

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA GINSBERG, DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.

Autor

Benavides Baquero María Belén

Tutor

Ps. Ind. Valencia Gonzáles Edwin Guillermo M.Sc.

Quito-Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edwin Guillermo Valencia González con cedula de identidad 1716659089, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA GINSBERG, DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”**, desarrollado por BENAVIDES BAQUERO MARÍA BELÉN, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, de del 20...

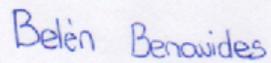
Ps. Ind. Valencia Gonzáles Edwin Guillermo M.Sc.

CI: 1716659089

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, de del 20....

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "Belén Benavides".

María Belén Benavides Baquero

1751536648

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, María Belén Benavides Baquero, declaro ser autor del proyecto de tesis, titulado “EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA GINSBERG, DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General”. Autorizo al sistema de biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del repositorio digital institucional (RDI-UTI).

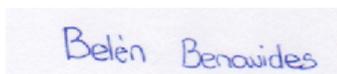
Los usuarios de RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenio. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo acepto que los derechos de autor, morales y patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los..... del mes de del 2019., firmo conforme:

Autor: María Belén Benavides Baquero

Firma



1751536648

Quito, Ecuador

belenbenavidesb@hotmail.com

0984783874

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA GINSBERG, DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”**, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:



.....
PRESIDENTE



.....
VOCAL 1



.....
VOCAL 2

Quito,.....del 2019

DEDICATORIA

Quiero comenzar dedicando esta investigación a mis padres Jorge Benavides y Edid Baquero que han hecho que mi sueño se haga realidad y por ser un apoyo tanto económico como moral enseñándome afrontar los problemas convirtiéndose en mi mayor motivación y ejemplo.

A mi enamorado Bryan Salazar por ser ese bastón de apoyo incondicional y por motivarme a culminar mi carrera y enseñarme que lo más importante es la familia.

A mi hermana Lizbeth Benavides que me ha brindado su apoyo cuando lo he necesitado y por estar en los momentos difíciles, dándome la fuerza suficiente para continuar y terminar mi carrera profesional.

Gracias por su cariño y apoyo incondicional.

Belén

AGRADECIMIENTO

Al culminar mi carrera Universitaria agradezco a Dios por darme vida y salud y así poder culminar con éxito mi carrera.

A mis profesores por su entrega y compromiso con cada uno de sus estudiantes, compartiendo sus conocimientos para formarnos como profesionales de bien.

Agradezco a mis padres Jorge y Edith por confiar en mí desde el inicio hasta el final de la carrera y brindarme su apoyo incondicional.

Agradezco a mi hermana Lizbeth por aconsejarme y orientarme por buen camino, sé que estaremos unidas incondicionalmente en todo momento celebrando el triunfo de cada una de nosotras.

También quiero agradecer a mi enamorado por estar junto a mí durante la carrera universitaria y por estar a mi lado en este logro tan importante y especial para mí.

Gracias a cada uno de ustedes por su apoyo y amor incondicional.

Belén

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
Contextualización.....	3
Macro.....	3
Meso.....	5
Micro.....	6
Antecedentes.....	11
Contribución.....	11
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13

Acoso Laboral o “mobbing”	13
Definición	14
Conductas del Acoso Laboral	15
Características del Mobbing	16
Inicio y desarrollo del mobbing	18
Primera fase: fase de conflicto	18
Segunda fase: fase del mobbing o de estigmatización	18
Activas	19
Pasivas	19
Tercera fase: fase de intervención desde la empresa	20
Cuarta fase: fase de marginación o exclusión de la vida laboral	20
Tipos de Acoso Laboral	21
Consecuencias y efectos en la salud de las personas que sufren de Acoso Laboral o Mobbing	22
Consecuencias físicas del Mobbing	23
Perfiles de víctima y victimario	25
Estrés laboral	28
Definición de estrés laboral	28
Origen del estrés	29
Principios de estrés en el trabajo	30
Estrés en el trabajo	30
Estrés financiero	31
Estrés en las relaciones personales	32
Estrés familiar	32
Estrés relacionado con la salud	32
Tipos de Estrés Laboral	32
Fases del Estrés Laboral	35
Consecuencias del estrés laboral	36
JUSTIFICACIÓN	40
OBJETIVOS	41

Objetivo General.....	41
Objetivos Específicos	41
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA.....	42
Diseño del trabajo	42
Área de estudio	43
Enfoque.....	43
Población y muestra.....	43
Instrumentos de investigación	44
Procedimientos para obtención y análisis de datos.....	49
Actividades	50
CAPÍTULO IV	52
ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
Análisis e Interpretación.....	60
Frecuencias	60
Estadísticos descriptivos	60
Correlaciones Estadísticas	61
Comprobacion de las Hipótesis	61
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	63
DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO VI	69
LA PROPUESTA	69

TEMA	69
JUSTIFICACIÓN	69
OBJETIVOS.....	71
OBJETIVO GENERAL.....	71
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	71
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA	71
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....	72
Desarrollo del taller 1	76
Desarrollo del Taller II	80
Desarrollo del Taller III.....	85
Desarrollo del taller IV	88
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Descripción de la población y muestra del estudio	43
Tabla N° 2: Calificación de la presencia de violencia psicológica	46
Tabla N° 3: Intensidad de la violencia psicológica.....	46
Tabla N° 4: Presencia de acoso psicológico	47
Tabla N° 5: Alternativas de respuesta.....	48
Tabla N° 6: Factores que mide el test	48
Tabla N° 7: Niveles de estrés de acuerdo al instrumento	49
Tabla N° 8: Frecuencia a nivel de sexo	60
Tabla N° 9: Medida de frecuencia central	60
Tabla N° 10: Correlación entre variables centrales	61
Tabla N° 11: Diseño técnico de la propuesta.....	74
Tabla N° 12: Leo, comprendo y aprendo.....	75
Tabla N° 13: Yo controlo mis emociones.....	79
Tabla N° 14: Comunicándonos todos	84
Tabla N° 15: Ahogado en un vaso de agua.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Porcentaje total de hombres y mujeres de la muestra	44
Gráfico N° 2: Sexo.....	52
Gráfico N° 3: Estado civil.....	53
Gráfico N° 4: Nivel de estudio.....	54
Gráfico N° 5: Presencia de acoso laboral o "mobbing"	55
Gráfico N° 6: Intensidad de acoso laboral o “mobbing”	56
Gráfico N° 7: Frecuencia con la que le ocurre en relación a sus compañeros.....	57
Gráfico N° 8: Persona que produce el acoso laboral	58
Gráfico N° 9: Estrés laboral.....	59

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA: “EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL AFRONTAMIENTO
DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA GINSBERG, DE LA CIUDAD DE QUITO,
EN EL AÑO 2019”**

AUTORA: María Belén Benavides Baquero

TUTOR: Ps.Ind. Valencia Gonzáles Edwin Guillermo M.Sc.

RESUMEN

El acoso laboral es una problemática que genera consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para la organización de cualquier índole. Por ello la presente investigación tiene como objetivo determinar si existe o no, la presencia de acoso laboral o “mobbing” y proponer mecanismos de afrontamiento para el estrés en la empresa Ginsberg de la Ciudad de Quito. Por lo cual se procedió a recolectar los datos de la población de dicha organización, la muestra se conformó por 110 trabajadores. para lograr dicho objetivo se utilizará dos reactivos psicológicos que nos posibilitará y nos ayudará a identificar los niveles de ambas variables, por una lado utilizaremos el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) y por otro lado utilizaremos la escala de Estrés Laboral de la (OIT-OMS). Mediante la aplicación de dichos instrumentos al personal antes mencionado se recopiló la información necesaria para poder determinar si existe o no acoso laboral. Mediante el procesamiento de la información los resultados obtenidos evidencia que existe una relación entre las variables, donde a mayor acoso laboral genera mayor posibilidad de estrés en los trabajadores, lo cual refleja que los trabajadores se encuentran en un nivel alto de presencia de acoso laboral o “mobbing” y un nivel intermedio de estrés. De acuerdo a los resultados alcanzados dentro de la empresa se procedió a realizar una propuesta de intervención dirigida a la prevención de acoso laboral o “mobbing” para evitar que los trabajadores presenten niveles altos de estrés causando dificultades en las actividades laborales.

PALABRAS CLAVE: Acoso Laboral, Estrés, Clima Laboral, Consecuencias.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

EXECUTIVE SUMMARY

THEME: MOBBING AND ITS INFLUENCE ON THE STRESS DEALING WITH THE GINSBERG COMPANY, OF THE CITY OF QUITO, IN THE YEAR 2019”

AUTHOR: María Belén Benavides Baquero

TUTOR: Ps.Ind. Valencia Gonzáles Edwin Guillermo M.Sc.

ABSTRACT

Workplace harassment is a problem that cause negative consequences to employees and organizations. For that reason, the objective of this investigation is determine if exist or not workplace harassment or “mobbing” and propose new ways to face stress and other effects in the company Ginsberg of Quito. Information of 110 employees was obtained to this investigation and 2 psychological questions were used to identify levels of both variables :Inventory of Violence and Psychological Harassment at work (IVAPT-PANDO and the Labor Stress scale of (OIT-OMS).As result of using this methods was possible determine if exist or not workplace harassment. At the end of investigation and processing all information, both variables are related and has been possible determine that more workplace harassment generate more possibilities of stress in employees. In this company, employees are in a high level of workplace harassment or “mobbing”, so they have a high level of stress. Base on results obtained in this investigation, in the company was proposed implement a process to prevent workplace harassment and avoid employees present high stress levels causing difficulties in their daily activities.

KEYWORDS: Workplace harassment, Stress, Working Environment, consequences.

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral hace un resumen de conductas hostiles que se presentan de manera consecutiva donde los participantes pueden ser uno o varias personas, la victima es la persona que recibe dichos tratos consecuentemente y el victimario es aquella persona que le ocasiona un daño o perjuicio a otra persona en un momento determinado, ocasionando consecuencias como en lo personal, familiar y laboral. En la actualidad lo laboral esta ocasionando eventos que suponen un reto para los trabajadores donde se torna dificil que resistan a la rapidez de los cambios, como lo es el clima laboral donde es la primera impresión que tiene el trabajador para ejercer sus actividades laborales a diario y donde mantiene una relaciones interpersonales de trabajadores y jefes inmediatos con los demas miembros de la empresa.

La presente investigación está conformada por los siguientes capitulos:

CAPITULO I, EL PROBLEMA: Contiene la contextualizacion Macro, Meso y Micro de la investigacion, los antecedentes de cada variable y la contribucion teórica, económica, social y/o tecnológica.

CAPÍTULO II, MARCO TEÓRICO: Incluye las fundamentaciones teóricas de cada variable, justificación y los objetivos que contiene la investigación.

CAPITULO III, LA METODOLOGÍA: Incluye el diseño del trabajo, área de estudio, enfoque, población y muestra con las que se trabajo. Adicional se encuentra los instrumentos que se aplicó al personal y con las que se midió las variable, el procedimiento para obtencion y análisis de datos y como último se mencionan las actividades realizadas en cada procedimiento en la ejecucucion del proyecto.

CAPÍTULO IV, ANÁLISIS DE RESULTADOS: Aquí encontramos el diagnóstico de la situación actual, el análisis e interpretación, y la comprobación de las hipótesis que se planteó en el proyecto.

CAPÍTULO V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Según los resultados que se obtuvieron en la investigación se realiza las conclusiones, recomendaciones y discusión, respondiendo al objetivo general y a los objetivos específicos.

CAPÍTULO VI, LA PROPUESTA: Se presenta la propuesta, la justificación y los objetivos generales y específicos, la estructura técnica de la propuesta, argumentación teórica y el diseño técnico de la propuesta.

Para culminar se adjuntó la bibliografía y anexos que se presentó en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El mobbing ha sido uno de los factores que han ocasionado un problema dentro de una organización influyendo en el estrés que pueden presentar los trabajadores. Existen organizaciones que quieren encaminar a mejorar la cultura organizacional con respecto al mobbing logrando la eficiencia de los trabajadores, traducido en desarrollo organizacional, bienestar personal y familiar de cada uno de los miembros de la misma.

Dentro de los cuales llegan afectar al trabajador incumpliendo con sus actividades laborales por causa del estrés, por este motivo la presente investigación dará a conocer si existe o no acoso laboral “mobbing” en la organización y como afecta ocasionando estrés del trabajador a través de instrumentos que validen la investigación.

Contextualización

Macro

El concepto de acoso laboral, también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, definido como un nuevo término en el ámbito de las organizaciones, ha sido estudiado por investigadores europeos de manera amplia, especialmente en las últimas décadas, lo que ha logrado un impacto importante en las medidas de prevención que se han establecido en diferentes países.

Este impacto se hace visible en Colombia a partir de la promulgación de la Ley 1010, de enero 23 de 2006 sobre el acoso laboral o mobbing, recientemente

aprobada en el Congreso de la República. Con la aprobación de esta ley se ha pretendido adoptar medidas para evitar, corregir y censurar el acoso laboral y cualquier otro tipo de persecución agresión en el marco de las relaciones de trabajo. (Congreso de la República)

Suecia ha sido el primer país en abordar en su legislación el mobbing. En su ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral, de 21 de septiembre de 1993, que desarrolla la Ley Básica de Prevención de Riesgos, define el acoso moral al trabajador como “acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral”.

El reconocimiento del acoso laboral como un problema de relevancia social ha ido en aumento a nivel internacional, dada la evidencia respecto a su extensión y profundidad de las consecuencias que genera. Por esto, se ha denominado como la nueva epidemia del siglo XXI. Se ha elaborado diferentes concepciones para este fenómeno, tales como mobbing, acoso laboral psicoterror laboral, violencia laboral, acoso moral, entre otras, lo que se traduce en la dificultad de encontrar una definición única, ya que las conductas que constituyen dichos conceptos pueden variar. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), la entiende como cualquier acción, que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se agrede, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del contexto laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2003).

Di Martino, Hoel & Cooper (2003). Definen violencia laboral como una forma de conducta negativa hacia dos o más personas, caracterizada por la agresividad y los efectos dañinos para la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores. Por su parte, Einarsen & Hauge (2006), se centran en el concepto de acoso psicológico que hace referencia a conductas negativas persistentes, dirigidas contra uno o varios trabajadores por superiores y/o colegas.

