instrucción de tercer nivel 75%, y con antigüedad de 3 a 4 años en la empresa con un porcentaje de 73,35%.

- La relación entre violencia psicológica y el cargo es un dato muy clave ya que este arroja que en las oficinas existe un 100% de presencia psicológica, debiendo tomar en esa área las medidas correctivas inmediatas.
- 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 53,3% que los hombres, con respecto al nivel de instrucción no se encontró una diferencia, los colaboradores con el cargo de gerentes tienen el porcentaje de estrés mal alto siendo este en 64,3%, y con respecto a la antigüedad del personal el más antiguo tiene el porcentaje más elevado siendo este 60,5% de los trabajadores.

4.2 Recomendaciones

- Mediante los factores sociodemográficos se logró identificar grupos de mayor vulnerabilidad, esto permite una intervención focalizada en las necesidades de cada grupo. En base a los puntos de intervención se recomienda identificar las causas que provocan estos resultados en cada grupo y establecer medidas de control focalizadas que mejoren las condiciones psicosociales de los mismos.
- Los resultados obtenidos nos llevan a plantearnos ampliar el estudio para toda la población de la empresa para poder realizar un comparativo entre el distrito R5A y R5B.

- Es de mucha importancia que el departamento de seguridad y salud ocupacional ponga más énfasis en el riesgo psicosocial, invirtiendo en la prevención.
- Por todo esto, y teniendo en cuenta los resultados de esta investigación las estrategias de prevención deberían presentar 3 líneas de intervención: organizacional, interpersonal e individual. La formación es un elemento clave en la prevención. Tal como lo indica el epígrafe de aplicación practica

A nivel organizacional, sería muy interesante planear una política de prevención donde se desarrollasen procedimientos para garantizar un entorno laboral libre de riesgos psicosociales, donde se aplique políticas proactivas para incentivar la colaboración, cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales. Los supervisores y directivos, deben ser los primeros en dar ejemplo. Por tanto sería conveniente formar a los gerentes en liderazgo, dirección del personal, resolución de conflictos, comunicación. Proporcionar a los trabajadores información clara y relevante de las actividades tareas/roles que deben desarrollar en la organización.

A nivel interpersonal, es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo, promover la colaboración y el apoyo social en el trabajo creando grupos de discusión, estableciendo sistemas participativos y democráticos.

A nivel individual, sería interesante realizar una orientación al inicio del trabajo de ser posible un programa para el nuevo trabajador, también, se recomienda formar al trabajador en habilidades sociales y resolución de conflictos, resiliencia.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- Alcalá, U. d. (s.f.). *Universia Red de universidades*. Obtenido de <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/index.htm>
- Alfonso, R. (2006). *Moobing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Viña del Mar, Chile.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea, N. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, R. O. 449*. Montecristi.
- 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
- Benalcázar, M. M., & Suarez. (2002). En *Unidades para Producir Medios Instruccionales en Educación*. Ibarra, Ecuador: Graficolor,.
- Briones, G. ,. (2002).) *Epistemología de las Ciencias Sociales. Programa de Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social de Investigación Social. Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior*. Colombia : ICFES. ARFO Editores e Impresores.
- 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 Psicologico en el Trabajo IVAPT-E-R*. Barcelona-España. *Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada*.
- CÓDIGO DEL TRABAJO. R. O. S. 167. . (s.f.)*.
- CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, ASAMBLEA NACIONAL. R. O. 180. (2014)*.
- Comín, E., De La Fuente, I., & Gracia, A. (2001). *El estrés y el riesgo para la salud*. Obtenido de MAZ Departamento de Prevenciónn: <http://www.maz.es>
- Córdova, A. (2014). *EL HOSTIGAMIENTO MORAL EN EL ÁMBITO LABORAL, SU TRATAMIENTO EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA*. Quito.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México : McGraw - Hill.
- Duval, F., González , F., & Rabia, H. (2010). neurobiologia del estres. *Revista Chilena de Neuro Psiquitaria*, 307-318.
- FEPPA. (noviembre de 2013). *Fepra*. Obtenido de http://fepra.org.ar/docs/acerca_fepra/codigo_de_etica_nacional_2013.pdf

- Fidalgo, M. G.-Z.-M. (2010). *Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 854. Acoso psicológico en el trabajo definición*. Obtenido de www.insht.es/inshtweb
- 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>
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1988). *Manual for the ways of coping questionnaire*. Palo Alto: Consulting psychologists press.
- Fornés Vives, J. (2012). MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE. *Enfermería Global*, 1-10.
- 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.
- Gobierno de Chile. (2007). Obtenido de Dirección del trabajo: <http://www.dt.gob.cl/m/1620/>
- González, D., Tejero, R., & Sabino, M. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psicología: 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.
- González-Trijueque, D. (2007). *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense*.
- Grijalva, A. (2009). *Principales innovaciones en la Constitución de Ecuador del 2008*. Quito: IRG Paris.
- 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.
- Hirogoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H., Faragher, B., & Cooper, C. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace. *British Journal of Guidance and Counselling*.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países de desarrollo*. Ginebra: OMS.
- INEC. (Diciembre de 2013). *Reporte economía laboral*. Obtenido de <http://ecuadorencifras.gob.ec>
- Lara Sotomayor, J., & Pando Moreno, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Lara, J. (2013). *MOBBING Y ESTRÉS EN DOCENTES UNIVERSITARIOS*. Quito.

- Lara, J., & Pando, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. European: European.
- Llaneza Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada, Manual para la formación del especialista* (15.ª ed.). Valladolid: Lex Nova.
- López, & al, e. (2007). *Los efectos perniciosos que el estrés ocupacional ejerce sobre el desempeño organizacional, así como sobre la salud física y psicológica de los trabajadores ha conducido a algunos estudiosos a indagar sobre la relación que se establece*.
- Lutgen-Sandvik. (2003). *The communicative cycle of employee emotional abuse. Generation and regeneration of workplace mistreatment*. Australia .
- Macía, S. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y salud*, 247-254.
- Mansilla, A. M. (2000). Etapas del Desarrollo humano. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(2), 105-116.
- 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>
- Mayoral, S. (2010). EL MOBBING Y LA TEORÍA DE LA ACCIÓN DE PIERRE BOURDIEU. *Revista Internacionales de Sociología* .
- Michelena J., y. P. (2008). “*El acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*”. pp. 1-2.
- Michelena, J., & Pazmiño, C. (2008). “*El acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*”. Obtenido de <http://www.pazminoabogados.com/>
- Miller, G. (1969). *Psychology as a means of promoting social welfare*. *American Psychologist*.
- 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.
- Payne, R., & Fletcher, B. (1983). *Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among school teachers* *Journal of vocational Behavior*. Volumen 22, Issue 2, pages: 136-147.
- PEIRO, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: udema.
- Peiro, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* . Madrid : Eudema .
- 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.
- Sandin, B., & Chorot, P. (s.f.). *Relaciones entre formas de adquisición, patrón de respuesta y tratamiento de la ansiedad* *Aportaciones recientes en psicopatología*. Madrid: Novamedic.
- 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 Tunanñaña, 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.
- 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 Flores, M. M., Valderrabano, M. L., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 71-91.
- 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.
- UGT Andalucía . (2009). *Guía de prevencion de Riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía .
- Zoop. (1987). *Una Introducción al método* . Frankfurt .