La literatura científica sobre el estudio de la violencia laboral en América Latina es reciente. A la escasa cantidad de estudios sobre el fenómeno y a la ausencia de publicaciones con datos sobre algunos países de la región, se le suma el hecho de que buena parte de los estudios publicados son de carácter descriptivo, con insuficientes estudios de índole interpretativa o analítica que permitan una mejor comprensión del fenómeno. Por otro lado, la mayoría de los estudios publicados abordan el fenómeno de la violencia desde los primeros enfoques señalados: énfasis en características personales o bien en la interacción entre víctimas y victimarios, y una muy pequeña proporción que abordan las dimensiones organizacionales facilitadoras de la violencia laboral. De este modo, un desafío para la investigación sobre violencia laboral en América Latina consiste en incorporar más allá de los antecedentes, lo que la literatura indica: los factores contextuales considerados importantes predictores en la aparición de acoso laboral, al igual que la organización del trabajo. Otro desafío, en materia de investigación en América Latina, se refiere a la necesidad de identificar y caracterizar a los grupos más vulnerables y propensos a sufrir violencia a partir de su perfil sociodemográfico. Ello remite a una discusión más amplia sobre los procesos de discriminación y desigualdad social que se reproducen en los contextos de trabajo, en un continente en el cual la multiculturalidad dada por los fuertes movimientos migratorios, está generando efectos importantes en los espacios laborales, así como también las desigualdades de género, que se constituye como una categoría socio-histórica fundamental para la comprensión de las relaciones sociales dentro y fuera del ámbito del trabajo. (Krieger, Waterman, Hartman, Bates, Stoddard & Quinn, 2006).

Meso

La necesidad de abordar el problema del acoso moral o mobbing y el cambio emocional es la de demostrar la importancia del por qué debería ser regulado en nuestra normativa actual al ser el Ecuador (Sierra) un estado de derechos y justicia, y en el que debe reconocerse y garantizarse los derechos fundamentales del trabajador que muchas veces son vulnerados tanto en el sector público como privado. No obstante, las principales secuelas y efectos del mobbing son los daños de tipo social y profesional,

ya que el bien jurídico protegido reside en la esfera misma de la dignidad personal del trabajador. Se debe entender que el acoso moral o mobbing es una agresión psicológica que supone un hecho premeditado y voluntario por parte del agente causante en una relación interpersonal, por ser una relación asimétrica, y que incide de forma directa sobre la conducta del trabajador sea o no un “mal trabajador”, cuyas consecuencias es una violencia manifiesta en su entorno laboral, familiar y social, por lo que los daños psicológicos son a largo plazo. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico no existe todavía ningún tratamiento específico sobre el acoso moral y es más, no se ha dado un verdadero reconocimiento y protección de los derechos del trabajador – ciudadano, que se refieren a su personalidad moral, considerado como un derecho fundamental que la propia Constitución les reconoce, sin embargo tenemos normas legales cuyo alcance genérico nos permitiría afrontar este tipo de situaciones siempre y cuando esclarezcamos debidamente su alcance y significación. Debido a la escasa y contradictoria jurisprudencia que existe en nuestro país, así como la falta de estudios serios sobre el tema han dificultado aún más el desarrollo de esta rama del derecho.

Se producen entonces los primeros síntomas de efecto psicológico, tales como inseguridad, pérdida de autoestima, ansiedad y depresión, estrés cuya consecuencia inmediata es un aislamiento social, pues el trabajador asociado no tiene deseos de relacionarse con otros compañeros, disminuye su rendimiento laboral, se vuelve irritable y termina por aislarse. Pero estos síntomas no terminan ahí, pues a los efectos depresivos y sociales, surgen los efectos que van a dañar su salud, porque serán los que determinen la aparición de enfermedades no encuentra dicha conculcación en el hecho de que se haya remitido a la condena por una aplicación analógica del CP, variando la modalidad de doloso a la de imprudencia. Cardiovasculares, trastornos digestivos, respiratorios, alérgicos, entre otros, pues en el peor de los casos se han llegado a producir muertes por inducción al suicidio”. (López Molina, 2017)

Micro

Se hace imperativo que el legislador, sobre la base de una discusión amplia y profunda del tema del mobbing en el Ecuador, promueva reformas a la legislación

laboral, tanto en el ámbito privado como en el público, que otorgue a los trabajadores y a los servidores las debidas garantías, que establezca conductas típicas, procedimientos claros, y que incluya sanciones para los agresores y medios indemnizatorios para las víctimas. De esta manera se estaría quitando un velo a la triste realidad de miles de trabajadores que padecen verdaderos martirios y traumas cuando deberían más bien gozar de todo el respaldo legal e institucional para realizar sus actividades con armonía, alegría y satisfacción; se estaría también promoviendo que conductas mezquinas y mediocres no prosperen y alentaría, por otro lado, que personas valiosas y talentosas den lo mejor de sí para beneficio de la sociedad. (Larco Chacón, 2014).

El análisis que realiza el Dr. Galo Larco Chacón sobre la situación ecuatoriana en el tema del acoso laboral es muy importante, ya que deja en evidencia una realidad, que aunque conocemos que se da en nuestro país, poco o nada se ha hecho para pararla y erradicarla definitivamente del campo laboral. El acoso laboral es una práctica diaria que se realiza en contra de una buena parte de trabajadores, inclusive aquellos que laboran en el área comercial de las empresas, es decir, los vendedores, a quienes se les imponen condiciones difíciles, por decir lo menos, para realizar su trabajo que es vender bienes y servicios. Conozco como en empresas “reconocidas” en el mercado ecuatoriano se acosa a sus colaboradores con metas inalcanzables para disminuir el pago de sus comisiones, o para que renuncien, y no pagarles la indemnización que por ley les corresponde. Se les llena de actividades que no contribuyen en nada a su gestión, y que entorpecen las actividades para las cuales fueron contratados.

La figura del acoso laboral o en términos inglés “moobing”, es un inconveniente que se ha desarrollado en el ambiente laboral, causado por el irrespeto, ofensas, malos tratos entre el empleador y su trabajador o entre compañeros de trabajo, ocasionando la afectación psicológica de quien recibe estos malos tratos, además que lo previsto en las normativas ecuatorianas, protegen al trabajador pero en la práctica no existe una adecuada socialización de los derechos de la clase trabajadora, que consideramos como la parte débil y de fácil ataque por parte de sus superiores o compañeros (acoso de

forma horizontal), en base a lo expuesto, podríamos recomendar que exista obligatoriedad por parte de la unidad de Recursos Humanos en la implementación de talleres y programas psicosociales a fin de proteger a los empleados de las instituciones públicas y privadas. El acoso laboral induce a comportamientos inadecuados e irrespeto por parte del acosador hacia su víctima, trayendo consigo un clima inestable, incierto, e inseguro de trabajo, y por qué no decirlo también de desconfianza, convergen diversos tipos de problemas (físicos, psicológicos, intelectuales, credibilidad, etc.), así mismo trae como consecuencia el desprestigio, el buen desempeño del empleado además, la institución se ve involucrada en este tipo de figura jurídica por lo que esto genera comentarios negativos efectuados por todas aquellas víctimas que fueron obligadas a abandonar su trabajo por no aceptar propuestas o intenciones ajenas al trabajo y que van en contra de la moral y la voluntad de cada ser humano. (Parra & Luna Vargas, 2018).

Este proyecto de investigación cuenta con tres apartados, el primero acápite trata referente al planteamiento, formulación, sistematización, objetivos, justificación, hipótesis y variables; el segundo acápite el marco teórico, relativo a los antecedentes, instituciones jurídicas y el marco conceptual y el tercer acápite es la fundamentación metodológica, la aplicación de los métodos, instrumentos aplicables, técnicas de investigación, los diferentes enfoques para la respectiva aplicación de los instrumentos con la finalidad de la recolección de datos que serán aplicadas a la población y muestra. En este proyecto de investigación se desarrolla el acoso laboral en la legislación ecuatoriana en la que es necesario la reforma de la ley en razón de la obligatoriedad a talleres y programas psicosociales.

Luego de la exposición anteriormente detallada, se ha visto la necesidad de presentar casos prácticos sobre el tema al acoso sexual, laboral o ambiental y Psicológico, estudio realizado en tres empresas localizadas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas de la República del Ecuador; así como causales relacionadas a este tipo de abusos en la sociedad, las mismas que para nuestra exposición, las denominaremos “Empresas A”, la misma que se dedica a la producción de útiles

escolares; “Empresa B”, cuyo objetivo es la comercialización de productos alimenticios (supermercado); y, “Empresa C”, identificada como fábrica de ropa, habiendo sido necesario contar con colaboradores encubiertos quienes a su vez tuvieron que efectuar investigaciones dirigidas para obtener la información requerida y que tenga verdadero impacto jurídico, los cuales eran estudiantes universitarios que se encontraban realizando actividades de vinculación con la comunidad según el Programa de Estudios de Vinculación Universitaria.

Para esta actividad, previamente las personas colaboradoras sobre cada tema, se recomendó que debían mantener estricta reserva, por cuanto era necesario contestar a una serie de cuestionarios, los cuales facilitarían establecer con mayor claridad cada uno de los problemas planteados y de esta manera, poder realizar los correspondientes análisis e identificar qué tipo de acoso se presentaba en las empresas escogidas, para esto, ya existían antecedentes en la Fiscalía encargada de estos delitos de la ciudad de Guayaquil.

En el primer caso relacionado al “acoso sexual” dado en la Empresa A, se había comprobado que existía una verdadera red organizada por el propietario de la industria, quien realizaba continuas invitaciones a concursos de selección de personal que deban participar señoritas no mayores a veinte años, para prestar sus servicios en calidad de obreras en las áreas de encuadernación.

Acto seguido y habiendo sido seleccionada la persona requerida y que ciertamente cumplía con las aspiraciones del dueño de la empresa, procedía a ser entrenada con la participación de la jefe departamental de producción, quien la preparaba para que la víctima cumpla con cierta atención al indicado sujeto, a fin de que disponga la contratación, por lo que, el compromiso de trabajo se lo realizaba de conformidad a lo dispuesto en el Código de Trabajo de la República, de conformidad a la siguiente disposición legal.

En cuanto a los resultados relacionados al acoso laboral o ambiental, en la investigación efectuada en la Empresa B, que contaba con gran cantidad de

dependientes y cajeras, a más de empleados administrativos para su normal funcionamiento; se pudo comprobar ciertos casos anormales especialmente del Jefe Departamental de Ventas, que mantenía persecución especialmente de las mujeres dependientes, a quienes les venía hostigando, debido a que luego de haber arreglado las perchas de exhibición, buscaba formas de que las mismas se encontraban mal ubicadas o mal arregladas, así como el encuentro de algún objeto extraño que lo había el mismo infractor colocado, pretextos para poder mantener cierta conducta de aceptación por parte de la víctima y así realizarles propuestas indecentes, que en muchos de los casos han sido aceptadas; y en otros, habiendo correspondido la víctima con un chirlazo, pero que lamentablemente era visto esta actitud por el personal de la empresa y personas extrañas, obligándola a presentar su renuncia bajo la amenaza de ser demandada por daños y perjuicios.

En cuanto a la Empresa C, la situación estaba dirigida al acoso laboral psicológico, al igual que los anteriores, se puede decir que esta práctica no solo lo realizaron los jefes departamentales o el propietario de la empresa; sino, un grupo de trabajadores, que demostraron violencia psicológica de forma sistemática y en forma prolongada sobre algunas de las personas mediante el “mobbing” (que proviene del verbo en inglés “to mob” y que significa una multitud atacando a un individuo), muchos autores le llaman “acoso moral”, por lo regular este tipo de acoso se presenta toda vez que existe alguna tensión en la empresa, como reorganizaciones o las llamadas reingenierías, ante lo cual muchos de los trabajadores por tratar de cuidar sus puestos, culpan a otros sobre alguna anomalía en el desarrollo de las actividades.

En todo caso, mientras esto sucedía nuestro observador pudo comprobar que, entre los trabajadores y empleados administrativos, los unos ofendían a los otros e indirectamente aprovechaban para insultar a los más débiles con palabras soeces, hasta el punto que los ofendidos no entendían lo que estaba sucediendo, teniendo mucha dificultad para poder defenderse. (Coba, 2019).

Antecedentes

Una investigación titulada *Acoso Psicológico “mobbing” y Estrés Laboral en los servidores y trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación Profesional*, realizada en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, para la obtención de título Magister en Seguridad y Salud Laboral, se refiere : Lidia Guevara Ramírez, Abogada cubana, conceptualiza al “Mobbing”, como el: “acoso moral en el trabajo, que corresponde a conductas abusivas y reiteradas de origen externo o interno a la empresa o institución, se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos intimidatorios, gestos, maneras de organizar el trabajo o escritos unilaterales, que tienen por objeto dañar la personalidad, la dignidad o la integridad física - psíquica de un trabajador en el desempeño de sus funciones, poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo.” (Guevara, 2001)

Una investigación titulada *“Relación entre el mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018”* realizada en la Universidad César Vallejo, Lima, Facultad de Psicología, para la obtención de título de Licenciado en Psicología, refiere que: Rodríguez (2010) “ El mobbing no solo es un simple enfrentamiento entre los colaboradores, no es un conflicto, no es solo cuestión de tener opiniones diferentes, ya que el mobbing no necesita de aparente motivo por la que una relación cordial cambie a ser tan destructiva y agresiva. En el mobbing el cambio de actitud es procedente por las ganas de competir o por simple envidia, proyectando en el hostigamiento a un rival serio, refieren además de conductas agresivas, ofensivas, excluyentes e intimidatorias con el fin de provocar o dañar moralmente, humillan, ofensa y estrés, las cuales son no deseadas por el individuo receptor de ello.

Contribución

La presente investigación pretende aportar información teórica para futuras consultas bibliográficas y así sea de gran ayuda para futuras investigaciones relacionadas al tema del mobbing y su influencia en el afrontamiento del estrés en la

empresa Ginsberg, de la ciudad de Quito. Pese a que se encontraron varias investigaciones sobre el acoso laboral o “mobbing”, son pocas las investigaciones que se relacionan con el nivel de estrés que presentan los empleados de la organización a la que pertenecen. De ahí la importancia de esta investigación siendo la única realizada en la empresa Ginsberg de la Ciudad de Quito, en el año 2019.

La presente investigación presenta con una contribución social e institucional al expresar el nivel de acoso laboral “mobbing” y su influencia en el afrontamiento del estrés que presentan los trabajadores de la empresa Ginsberg. De este modo, se presenta una propuesta para disminuir el acoso laboral y por ende disminuir el estrés que pueden llegar a presentar los trabajadores de la empresa.

Una vez realizada la investigación en la empresa Ginsberg los beneficiados de dicho estudio serán los trabajadores de personal administrativo como el personal operativo que están actualmente laborando en dicha organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

MOBBING

A inicio de los años ochenta el concepto de acoso laboral o mobbing se ha convertido en un término que es conocido a nivel mundial, donde se está involucrando en la sociedad de manera lenta pero firme, convirtiéndose así en un problema que nos engloba a todos. Cuando existe esta conducta de acoso laboral dentro de una organización implica una atención más centrada ya que es preocupante y alarmante por el riesgo psicosocial que acarrea dicha figura, convirtiéndose en un problema de hostigamiento para la victima afectando a la vida cotidiana y la de sus familiares provocando en el peor de los casos el suicidio del trabajador.

El mobbing también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales. (Vicente & Piñuel,2010)

Investigadores que han estudiado ampliamente el fenómeno son Skogstad (1996) y Einarsen (2000), que indican que el mobbing se produce cuando durante un período de tiempo alguien es objeto de persistentes acciones negativas por parte de otra u otras personas, y por diversas razones se enfrenta a dificultades también persistentes para defenderse de las mismas. El enfoque utilizado en sus trabajos es de difusión del problema y conceptualización del fenómeno.

Definición

El acoso psicológico es la traducción del término inglés “mobbing” que se deriva de “mob” que su significado en castellano es el de una multitud alterada que rodea a alguien o algo, ya sea de forma amistosa como de formal hostil. El origen de la palabra mobbing proviene de la etología (el estudio de la conducta animal).

El acoso laboral o también conocido como “mobbing” es un término que indica la relevancia en varios niveles empresariales llegando a perjudicar a los trabajadores en diferentes índoles. (Ricoy, 2013) Menciona que se han realizado estudios e investigaciones mediante la cual lo define desde un punto de vista psicológico como “la agresividad de qué manera cotidiana y de forma progresiva se hace presente y notoria en la sociedad actual, afecta al contexto laboral y para ser más específico a las relaciones laborales”.

Cobo (2013), menciona que: “el acoso laboral corresponde a un termino científico, que explica un comportamiento ya sea de grupo o individual, donde se encuentran manifiestas relaciones de acoso, violencia y hostigamiento, esto conlleva al deterioro significativo tanto de la empresa como del trabajador”. El acoso psicologico es un síndrome psicosocial muy complejo que es ocasionada por el acosador, por el acosado y por los grupos al que ambos pertenecen existen varios casos donde se han presentado mobbing y no ha existido atención suficiente y evitando la investigación adecuada que presenta la problemática, conformando así un círculo vicioso que solo se eliminando cuando uno de los elementos es eliminado o cuando experimenta una transformación radical.

Leymann define: al mobbing o terror psicológico laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvaliamiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y

duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social”.

Con relación a lo antes revisado se puede definir al acoso laboral como un proceso que tiene como objetivo intimidación, hostigamiento de carácter gradual donde la persona afectada adopta una posición inferior convirtiéndose de esta manera en algo fácil para reproducción de esta conducta que puede ser ocasionada por una o varias personas. El objetivo que tiene el acoso laboral es generar humillación, miedo, intimidación o castigo en la persona. Aquí la psicología tiene un papel importante que se encarga del estudio del comportamiento humano y generar cambios en ella, en caso que en una organización se presente el acoso laboral se debe generar un plan de investigación generando así alternativas para fomentar estrategias que permitan eliminar, prevenir, tratar este fenómeno

Hirigoyen (2001) manifiesta que el acoso laboral desde el punto de vista psicológico, es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

El término inglés mobbing está tomado de la etología¹. Konrad Lorenz lo utilizó por primera vez para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño. (Lorenz, 1991)

Un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, en la mayoría de los casos dirigido en contra de un único niño (Heinemann, 1992).

Conductas del Acoso Laboral

De acuerdo a varios autores (Arbonés, 2014; González & Delgado, 2008) mencionan que existen cinco bloques de actuaciones constitutivas de acoso laboral y son las siguientes:

El primer grupo de conductas engloba todos los actos por parte del acosador que intenta disminuir la posibilidad de comunicación del acosado con el resto de sus compañeros de trabajo, siendo así privando su derecho de poder expresarse libremente o hacerse escuchar, recibe amenazas por escrito o por teléfono, tu trabajo es constantemente criticado.

En segundo lugar, podemos encontrar los actos que tiene el acosador intentando que la víctima no tenga contacto visual a través de presiones a los compañeros o también provocando que la víctima sea aislada del puesto de trabajo que el de sus compañeros impidiendo la comunicación con el resto de tal manera es tratado como si fuese invisible.

En tercer lugar, encontramos aquellos comportamientos del sujeto activo provocando una desacreditación de la víctima con una pérdida de su reputación dentro de la empresa difundiendo información falsa, la gente imita tu tono de voz, gestos y hasta la forma de caminar para ridiculizar a la víctima y eres llamado por nombres denigrantes.

En cuarto lugar, encontramos las actuaciones que presenta el acosador dirigidas a disminuir la ocupación que tiene la víctima queriendo lograr la desacreditación profesional, como puede ser asignando tareas poco laboriosas que se encuentren por debajo de su capacidad profesional, otro factor puede ser asignándole tareas sin parar o en el peor de los casos no asignándole ningún trabajo, causando daños generales que afecten tu estado económico.

En quinto y último lugar los autores antes mencionados señalan las conductas que atacan a la salud ya sea física como psicológica de la víctima obligándole a realizar trabajos que traten de perjudicarlo para la salud por medio de la amenaza o atacándolo físicamente y acoso sexual directo.

Características del Mobbing

Según Piñuel (2001) & Aglamisis (2011) mencionan lo siguiente:

- Es sistemático, es decir que las acciones o tareas son iguales y van conformando a través del tiempo generando un estilo autoritario.
- Es persistente esto es un hecho aislado con estas características ya que no define por sí al mobbing y para serlo, debe ser repetitivo tanto en el tipo, en la forma y en el tiempo.
- En este caso la víctima siempre va hacer la parte más frágil en la relación ya que el atacante es el que ejerce el poder y tiene la posibilidad de hacerlo prudencialmente.
- El poder que presenta el hostigador o acosador actúa como presión psicológica logrando que ejerza miedo y desvalorizando a la víctima.
- Como objetivo final una característica es lograr ejercer un clima fastidioso obligándole así la renuncia de la víctima en la organización e influenciara hasta lograr dicho objetivo.
- Una expresión grave que puede tener el victimario es llegar a gritar a la víctima ya sean injurias de diferente tipo ocasionando bajo autoestima y en casos extremos se llegara a la agresión física.

Un punto importante que hay que mencionar es que el mobbing no es una enfermedad sino es un comportamiento morboso que llega a generar a las personas que son acosados y como situaciones patológicas consecuentes es enfermedades psicosomáticas, estrés, alteraciones clínicas, etc.

Según Valentín (2011) menciona que se necesitan de tres elementos para que una conducta se llegue a considerar mobbing, a continuación, se mencionara los elementos:

- 1) La presión laboral tendenciosa. - el autor menciona que para que sea considerado mobbing es necesario que se llegue a ejercer una presión y que la víctima sienta dicha presión y deber ser percibida por la víctima como un ataque, cabe mencionar que es importante que dicha acción se repita a lo largo de un periodo de tiempo.

- 2) Una vez que se haya identificado que al trabajador se le han causado daños psíquicos y esta se la obtiene por un resultado de una evaluación psicológica o psiquiátrica que acredite que el estado mental del trabajador ha sido afectado de hostigamiento laboral al que ha sido víctima.
- 3) La presión sufrida debe ser consecuencia de la actividad laboral por algún miembro de la empresa. La esencia del mobbing es la denigración laboral que tiene como objetivo causar autoeliminación del trabajador.

Inicio y desarrollo del mobbing

Esta condición se presenta por las singularidades propias de cada caso individual, se toma en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desarrolla el conflicto. Sin embargo y como resultado de sus investigaciones, el profesor Leyman ha establecido un grupo de fases. Luna (2003)

Primera fase: fase de conflicto

La persona comienza de forma insignificante a tener un cambio de una relación que es llegada a considerar como neutra o positiva, llegando a coincidir con una situación de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas o políticas. La persona objeto de mobbing o acoso laboral comienza a ser criticada por situaciones que anteriormente eran bien vistas, las personas que son objeto de acoso laboral al principio no quieren llegar a sentirse ofendidas llegando a ignorar las indirectas. Sin embargo, la situación se torna extraña para la víctima la cual no entiende lo que está pasando. Tras una serie de comportamientos del agresor ocasiona en la víctima ansiedad provocando una actitud defensiva.

Segunda fase: fase del mobbing o de estigmatización

Aquí las agresiones o ataques se vuelven cotidianos que tienen como objetivo desacreditar con el fin de desequilibrar psicológicamente para que la víctima llegue a

abandonar su puesto de trabajo por ser víctima de situaciones que se le ha dado una posición de inferioridad mirándole con desprecio e interrumpiendo mientras está dando una opinión. La persona agresora suele manifestar excusas negativas en contra de la víctima manifestando que tiene mal carácter lo cual es causa del conflicto e incluso manifestando que esta desequilibrada psicológicamente.

Las formas más usuales de maltrato en el mobbing son activas y pasivas.

Activas

- Hablar mal a sus espaldas con mentiras y calumnias sobre la víctima.
- Ridiculizarla en público.
- Utilización de sarcasmo, indirectas e insinuaciones sin terminar de expresarse directamente.
- Impedir que mantenga una comunicación o expresión con el grupo con el fin de aislar a la víctima.
- Asignación de tareas insignificantes para el grado de preparación de la víctima.
- Amenazas constantes ya sean verbales como escritas.

Pasivas

- Miradas de desprecio hacia la víctima.
- Ignorar a la víctima (no saludarle, evitar sentarse a su lado, no mantener contacto visual)
- Esconder información de trabajo a la víctima.
- Evitar que sea invitada a celebraciones de trabajo.
- No dejarle expresar su opinión en reuniones.
- Ignorarlo en cuestiones o decisiones con respecto a sus tareas de trabajo.

Tercera fase: fase de intervención desde la empresa

En esta fase se toma en cuenta el estilo de dirección que tenga la empresa ya que se llegara a tomar una serie de medidas. Desde el escalón jerárquico superior (el departamento de personal, servicio médico o la dirección de la empresa) encaminadas a obtener una resolución al conflicto (cambio de puesto, fomentar al dialogo con los implicados en el problema) o presentar medidas de abandonar el supuesto conflicto que ha sido descubierto. Aquí puede presentarse el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta índole el resultado es la cuarta fase del proceso.

Cuarta fase: fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Aquí el trabajador compatibiliza su puesto de trabajo con largas temporadas de baja o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad. La victima subsiste con varias patologías por su anterior experiencia de psicoterror y se pueden concluir las consecuencias físicas, sociales y psíquicas que para el afectado tiene este fenómeno.

El desarrollo de todas las fases antes mencionadas implica al no tener resolución del problema en ninguna de ellas.

“En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la repartición a la pertenecen o, en menor medida, un traslado a otra ciudad ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta al entorno familiar”. (Riquelme, 2006).

Tipos de Acoso Laboral

Dentro de las organizaciones se pueden dar conductas acosadoras por diferentes tipos y son de un superior o jefatura, de parte de un colega de trabajo o de otra persona con rango jerárquico inferior a la víctima. (Sáez & García, 2001).

- **El acoso laboral de tipo descentende**, Romanik (2013) refiere que “es también conocido como boosing, aquí el agresor es el superior o jefe del empleado afectado”, es cuando el agente acosador es una persona que tiene un cargo superior a la víctima, como por ejemplo su jefe ya que el jefe impone una figura de autoridad por lo tanto la intimidación que implica un ente jerárquico superior puede ser utilizado de forma inadecuada.
- **El acoso laboral horizontal**, se produce por colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o en su mismo nivel jerárquico. El ataque se puede manifestar por diferentes factores como por ejemplo por envidia, competencia o ya sea por problemas de tipo personal. Logrando entorpecer el trabajo de su colega o compañero para así deteriorar y perjudicar su imagen y su prestigio. También puede ser el caso en que se llegue a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.

Maynes (2013) menciona que: “El acoso laboral no necesariamente se da en posiciones de poder, también puede evidenciarse en los empleados de igual posición jerárquica dentro de la empresa”.

Díaz (2016) menciona que: “En muchos de los casos de acoso laboral horizontal se puede observar manipulación por parte de un compañero a todo el equipo de trabajo para ir en contra de las víctimas”. La manipulación busca dominar a las demás personas para que cumplan con sus órdenes y deseos señalando mentiras solo con el objetivo de lograrlo.

- **El acoso de tipo ascendente**, Fernández (2010) menciona que: “es originado por uno o más subordinados, que generan agresiones a otro individuo de rango superior dentro de la organización”. La persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado, este acoso es poco frecuente

dentro de las organizaciones, pero puede darse cuando el trabajador pasa a tener como subordinados a los que antes fueron sus colegas de trabajo. También suele darse cuando la organización incorpora a nuevas personas a un cargo directivo y desconoce la organización o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

Consecuencias y efectos en la salud de las personas que sufren de Acoso Laboral o Mobbing

El acoso laboral conlleva muchas consecuencias para quienes lo sufren finalizando así con la expulsión o abandono del puesto de trabajo del afectado. Es por ello que el acoso laboral tiene secuelas no solo para las personas que lo sufren, sino también para los grupos de trabajo al que pertenecía el afectado.

Los costos económicos asociados a las licencias médicas que es sometida la víctima y se llega a establecer cuadros psiquiátricos serios en las víctimas son muy altos, ya que los individuos presentan un daño en su salud mental y la organización pierde productividad y relaciones de confianza y convivencia quedan seriamente deterioradas.

Es importante mencionar que la presencia de acoso laboral presenta un efecto dañino afectando la autoestima de las personas afectadas, llegando a tener dificultad en la reinserción posterior a la experiencia. Puede pasar un tiempo prolongado en que la víctima llegue a recuperarse y vuelva a tener la confianza de retomar el trabajo. Por otra parte, se suma los daños negativos causados en la familia de la víctima y en la organización dañando el clima laboral.

Según los estudios realizados por Marie Hirigoyen menciona que el acoso en el trabajo genera estrés y angustia ya que las víctimas reaccionan mediante reacciones inadecuadas y suelen agravar la violencia del acosador. Este desequilibrio se produce a nivel psicosomático al no poder desenvolverse verbalmente a través del cuerpo produciendo estados depresivos muy graves e incluso llegando al suicidio por que le hicieron sentir que no tiene valor significativo.

En general a más largo plazo se prolongue el acoso y con mayor frecuencia sean los ataques mayores es el riesgo que se llegue a producir un estrés en la víctima produciéndose una sensación de angustia permanente, una de las reacciones que llega a tener la persona víctima de acoso laboral es tratar de evitar y no pensar en el traumatismo ni mencionar, provocando una actitud de alojamiento temporal o definitivo relacionado a lo laboral.

Consecuencias físicas del mobbing

Las consecuencias del mobbing suele darse por diferente manera llegando afectar en diversos ámbitos, una de las patologías que se pueden llegar a originar es el estrés, pero con un especial episodio de la patología de tipo social.

Para el trabajador afectado

- A nivel psíquico

El eje principal de las consecuencias que sufre la víctima puede ser la ansiedad, miedo constante y perdurable, sentimiento de amenaza. Otro trastorno emocional que puede presentar el sujeto son sentimientos de fracaso, frustración, baja autoestima y apatía.

La persona que es víctima de mobbing puede sentirse afectada por distintas maneras de distorsiones cognitivas o pueden llegar a tener dificultad y presentar problemas a la hora de concentrarse con actividades que realiza a diario (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés post traumático y síndrome de ansiedad generalizada) este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado con el objetivo de disminuir la ansiedad y desarrolle comportamientos sustitutivos como: drogodependencias, alcohol, entre otros tipos de adicciones.

Cuando el acoso laboral presenta una excesiva duración puede llegar a causar patologías graves y así llegar agravar problemas ya existentes, así existe la posibilidad de encontrar cuadros depresivos muy graves que pueden llegar a tener consecuencias

como es el suicidio de individuos con trastornos paranoides. Se pueden dar en dos niveles y son los siguientes:

- **A nivel físico:** es recurrente encontrarse con diversas presentaciones de patología psicosomática comenzando de dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
- **A nivel social:** aquí existe la probabilidad que los sujetos lleguen a ser susceptibles y sensibles a la crítica presentando actitudes de desconfianza y tratando de permanecer aislada o puede darse el caso que exista agresividad e inadaptación social ya que es común que exista sentimientos de ira y deseos de venganza contra los agresores.

El autor Henríquez (2014) menciona que: “Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos este no se produce debido, por un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, por otro lado, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos”. La inestabilidad económica que presentamos en la actualidad puede ser un factor importante para que la víctima decida seguir permaneciendo en la organización a pesar de ser víctima al mobbing a diario.

Para la organización del trabajo

- **El rendimiento:** Cuando el trabajador es víctima de este problema que es el mobbing llega afectar directamente al desarrollo del trabajo causando que la distorsión en la comunicación y colaboración entre trabajadores sea interferida en la relación que deben mantener para poder ejecutar sus tareas. Un factor negativo es teniendo como resultado una disminución ya sea de calidad y cantidad en el trabajo, la imposibilidad que presenta al momento de trabajar en

grupo por falta de comunicación con el resto del personal. La persona afectada llegara a intentar cambiarse de trabajo y comenzar desde cero en otro ambiente laboral.

- **El clima social:** El clima social en una organización de trabajo llegaran a ser afectados ante la existencia de este tipo ya que no existirá colaboración o cooperación al momento de trabajar ocasionando que exista una mala relación interpersonal.
- **La accidentabilidad:** Tiene relación con la calidad del clima laboral con la posibilidad que se agrande la accidentabilidad ya sea por negligencia o descuidos, etc.

Para el núcleo familiar y social

En el entorno social del afectado se encontrará con una persona a la defensiva, amargada, sin esperanzas de volver a trabajar, y que sufrirá posiblemente trastornos psiquiátricos que pueden presentarse con adicción de vicios.

Para la comunidad

Leyman según sus estudios indica que el impacto económico de este tipo de acoso para la comunidad no se debe menospreciar las consecuencias como la perdida de la fuerza del trabajo. Se debe llegar a concientizar a la sociedad que se ve afectada por la práctica de acoso laboral ya que es la responsabilidad de todos eliminar este tipo de violencia. (Henríquez ,2014)

Perfiles de víctima y victimario

Piñuel (2012) resume que lo que respecta a la psicología del agresor se menciona que puede tener rasgos narcisistas sumamente acentuados, todas las personas sin excepción presentamos rasgos narcisistas en una medida u otra como es el egocentrismo, la necesidad de admiración y la intolerancia a las críticas entre otras.

Pero en el acosador esas características están altamente desarrolladas, pero a un nivel perverso ya que llega a un nivel de hostigamiento que hacen sufrir a la víctima. La persona agresora no muestra empatía hacia los demás ni demuestra sentimientos de tristeza con los demás.

Trujillo (2014) señala que “empleados que cumplen a cabalidad y pulcritud sus labores, brillantes, y de participación significativa”. En varias ocasiones para que una persona pueda pertenecer a un grupo social requiere que las personas se adapten a las normas internas y si en ocasiones el sujeto sobresale a este patrón o norma es visto como un ajeno en el grupo. Dentro de la organización si el empleado sobresale a los demás por su nivel de entrega al trabajo seguramente será visto como amenaza o competencia por el resto de compañeros, ocasionando intimidar y dañar la imagen del empleado.

Las víctimas se encuentran sometidas a varias interrogantes como ¿Por qué me pasa esto a mí?, ¿Qué abre hecho yo para merecer tanto maltrato? , entre otras. Donde la persona acosada suele echarse la culpa de su mal.

Otras características que suelen presentar las víctimas es el aspecto de Gil (2014) donde menciona que “individuos poco sociales o que su trabajo amerita soledad, personas con minusvalía, cuestiones de género las mujeres están más propicias a sufrir agresiones de tipo verbal.”. Las personas que su trabajo por naturaleza es mantenerse de forma aislada del resto de sus compañeros es probable que presente un nivel de riesgo más complicado de mantener relaciones interpersonales con los demás siendo así víctima de alejamiento, siendo identificadas por apodosos deteriorando así la autoestima del sujeto y la pertenencia en la institución.

Ahora vamos hablar del lado del agresor o victimario las interrogantes que se formulan al idealizar esta figura y son ¿Qué ganancia tiene el sujeto?, ¿Qué factores lo motivan a cometer este acto?, ¿Le genera algún tipo de placer? Y suele ser por causas como celos ya sea a nivel personal como profesional.

Cobo (2013) menciona que: “El acosador desea adquirir o apropiarse de capacidades, cualidades y aptitudes que posee la víctima, de las cuales el carece”. La envidia es un sentimiento que se genera por varios factores, depende si hay o no un mal clima laboral generando que afecte el desempeño de los trabajadores, observando detalladamente que es lo que tiene el otro y el desea utilizar, pero si no lo puede obtener se presentara ira, frustración generando malestar y el sentimiento de empatía desaparece totalmente.

Los causantes de conductas de mobbing o acoso psicológico han sido considerados como intimidadores en serie, mediocres inoperantes activos, perversos narcisistas, acosador psicopático y acosador paranoide. Para las víctimas, las consecuencias pueden ser devastadoras no solo desde un punto de vista físico sino también desde el psicológico dando origen a cuadros de estrés, trastornos de ansiedad, alteraciones del sueño, depresión e incluso intentos de suicidio (Riquelme & Alfonso, 2006).

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial ya que de acuerdo a investigaciones que se han realizado manifiestan que, al menos un tercio de la fuerza laboral ha padecido este tipo de estrés en un periodo de un año. Es importante mencionar que el estrés laboral llega a afectar a personas de cualquier profesión, edad, sexo, nacionalidad o nivel educativo y así mismo puede presentarse en cualquier tipo de empresa. (Williams & Cooper ,2004).

Hoy en día los trabajadores a nivel mundial están expuestos a presentar estrés laboral convirtiéndose en un gran problema que necesita ser estudiado para así poder mejorar las condiciones de trabajo en la organización a la que pertenece.

Definición de estrés laboral

Para Peiro (2008) el estrés laboral se ha considerado como una experiencia subjetiva de una persona que es provocada por la percepción de que existen altas demandas o amenazas difíciles de controlar y que puede tener consecuencias negativas para ella.

“El estrés es una tensión orgánica o mental producida por estímulos físicos, químicos o emocionales. La potencia y duración de esta tensión es variable y quizá dependa del tipo de estresante presente”. (Greenspan ,1993).

García, Gelpi, Cano & Romero (2009) definen el estrés como una tensión provocada por situaciones angustiosas que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que es producida cuando existe un desequilibrio por la organización del trabajo, el medio labora y los recursos de los trabajadores para controlarlas.

Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, la cual es importante tener en cuenta para poder alcanzar una adecuada comprensión del mismo.

- El estrés tiene un componente situacional: es decir que depende muchas veces de las condiciones de trabajo ya que ellas derraman en escalas distintas el estrés.
- Diferencias individuales: existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. Aquí el nivel de estrés depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente.
- Inestabilidad temporal: nivel de estrés laboral que se experimenta a lo largo del tiempo, es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación la cual es variable.
- Dimensionalidad: se entiende el nivel de estrés laboral al que está sometido en cada instante como una dimensión, el lugar donde se sitúa cada persona se encuentra diferencias individuales la cual llega a variar a lo largo del tiempo.

Para Slipak (2007) define al estrés como el proceso general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno llegándose a adaptar a las exigencias y presiones a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. En síntesis, podemos observar que existen diversos conceptos de estrés laboral planteados por diferentes autores que a partir de estas y otras concepciones se podría decir que el estrés es la respuesta psicológica y fisiológica que presenta el organismo intentando adaptarse a varias situaciones que presenten presión internas y externas. Es así cuando el estrés surge produciéndose desajustes en esta interrelación.

Origen del estrés

Robbins (2004) menciona que existen dos categorías potenciales de estrés y son: ambientales y organizacionales.

- **Factores ambientales:** se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los trabajadores es importante y fundamental para la estructura de la organización. Cuando exista cambios económicos puede crear una inestabilidad en el trabajador muy grande, afectando el acoplamiento laboral donde se ve

como una amenaza preocupante para el colaborador ya que si se trata de economía o de estabilidad laboral seguramente se verá afectado y las causas de estrés se elevarán por no tener una respuesta de que pasara con él.

- Otro factor son los cambios en las políticas donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden llegar a cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden provocar inestabilidad laboral.
- **Factores organizacionales:** Cuando existe una exigencia de la empresa puede ser seria basándose en el cumplimiento de tareas que se determinan en periodos de tiempo. Esto causa un estrés significativo en el empleado ya que si no se realiza lo solicitado el riesgo es de abandonar la empresa por no cumplir con los parámetros que tiene establecido la organización
 - El liderazgo organizacional representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, algunos directores lo que suelen causar es tensión y miedo donde ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponiendo controles rígidos y despiden a los empleados que no brindan su mayor compromiso laboral.

Principios de estrés en el trabajo

Muller (2011), menciona que se verán las más comunes fuentes de estrés en la vida de la mayoría de las personas, donde afectan el entorno en se desenvuelven provocando que no se logre los objetivos trazados.

Estrés en el trabajo

Aproximadamente el sesenta por ciento de la población adulta pasa por la situación de tener un estrés en el ámbito laboral. Muller (2011) menciona que: “El estrés laboral implica varios escenarios relacionados, donde se encuentran varios factores que a continuación se mencionaran”.

- Ser despedidos o perder el trabajo donde exista un desajuste económico personal, familiar y social.

- Cuando exista una reubicación del puesto de trabajo, ya que muchas veces la persona está acostumbrada a su puesto de trabajo y tienen miedo de enfrentar un nuevo puesto.
- Cambio en los horarios de trabajo o colocando turnos nocturnos, siendo este un factor importante ya que la costumbre del horario establecido con anterioridad ya está estipulada.
- Mala relación y problemas con superiores y colegas por parte del entorno en el trabajo donde se convierte en un ambiente incomodo de trabajo.
- Discriminación en el lugar de trabajo donde no se sienten parte de la organización y se torna un ambiente complicado para trabajar.
- Acoso sexual donde la mujer es más vulnerable haciendo que no se encuentre cómoda en su lugar de trabajo, aunque algún hombre no está exento de esta situación.
- Trabajos o reuniones que presenten constantes viajes causan estrés por la carga de viajar constantemente.

Actualmente todas las situaciones antes mencionadas son vividas por muchas personas que laboran en diferentes organizaciones donde los cambios son constantes ya sea por la economía y la rápida evolución del entorno empresarial y las personas cada vez se les torna más difícil encontrar una solución y poder manejar su estrés laboral.

Estrés financiero

Muller (2011) menciona que la desaceleración tiene varias complicaciones más a las personas trabajadoras endeudadas. El incremento de tarjetas de crédito en las personas y la fácil accesibilidad a préstamos personales ha ocasionado que las personas gasten más de lo debido, causando un estrés al momento de cancelar la deuda por falta de conocimientos financieros, la cual agrava aún más la situación.

Estrés en las relaciones personales

En muchas situaciones la causa de una mala relación en el matrimonio causa el divorcio o una separación, ocasionando que el trabajador mantenga un nivel de estrés dentro de las horas laborables, ya que para la mayoría es difícil lidiar con los dolores y problemas emocionales debido a sus propias relaciones.

Hay varios factores que son las principales causas de estrés en las relaciones personales donde la mayoría de las parejas mueven como un péndulo, entre el amor y el odio manteniéndose en peleas frecuentes y periodos de paz, estas relaciones con el tiempo se tornan estresantes para la pareja llegando a implicar problemas en diferentes áreas como el trabajo.

Estrés familiar

Padres, hermanos y parientes cercanos suelen producir estrés con bastante frecuencia ya que la mayoría de hijos hombres y mujeres en la etapa de juventud tienen problemas con sus padres lo que causa una fuente de estrés en la familia completa.

Estrés relacionado con la salud

Cuando existe la hospitalización personal o de algún familiar será causa del estrés físico como emocional, hay personas que suelen tener pesadillas a causa de la posibilidad de poder padecer alguna enfermedad grave, cuando realmente no se trata de algo así. Sino que esta constante preocupación que tiene la persona le conduce a estados de salud deplorables a causa del estrés manifestado.

Tipos de Estrés Laboral

Según Fernández (2010) & Comisión Ejecutiva Confederal de la UGT (2006) mencionan que existen diversas fuentes del estrés que se explicara a continuación.

- **Por su duración**

Es considerada por el lapso de tiempo en la cual la persona experimenta el estrés, clasificando al estrés de siguiente forma:

- **Estrés agudo:** La característica principal es que aparece ante una agresión ya sea física o verbal durante un tiempo indefinido que sobrepasa o supera el nivel de tolerancia del individuo afectado. La cual tiene como consecuencia una reacción rápida, intensa y sobre todo violenta.
- **Estrés Crónico:** Se identifica por presentarse de manera constante durante un amplio y extenso tiempo, donde la persona está exhibida habitualmente a estresores o mantiene una respuesta extensa de estrés, este tipo de estrés crónico se suele dar cuando existen factores de monotonía, sobrecarga de trabajo, alta responsabilidad en las actividades laborales, etc.

- **Según la relación del efecto producido en la persona**

- **Estrés positivo:** La característica que posee es que forja una respuesta adaptativa y/o estimulante ante una determinada situación que tiene el bienestar general de la persona. Ya que apoya al enfrentamiento de nuevos desafíos la cual ayuda y permite que los niveles de productividad se mejoren.
- **Estrés negativo o distrés:** Aquí se genera por desajustes experimentados por el individuo en su entorno de trabajo donde la persona no responde a sus exigencias y actividades que demanda su puesto de trabajo, es importante mencionar que el distrés tiene efectos significativos con el bienestar del trabajador que a largo plazo ocurre un desgaste emocional y psicológico la cual presenta daños a la salud del trabajador.

- **Según el factor desencadenante del estrés**

Existen varias causas que pueden llegar a causar diferentes tipos de estrés, entre estos factores se encuentran los siguientes:

- **Síndrome de estrés postraumático:** Se presenta cuando la persona ha sufrido un evento dramático, intenso e inesperado.
- **Tecnoestrés:** Se produce ante los cambios experimentados por las organizaciones ante las nuevas formas o técnicas de trabajo la cual utilizan nuevas tecnologías.
- **Estrés por razón de género:** Se experimenta de acuerdo a las características individuales de cada persona. Tal como situaciones de desigualdad en función al género y del tipo de trabajo que sea realizado en función del mismo.
- **Según las demandas laborales o la aparición de eventos críticos**
 - Se clasifican de la siguiente manera
 - **Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador:** Es causa de cuando se llega a producir un desajuste que llega a dificultar de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas que tiene cada persona. Esto se puede dar probablemente porque la persona no ha llegado a desarrollar habilidades necesarias para cumplir con las exigencias laborales.
 - **Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos:** Se presenta debido a estresores dificultosos o intensos que llegan a generar un efecto de descompensación, ocasionando una disminución del rendimiento del trabajador.

Luego de considerar las diferentes clasificaciones de estrés que detallamos anteriormente, podemos observar que existen varios tipos de estrés que pueden ser expuestos los trabajadores. Se puede concluir que el estrés no siempre es perjudicial ya que depende mucho de la intensidad, modo y la duración en que el trabajador llegue a afrontar el estrés.

Fases del Estrés Laboral

Seyle (1936) desarrollo el concepto de “Síndrome General de Adaptación” el cual ayuda a aumentar el estado de vigilancia y así poder controlar la agresividad y focalizar la atención de los trabajadores. Entre otras funciones ayuda que las personas lleguen a afrontar los agentes estresores. (Falzon, 2009).

Según Seyle (1936) existen tres fases de adaptación del estrés y son: Fase de Alarma, Resistencia y de Agotamiento a continuación se detallará cada una de ellas.

- **Fase de Alarma**

En esta fase el individuo reacciona y prepara de manera rápida dar una respuesta, en un inicio existe una reacción de firmeza o resistencia la cual baja el nivel de resistencia normal hasta lograr prepararse para afrontar la acción. Es por ello que en esta fase de alarma se llega a activar el sistema nervioso simpático presentando síntomas como dilatación de pupila, sudoración, entre otras, produciendo una activación psicológica como es prestando mayor atención y lo más importante presentando concentración.

- **Fase de Resistencia**

Esta fase surge cuando la persona no presenta tiempo de recuperarse y actúa de la misma manera al momento de afrontar la situación. Aquí el organismo presenta varias reacciones metabólicas para que pueda ser manejado el estrés de manera positiva y es logrando un elevado nivel de resistencia presentando la capacidad de esfuerzo para enfrentar la situación hasta que el individuo se torna incapaz de superarlo, e inmediatamente pasa a la siguiente fase.

- **Fase de Agotamiento**

En esta última etapa se trata de superar la capacidad de resistencia del individuo, generando una serie de alteraciones psicosomáticas que pueden llegar a ocasionar

enfermedades hasta la muerte. En esta fase el nivel de resistencia del individuo cae por debajo de lo normal.

Consecuencias del estrés laboral

Delgado (2018) menciona que una respuesta eficaz del estrés presenta una adaptación exitosa, pero el organismo no siempre responde de manera adecuada, cuando esto sucede tiene un resultado físicamente negativo. Las consecuencias del estrés en la salud de las personas quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental como la frustración, la ansiedad hasta incluso la depresión que pueden presentar quienes están sometidos al estrés laboral.

A la pérdida, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés en gran medida, hay que añadir otras formas en que este puede manifestarse: alcoholismo farmacodependencia, hospitalización, con problemas psicológicos y, en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales relativamente poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad de concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones pueden tener en el ámbito organizacional un costo significativo que toma la forma de disminución de eficiencia y de efectividad. (Ivancevich ,1989)

Las consecuencias del estrés laboral mantienen diferentes secuelas a nivel personal, empresarial y familiar, depende de cómo los diferentes factores desencadenantes del estrés sean asimilados por los trabajadores, y un factor importante es de cómo la empresa maneje los riesgos relacionados al estrés laboral para poseer una respuesta favorable del mismo. Para ello se mencionará a continuación algunos tipos de consecuencias causadas por el estrés:

- **Consecuencias sobre la persona**

Los efectos del estrés laboral sobre la salud de la persona dependen de las características personales de la misma, la capacidad del trabajador para poder controlar la situación, tiempo de duración en la reacción, sus patrones de conducta y las

percepciones que tenga sobre el estresor juegan un papel importante en la salud y bienestar. Las consecuencias sobre la persona consideran problemas físicos, conductuales hasta incluso problemas cognitivos.

- **Consecuencias físicas**

A nivel físico, tolerar estrés laboral puede darse una serie de secuelas y alteraciones sobre el bienestar y la salud de los trabajadores.

Azcuenaga (2011) & Fernández (2010) nos señalan que las enfermedades que pueden provocar el estrés son las siguientes:

- **A nivel del aparato digestivo:** úlcera gastrointestinal, gastritis, colon irritable, digestiones lentas.
- **A nivel del aparato cardiovascular:** hipertensión arterial, disnea, enfermedades coronarias (angina de pecho, infarto de miocardio), arritmias cardíacas.
- **A nivel del sistema endocrino:** Diabetes, hipertiroidismo, anorexia, bulimia, obesidad.
- **A nivel del sistema nervioso:** dolores de cabeza, temblores, tics.
- **A nivel del aparato génito-urinario:** Impotencia, eyaculación precoz, alteración del deseo sexual, coito doloroso, alteraciones menstruales.
- **Trastornos dermatológicos:** sudoración excesiva, dermatitis, caída del cabello, acné.
- **Trastornos respiratorios:** asma, hiperventilación, alergias, sensación de opresión en la caja torácica.

- **Consecuencias Conductuales**

La persona que padece estrés laboral presenta una serie de alteraciones conductuales donde la más común es la dificultad para hablar como el tartamudeo,

tener la voz entrecortada. Es probable que se den explosiones emocionales y conductas impulsivas, falta o aumento de apetito, presencia de alcohol u otras sustancias. (Fernández, 2010).

- **Consecuencias Cognitivas**

Es común que las personas que sufren de estrés laboral tengan y estén presentes las alteraciones cognitivas ya que se da sensaciones de preocupación, dificultades para tomar decisiones, cambio de humor, bajos niveles de concentración. Hipersensibilidad a la crítica por miedo a no poder controlar los varios sucesos presentes en la vida del individuo. (Fernández ,2010).

- **Consecuencias Sociales**

Puede ocurrir cuando el trabajador dedica mucho tiempo a sus funciones y descuida su vida personal y familiar, es por esta razón que las relaciones interpersonales que presenta se ven afectadas ocasionando problemas de agresividad y de conducta. En este caso el nivel más afectado es la familia ocasionando una reducción de tiempo

Para compartir momentos en familia y como consecuencia puede haber una disminución de comunicación. (Fernández ,2010).

Como otro punto podemos mencionar que a nivel social las relaciones con amigos también se ven afectadas a tal punto que la persona pone una barrera o un distanciamiento entre su grupo social. Esto presenta una implicación negativa para el trabajador ocasionando que se disminuya el apoyo social que puede tener un trabajador al enfrentarse a una situación estresante. (Daza ,1995)

- **Consecuencias para la empresa**

Se da dentro de una empresa cuyos trabajadores tienen estrés laboral, donde la organización se ve también afectada ya que se pueden generar varias pérdidas económicas, así como también gran deterioro a nivel interpersonal.

Según Cox (1978) menciona que entre los principales indicadores de estrés laboral en las organizaciones se encuentran el ausentismo laboral, las relaciones interpersonales pobres, bajo nivel de productividad, además altos niveles de accidentes y de rotación de personal, clima laboral negativo e insatisfacción en el trabajo.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal, el entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionen con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo.

Otros síntomas relevantes son problemas disciplinarios, disminución de la calidad y cantidad de trabajo, violencia y acoso psicológico. (Agencia europea para la seguridad y Salud en el trabajo, 2009).

El estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial con gran repercusión sobre el bienestar y la salud física, cognitiva y emocional de los trabajadores, dentro de la empresa pueden surgir una amplia gama de factores al no ser manejados de forma correcta los trabajadores tendrán una reacción negativa hacia la empresa. Por ello es necesario que la organización implicada tenga un buen manejo de la situación y así abordar estrategias efectivas para mejorar disminuir el estrés en cada individuo afectado y así la empresa puede generar buenas condiciones de trabajo para sus colaboradores.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación muestra originalidad ya que no han existido investigaciones preliminares que se hayan realizado dentro de la institución y también al indicar las dos variables que puede ayudar ampliar nuevas perspectivas dentro de la conducta humana en las organizaciones , como también es de gran importancia para la psicología como ciencia para generar una mejor comprensión y así poder contribuir con el estudio de una problemática en el área de Organizacional y el área de RR.HH, se la realiza con la finalidad de llegar a conocer mediante datos estadísticos que nos proporcione llegar a obtener una información clara y verídica si existe o no ,acoso laboral o también conocido como “mobbing” que afecten emocionalmente y mantenga relación con el estrés en la Empresa Ginsberg Ecuador S.A. de la Ciudad de Quito y así poder establecer la relación entre las dos variables de estudio y de encontrarse algún efecto plantear soluciones poder generar un ambiente adecuado para las actividades diarias de los empleados, ya que esta investigación tiene el fin de buscar el bienestar de los empleados de la organización.

Tanto el área de Talento Humano como los directivos de la empresa han demostrado interés por los resultados que se lleguen a obtener de esta fase del estudio con los empleados de la organización y manifiestan la voluntad de mejorar sobre las condiciones y cambios posibles en cuanto a los riesgos psicosociales tales como el estrés y el acoso laboral “mobbing”. Obteniendo respuestas a las interrogantes que tengan los empleadores y ver el nivel de estrés que es ocasionado por el mobbing dentro de la organización y poder indagar desde el ámbito de la Psicología, con la finalidad de proporcionar un análisis de relación entre las dos variables.

Esta investigación busca contribuir material científico a la Psicología por medio de instrumentos validados que ayuden a identificar las problemáticas y así poder evitar que exista estrés en los empleadores.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer la influencia del acoso laboral o “mobbing” en el nivel de estrés que tienen los colaboradores de la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito, en el año 2019” y así poder determinar un plan de acción en base a los resultados obtenidos.

Objetivos Específicos

- Explorar la presencia o ausencia de mobbing como factor de riesgo a través de test validados al personal de la Organización por medio del instrumento de “Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)”.
- Determinar el grado de estrés que el mobbing puede causar en el empleado por medio del instrumento “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS”.
- Elaborar un plan de acción si fuese el caso que se amerite a la organización que ayude a mitigar el acoso laboral o “mobbing” y el estrés mediante los resultados obtenidos en la investigación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presente investigación fue desarrollada en la empresa Ginsberg, S.A donde el tipo de investigación será cuantitativo ,no experimental ya que las variables no fueron manipuladas y la investigación fue orientada a medir hechos reales ,según (Sampieri,R, 2016) define al enfoque cuantitativo como la recolección de datos se obtendrá información para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, mediante la aplicación de la batería obtendremos datos naturales los cuales se cuantifican y se convierten a puntuaciones normalizadas, el diseño de tipo descriptivo nos ayudará a describir nuestra principal característica la sobre el mobbing y su relación con el estrés.

Los instrumentos que nos facilitaran la recolección de datos de las dos variables son el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT- PANDO) y la Escala de Estrés Laboral de la (OIT-OMS).

La revisión bibliográfica se obtuvo de libros digitales, artículos científicos, tesis y documentos obtenidos de sitios web que mantengan relación con el mobbing y el estrés. Cabe mencionar que se perfeccionara con el método estadístico para determinar la relación entre las dos variables la cual se encargara de aprobar o rechazar la hipótesis antes planteada.

Área de estudio

La investigación fue desarrollada en el campo de Psicología Organizacional, por lo tanto, el estudio se realizó en la empresa Ginsberg de la Ciudad de Quito, en el año 2019.

Enfoque

La presente investigación está basada en el enfoque cuantitativo de investigación ya que se procederá a recaudar datos y se derivará a la obtención de datos estadísticos y así poder verificar su correlación.

Población y muestra

No se procedió a utilizar fórmulas para poder realizar el cálculo de la población ya que existió facilidad para realizar la investigación a toda la población de la empresa.

La muestra de la población en la investigación está conformada por 110 de la empresa “Ginsberg”, la muestra cumple con los requisitos estadísticos al no ser menor de 110 participantes en la investigación.

La edad promedio de la población total es de 59 mujeres y 51 hombres con edades entre 20 y 55 años de edad.

El estado civil el 38 % son casados, el 62% son solteros y el 10 % son divorciados.

Tabla. Descripción de la población y muestra del estudio

	Hombres	Mujeres	Total
Mobbing	51	59	110
Estrés	51	59	110
Total	102	118	220

Tabla N° 1: Descripción de la población y muestra del estudio

Fuente: Investigación

Elaborado por: Investigadora

Porcentaje total de hombres y mujeres de la muestra

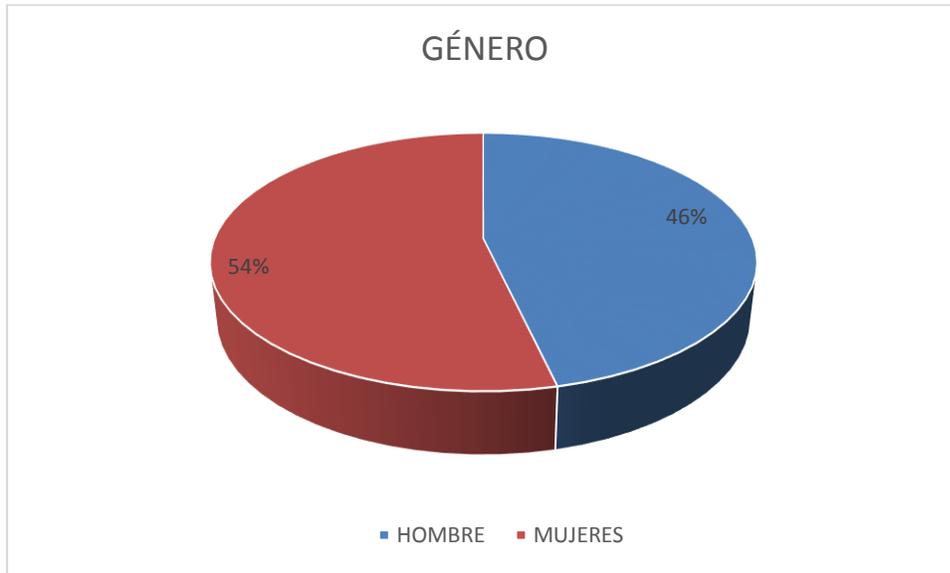


Gráfico N° 1: Porcentaje total de hombres y mujeres de la muestra

Fuente: Investigación

Elaborado por: Investigadora

Instrumentos de investigación

En este trabajo investigativo se utilizaron dos instrumentos de evaluación por cada variable presentada. El primer instrumento corresponde a Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) creado por el Dr. Manuel Pando en México, el cual permite determinar si existe o no, la presencia de violencia psicológica o también conocida como el “mobbing”. El segundo corresponde a La Escala de Estés Laboral de la (OIT-OMS), el cual sirve para medir el nivel de estrés laboral dentro de los trabajadores de la organización.

La importancia de la selección del Inventario del acoso laboral en el trabajador (IVAPT-PANDO) presenta tres fundamentos importantes: la primera es que es un inventario poco extenso donde posee 22 reactivos la cual tiene facilidad que no demanda mucho tiempo para poder realizarlo, la segunda razón del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT- PANDO) Olivares y Pando 2001

mencionan que se ha obtenido buenos resultados en México , con una resistencia de 0,91 Alpha de Cronbach y con un 66% de varianza explicada. Y la tercera razón del Inventario del acoso laboral en el trabajador (IVAPT-PANDO) es la presencia de un apartado final en donde el encuestado puede indicar si las conductas de violencia y acoso psicológico laboral evaluadas han sido producidas por superiores, compañeros o subordinados. (Pando, M.).

El instrumento se compone de 22 reactivos que plantean como previamente se ha mencionado, que plantean una forma de violencia psicológica que puede presentarse donde se solicita se señale la frecuencia del comportamiento con cinco opciones de respuesta que van desde 0 = nunca; a 4 = muy frecuentemente con lo que se indica la presencia de conductas de violencia psicológica como su intensidad.

En la primera columna A del instrumento, se solicita al examinado que señale la frecuencia de este comportamiento en relación con los compañeros de trabajo, lo que permite determinar la percepción de acoso psicológico como también, si el daño causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales, lo que aporta una evaluación más precisa del instrumento. En esta segunda columna B se ofrecen tres opciones de respuesta: 1) menos que a mis compañeros, 2) igual que a mis compañeros, 3) más que a mis compañeros. En esta columna solo se puntúa si el encuestado responde con 3.

Finalmente, se solicita señalar quienes son las personas que realizan las conductas psicológicamente violentas, dando como opciones: "superiores, compañeros y subordinados"; esto se utiliza solamente para determinar la fuente y el tipo de acoso (ascendente, descendente u horizontal), pero no influye en la calificación de la escala. La corrección de la escala ofrece tres valores: presencia de violencia psicológica; Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y presencia del acoso psicológico en el trabajo o mobbing.

Para obtener la calificación de la presencia de la violencia psicológica se procederá a tomar en cuenta los siguientes parámetros, se sumarán las puntuaciones de

los 22 ítems de la columna A que sean desiguales 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	Ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

Tabla N° 2: Calificación de la presencia de violencia psicológica

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

La intensidad se cuantifica uniendo en números de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da y se otorga a las respuestas dadas por el sujeto, el siguiente puntaje:

Muy frecuentemente =4

Frecuentemente =3

Algunas veces = 2

Casi nunca = 1

Nunca = 0

La intensidad de la violencia psicológica en el trabajador estudiado se considerará con la siguiente tabla:

Alta Intensidad	45 o más puntos
Mediana Intensidad	23 a 44 puntos
Baja Intensidad	1 a 22 puntos
Nula	0 puntos

Tabla N° 3: Intensidad de la violencia psicológica

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Se considera a partir de las respuestas obtenidas en la columna B de cada ítem o reactivo:

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

En este caso se contabiliza solo el número de veces que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros”, y se le otorgara un punto por cada vez.

Es importante saber que deben anularse los casos que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros” y que la respuesta a la primera columna A haya sido contestada con “Nunca”, pues vendría a ser una situación incongruente y se entenderá que las instrucciones no fueron comprendidas por el encuestado.

La presencia del acoso psicológico en el trabajador debe considerarse de la siguiente manera:

Nula o baja	0 a 3 puntos
Media	4 a 7 puntos
Alta	8 o más puntos

Tabla N° 4: Presencia de acoso psicológico

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

El segundo instrumento corresponde a la escala de ESTRÉS LABORAL DE LA (OIT-OMS) sus autores son Ivancevich & Matteson donde es un cuestionario fácil de aplicar debido a que se puede aplicar de manera individual o grupal, tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. (Ivancevich & Matteson.)

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuesta 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 N° 5: Alternativas de respuesta

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

La validez y confiabilidad del instrumento con el Alpha de Cronbach es de 0.9218 lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

Las respuestas que se obtiene de cada ítem se proceden agrupar en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

Factor	Ítems
Respaldo del grupo	8, 19, 23
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Clima organizacional	1, 10, 11, 20

Tabla N° 6: Factores que mide el test

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

La interpretación de los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

Niveles de estrés de acuerdo al instrumento (OIT-OMS)

Niveles de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

Tabla N° 7: Niveles de estrés de acuerdo al instrumento

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En esta investigación se utilizó el análisis correlacional estadístico de Pearson el cual busca cual es el coeficiente de correlación entre variables, se procedió a la aplicación de los dos instrumentos en la Empresa Ginsberg previamente a una explicación de lo que conforman cada instrumento de modo personal en la institución.

Los instrumentos fueron analizados por las autoridades de la Universidad y por el departamento de R.R.H.H aceptando la aplicación de las baterías al personal contando con los estándares necesarios para proceder aplicar.

Finalmente se calificaron los dos instrumentos y se procede a tabular en la base de datos. Una vez que se haya obtenido la aprobación para la aplicación de las dos baterías se procedió a desarrollar un oficio al departamento de R.R.H.H informando

que se procederá a realizar la investigación dentro de la organización y solicitando la aprobación y el permiso para el ingreso a la empresa y así poder obtener los datos estadísticos, una vez aprobada el oficio se procederá a recaudar información del número de personal que se encuentra laborando en la actualidad en la empresa para llevar un registro de aquello para la ejecución de las dos baterías.

Se conversó con el área de R.R.H.H y se llegó a la conclusión que se procederá a entregar al personal administrativo puesto por puesto y explicando que la investigación tiene fines académicos y es totalmente confidencial y se retirara al día siguiente.

Una vez que se procedió a retirar los dos instrumentos se procederá a calificar para la obtención de resultados de la investigación.

Actividades

Las actividades tuvieron la siguiente planificación:

- Se presentó el plan de tesis en el mes de junio del 2019, cuyo objetivo era analizar si el tema de investigación es viable y factible.
- Una vez que se aprobó el tema, el 10 de julio del 2019 implantado por la comisión académica de la Universidad Indoamérica.
- Se procedió a búsqueda bibliográfica que sea de aporte en la investigación y los instrumentos que evaluarán las dos variables que se van a utilizar.
- Se prosiguió a la elaboración de objetivos, introducción, justificación, posteriormente se procedió a seleccionar la población y se realizó la autorización del lugar y fecha en donde se aplicarían los test que en este caso se aplicara en la Empresa Ginsberg.
- La aplicación de los test a los trabajadores de la empresa se realizó en dos días donde se respetaban su espacio de almuerzo.
- Una vez obtenidos los instrumentos aplicados, se procedió a la calificación correspondiente.

- Tabulación de resultados e ingreso a la base de datos en Microsoft Excel, donde fueron desarrollados con el software IBM SPSS para obtener la correlación de las dos variables.
- Para obtener información de marco teórico se procedió a buscar fuentes científicas y bibliografías donde tenga su validez y se derivó a una revisión con el tutor de la Tesis asignada por la Universidad.
- Los análisis y resultados obtenidos en el software IBM SPSS se utilizó medidas de tendencia central y coeficiente correlacional de Pearson.
- Siguiendo a la elaboración de la discusión, conclusiones y recomendaciones.
- Por último, se realiza la elaboración de una propuesta teórica que tenga como objetivo un aporte social de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La aplicación de la batería Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) y del Cuestionario de Estrés Laboral de la (OIT-OMS), permitieron obtener los siguientes datos que corresponde a datos de 110 personas empleados de la empresa, los mismos que fueron codificados, tabulados y analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS, cuyos resultados permitieron llegar a obtener la correlación y comprobación de la hipótesis planteada.

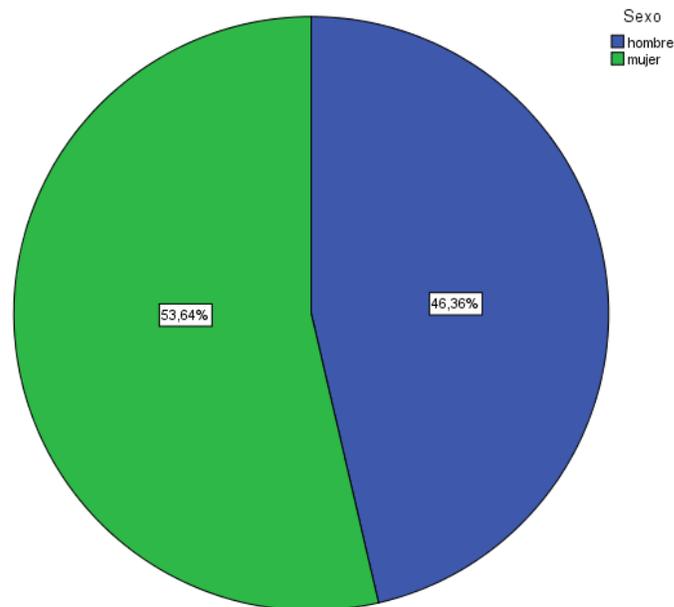


Gráfico N° 2: Sexo
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N° 2 se puede evidenciar que el 53,64% de los participantes en la investigación son mujeres y el 46,36% son hombres.

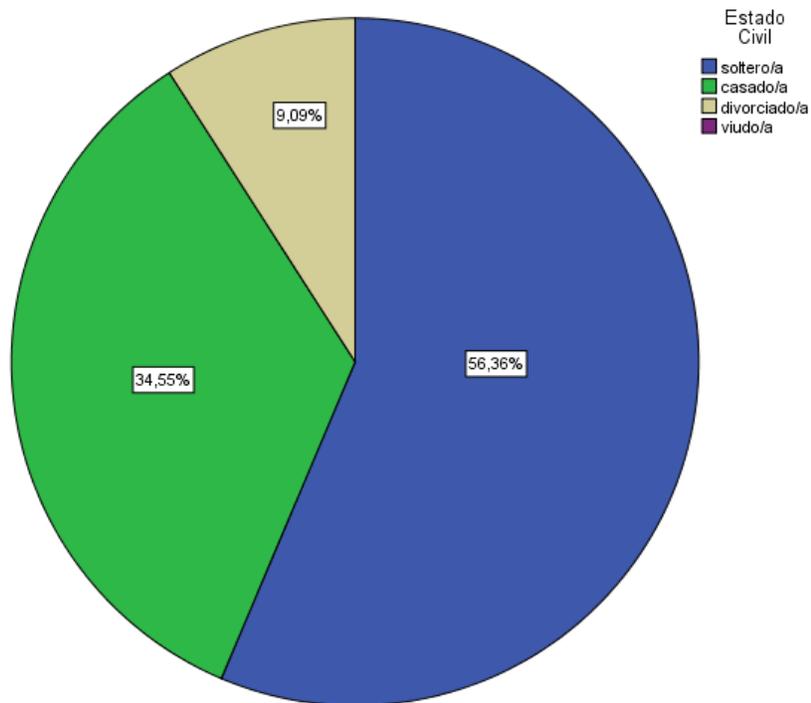


Gráfico N° 3: Estado civil
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N°3 se puede evidenciar el estado civil de los participantes con un 56,36% son solteros/as, el 34,55% son casados/as, el 9,09% son divorciados/as.

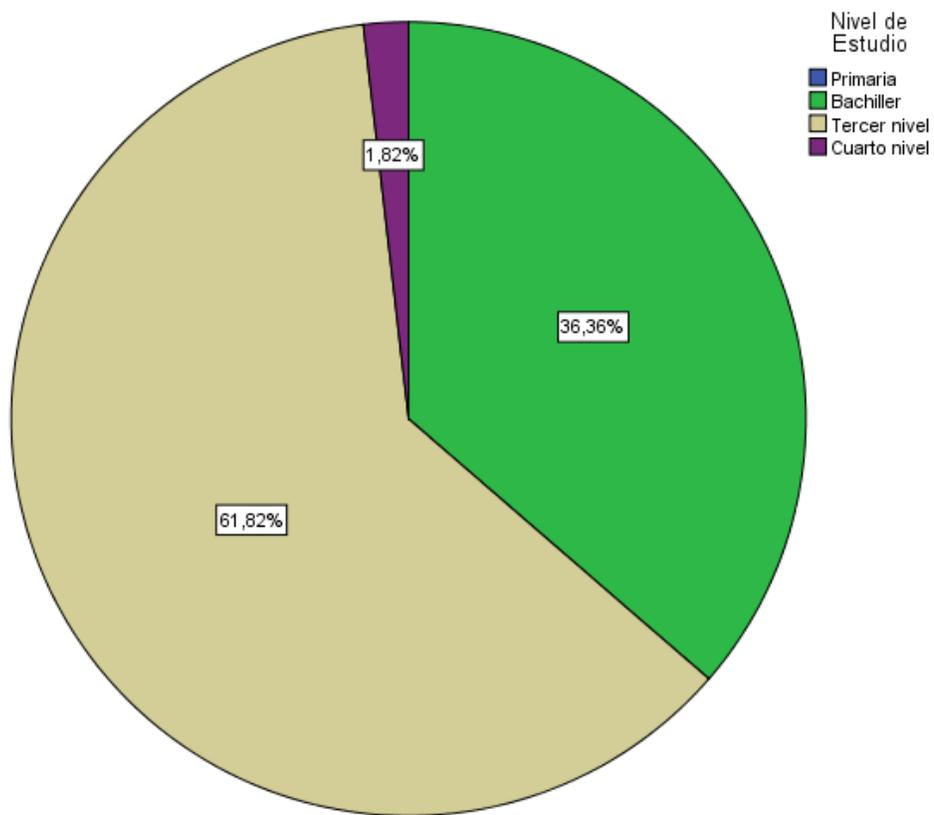


Gráfico N° 4: Nivel de estudio
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N° 4 se puede evidenciar el nivel de estudio de los participantes, donde nos indica que el 61,82% tienen un título de tercer nivel, el 36,36% son bachilleres, el 1,82% tienen título de cuarto nivel.

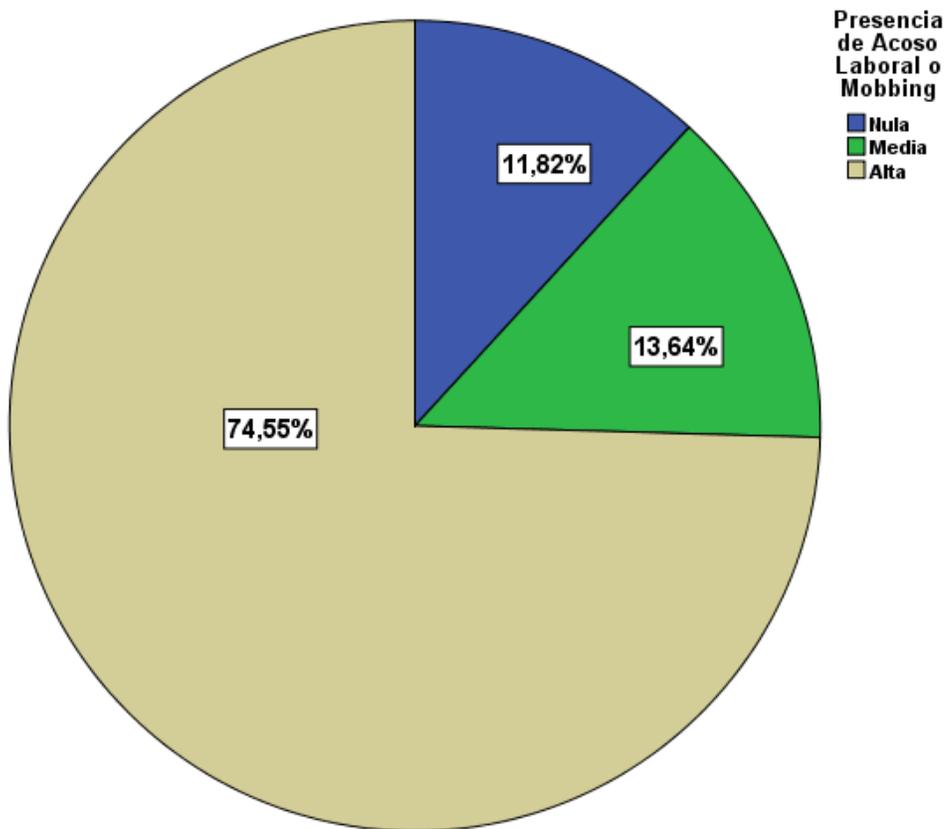


Gráfico N° 5: Presencia de acoso laboral o "mobbing"
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N°5 se puede evidenciar la presencia de acoso laboral que existe en la empresa donde nos indica que el 74,55 % corresponde a un nivel alto de presencia de Acoso Laboral o “mobbing”, el 13,64 % corresponde a un nivel medio de presencia de Acoso Laboral o “mobbing” y el 11,82% corresponde a un nivel bajo o nula de presencia de Acoso Laboral o “mobbing”.

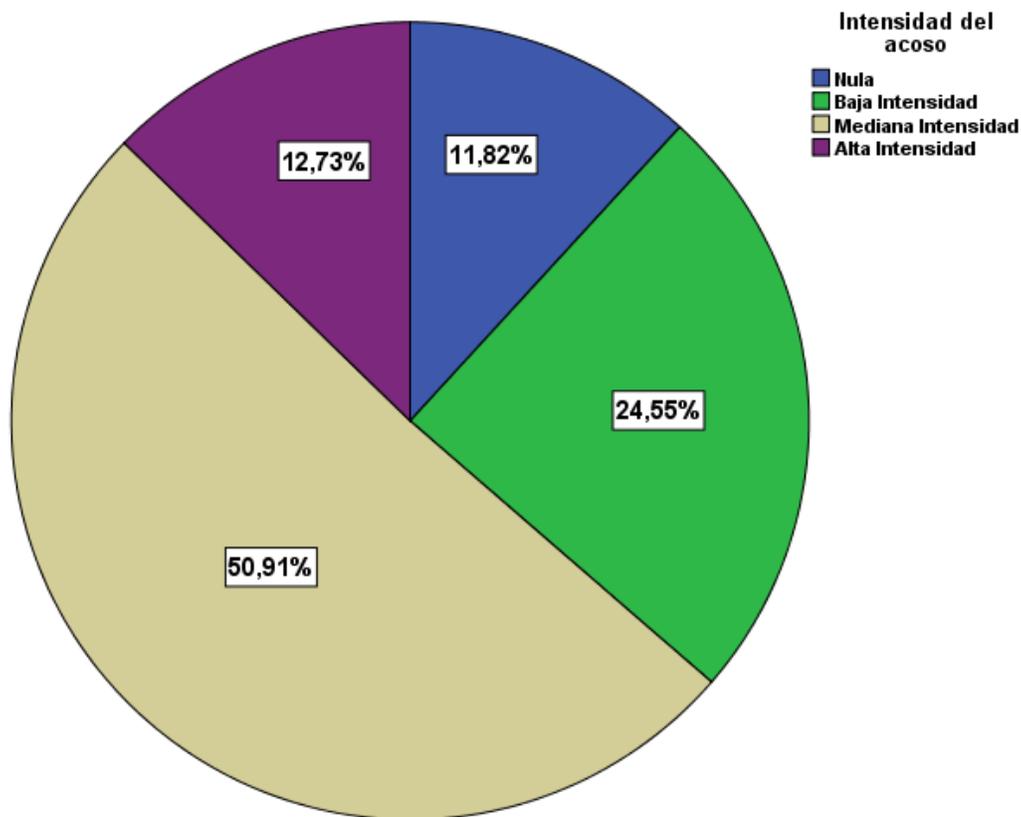


Gráfico N° 6: Intensidad de acoso laboral o “mobbing”

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N° 6 se puede evidenciar la intensidad de acoso laboral o “mobbing” que existe en la empresa donde nos indica que el 50,91 % corresponde a mediana intensidad, el 24,55 % corresponde a una baja intensidad, el 12,73 % corresponde a alta intensidad y el 11,82 % corresponde a baja o nula intensidad de acoso laboral o “mobbing”.

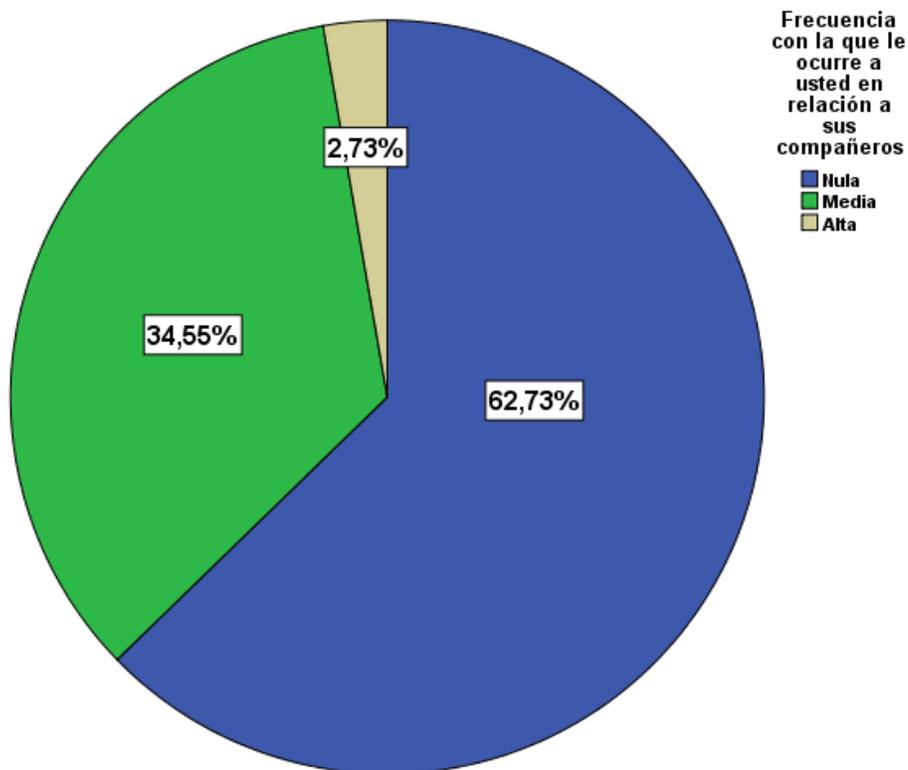


Gráfico N° 7: Frecuencia con la que le ocurre en relación a sus compañeros
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N° 7 se puede evidenciar la frecuencia con la que le ocurre a usted en relación a sus compañeros donde nos indica que el 62, 73 % corresponde a nula o baja frecuencia, el 34,55 % corresponde a mediana frecuencia y el 2,73 % corresponde a alta frecuencia.

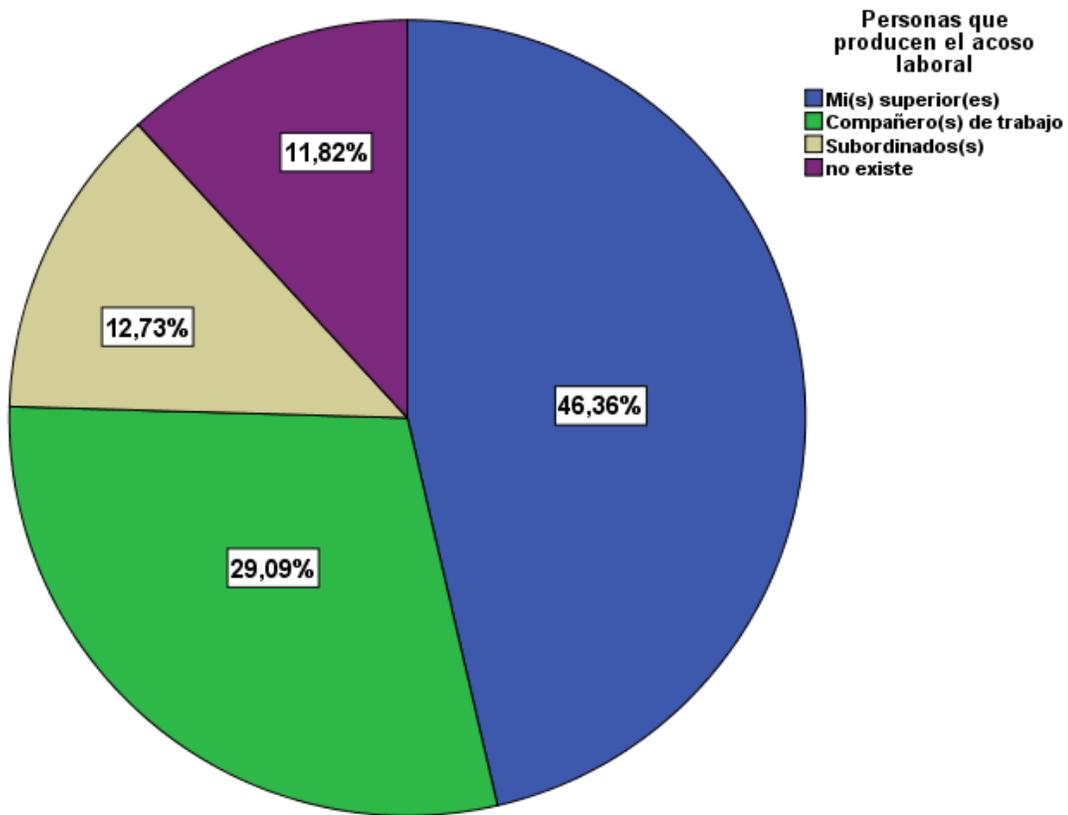


Gráfico N° 8: Persona que produce el acoso laboral

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N° 8 se puede evidenciar las personas que producen en acoso laboral o “mobbing” donde nos indica que el 46,36 % se da el acoso laboral o “mobbing” por mi(s) superior(es), el 29,09 % se da por compañero(s) de trabajo, el 12,73 % se da por subordinado(s) y el 11,82 % indica que no existe persona que produce el acoso laboral o “mobbing”.

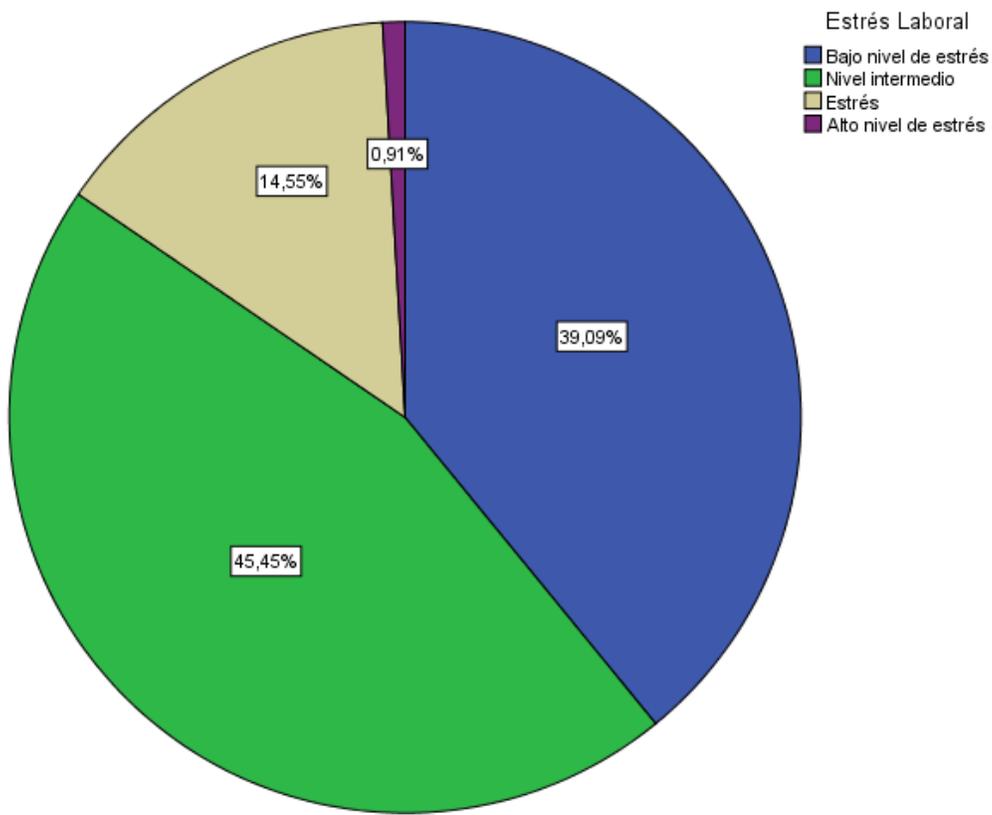


Gráfico N° 9: Estrés laboral
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Interpretación: En el gráfico N°9 se puede evidenciar el nivel de estrés que presentan los participantes en la investigación indicándonos que el 45,45 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 39,09 % presentan un bajo nivel de estrés, el 14,55 % presentan estrés y por último un 0,91 % presentan alto nivel de estrés.

Análisis e Interpretación

Frecuencias

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	hombre	51	46,4	46,4	46,4
	mujer	59	53,6	53,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Tabla N° 8: Frecuencia a nivel de sexo

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo e IBM SPSS

Interpretación: En la tabla N°8, se puede evidenciar que el total de 110 empleados de la población escogida, 51 son hombres y 59 son mujeres.

Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Desviación estándar
Edad	110	32,53	8,206
Estrés Laboral Cuantitativo	110	33,54	17,268
Presencia de acoso psicológico	110	1,63	,689
N válido (por lista)	110		

Tabla N° 9: Medida de frecuencia central

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo e IBM SPSS

Interpretación: En la tabla N°9, se puede evidenciar, que, en la variable de la edad de la población estudiada, la media es de 32,53, la media de estrés laboral es de 33,54 y la media de la presencia de acoso psicológico o “mobbing” es de 1,63. Lo que equivale a un alto nivel de acoso laboral.

Correlaciones Estadísticas

		Correlaciones	
		Estrés Laboral Cuantitativo	Presencia de acoso psicológico
Estrés Laboral Cuantitativo	Correlación de Pearson	1	,403**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Presencia de acoso psicológico	Correlación de Pearson	,403**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 10: Correlación entre variables centrales

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo e IBM SPSS

Interpretación: En la tabla N° 10, se evidencia la muestra la correlación de Pearson entre las variables evaluadas y analizadas, el resultado entre estrés laboral y presencia de acoso psicológico laboral es de 0,403**, lo que indica un alto nivel de correlación. Esto quiere decir que mientras más sea la presencia de acoso laboral o “mobbing” existe mayor probabilidad de la presencia de estrés en los empleados. El porcentaje de correlación es significativo con un nivel de significancia bilateral inferior de 0,01.

Comprobacion de las Hipótesis

HO = Existe relación entre el Acoso Laboral o Mobbing y el Estrés en la empresa Ginsberg S.A. de la ciudad de Quito, en el año 2019.

H1 = El Acoso laboral no tiene relación directa con el Estrés en la empresa Ginsberg S.A. de la ciudad de Quito, en el año 2019.

Los resultados permitieron determinar que se cumple H0 y se rechaza H1, fundamentados por el análisis de la correlación de Pearson entre las variables Acoso laboral y estrés que indican un nivel de correlación bilateral inferior a 0,01, implicando un resultado estadísticamente muy significativo. De esta manera se determina que a mayores niveles de acoso laboral se genera un índice alto de estrés, incrementando el déficit en el desempeño de los empleados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se comprobó la influencia de acoso laboral o “mobbing” y el nivel de estrés que tienen los colaboradores de la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito.
- Se evidencia que la presencia de acoso laboral o “mobbing” en los trabajadores se encuentra en un nivel alto, dentro de este grupo poblacional el nivel de intensidad con que se presenta el acoso laboral es un nivel medio, sin embargo, las personas que provocan el acoso laboral corresponden al nivel jerárquico de la organización.
- Mediante el test aplicado para establecer el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la empresa pudimos determinar que tienen un nivel intermedio de estrés, por lo tanto, en base a la conclusión anterior podemos determinar que existe una correlación entre las dos variables.
- De acuerdo con los resultados conseguidos mediante los test se evidencio que existe la presencia de acoso laboral o mobbing y estrés, para lo cual es necesario generar herramientas que ayuden a mitigar dicho problema en los trabajadores de la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito.

RECOMENDACIONES

- Realizar periódicamente estudios de acoso laboral o “mobbing” y sobre el bienestar integral de los trabajadores de acuerdo con el objetivo de poder incrementar acciones preventivas como realizando talleres o campañas de

prevención y sensibilización sobre los riesgos o consecuencias que pueden ocasionar en el lugar de trabajo.

- Promover la unión del grupo generando actividades recreativas de trabajo para poder fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros, superiores y subordinados y generar un ambiente laboral acorde para todos los miembros de la empresa con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.
- Es importante que se implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los trabajadores con el objetivo de reducir los índices de relación y proceder a dar un seguimiento específico a cada empleado.
- El departamento de R.R.H.H deberá realizar pruebas constantes de acoso laboral y estrés e identificar a las víctimas y victimarios para poder brindar una intervención apropiada y dar prioridad a los casos que presenten mayor gravedad, con la finalidad de eliminar conductas destructivas entre los miembros de la organización que atenten contra la integridad física y psicológica.

DISCUSIÓN

El fenómeno “mobbing” o conocido como acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral ha tenido gran importancia en los últimos años, ya que es un fenómeno que llega a afectar la vida tanto laboral como social llegando a tener un aspecto judicial. Este fenómeno ha sido estudiado en diferentes áreas como lo son: docentes, médicos, enfermeras, entre otros.

Los resultados encontrados en este estudio indican una prevalencia del 74,55% de la población estudiada presenta un alto nivel de acoso laboral dentro de la empresa, en investigaciones por varios autores como: Leyman menciona que en los años 80 estimó un 3,5 % de los trabajadores de una empresa experimentaban mobbing en el trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) también reportó en el año

1996 una prevalencia a escala mundial de intimidación y amedrentamiento del 8% es decir aproximadamente 12 millones de personas. Otro factor importante que nos presenta es que en Suecia se estima alrededor del 10 al 15% de los suicidios registrados cada año donde tienen como origen el hostigamiento psicológico en lugar de trabajo lo que ocasiona la existencia de conductas hostiles ocasionando daño a la víctima ya sea por medio de la manipulación, exceso de actividades laborales imposibles de cumplir en periodos cortos de tiempo, desvalorización del trabajo, ignorando la presencia de la persona, donde estos comportamientos traen grandes complicaciones a nivel biológico, psicológico y social. El 9% de los trabajadores europeos sufren acoso psicológico en el año 2000 (Cardona & Ballesteros, 2006).

Mediante el presente trabajo investigativo cuya finalidad se centra en analizar el acoso laboral o “mobbing” y su influencia en el afrontamiento del estrés en la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito, donde se puede indicar que puede conllevar a la elaboración de datos importantes al bienestar tanto de la empresa como del trabajador. Para ello se procedió a evaluar los niveles de acoso laboral y los niveles de estrés que presentaban los trabajadores de dicha organización, los datos se obtuvieron con el inventario IVAP-PANDO que midió los niveles de acoso laboral o “mobbing” y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS que midió los niveles de estrés que tienen los trabajadores, obteniendo los siguientes resultados:

El 74,55% de la población estudiada presenta un nivel alto de acoso laboral, el 13,64 % corresponde a un nivel medio y el 11,82% corresponde a un nivel bajo o nula de presencia de acoso laboral o “mobbing”; y en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Ginsberg se hallan distribuidos de la siguiente manera: el 45,45 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 39,09 % presentan un bajo nivel de estrés, el 14,55 % presentan estrés y por ultimo un 0,91 % presentan alto nivel de estrés. Cabe recalcar que este estudio se realizó en la misma población y en la misma empresa, lo que permite corroborar los datos, presentando un resultado estadísticamente muy significativo. De esta manera se determina que a mayores niveles de acoso laboral se

genera un índice alto de estrés, incrementando el déficit en el desempeño de los empleados.

En la investigación realizada por Torres (2015) se obtuvieron los siguientes resultados de la muestra investigada, el 100 % de la población total estudiada presenta un nivel alto de acoso laboral o “mobbing”; y en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de los Servidores y Trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional” se hallan distribuidos de la siguiente manera: el 12,95 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 21,19 % presentan un bajo nivel de estrés, el 22,36 % presentan estrés y por último un 35,31 % presentan alto nivel de estrés. Para medir la presencia de acoso laboral fue utilizado el mismo test de esta investigación IVAP PANDO, en cambio para medir el estrés se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés-tercera versión Universidad Javeriana de Colombia, el cual tuvo una correlación significativa en sus resultados al igual que en la presente investigación. De esta manera Torres (2015) también coincide que la presencia de acoso psicológico “mobbing”, es lo que causa estrés laboral en los servidores y trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional.”

En la investigación realizada por Carillo (2015) cuyo tema es denominado: “Violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una Empresa Comercializadora de Calzado”. Se obtuvieron los siguientes resultados de la muestra investigada, el 63,4 % de la población estudiada presenta un nivel alto de acoso laboral, el 26,7 % corresponde a un nivel medio y el 9,9% corresponde a un nivel bajo o nula de presencia de acoso laboral o “mobbing”; y en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa “Comercializadora de Calzado” se hallan distribuidos de la siguiente manera: el 25,7 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 12,9 % presentan un bajo nivel de estrés, el 9,9 % presentan estrés y por último un 51,5 % presentan alto nivel de estrés. Es importante mencionar que el estudio de Carillo (2015) se realizó con diferente población, pero con los mismos instrumentos de esta investigación, lo que permite corroborar los datos, obtuvo una correlación significativa en sus resultados al igual que en la presente investigación. 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 la investigación realizada por Paredes (2016) cuyo tema es denominado: Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Se obtuvieron los siguientes resultados de la muestra investigada, en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Se hallan distribuidos de la siguiente manera: el 11 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 88 % presentan un bajo nivel de estrés, el 1% presentan estrés. Se puede apreciar que los niveles de estrés presentes en la empresa en general no son significativos, por ende no existe una relación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral. La investigación de Paredes (2016) fue realizada con el mismo test de esta investigación “Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS”, sin embargo, los resultados no fueron semejantes ya que tiene otra variable de investigación.

En la investigación realizada por Arellano (2015) se obtuvieron los siguientes resultados de la muestra investigada, el 0% de la población estudiada presenta un nivel alto de acoso laboral, el 23,6 % corresponde a un nivel medio y el 76,4% corresponde a un nivel bajo o nula de presencia de acoso laboral o “mobbing”; y en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones” se hallan distribuidos de la siguiente manera: el 30.1 % presentan un nivel intermedio de estrés, el 16,1 % presentan un bajo nivel de estrés, el 47,3 % presentan estrés y por último un 6,5 % presentan alto nivel de estrés. Es importante mencionar que el estudio de Arellano (2015) se realizó con diferente población, pero con los mismos instrumentos de esta investigación, las variables entre violencia psicológica y el estrés laboral no fue estadísticamente significativa, un factor importante a que no existió correlación puede ser a la población menor de 100 participantes en la investigación. Sin embargo, las dos

investigaciones coinciden que a mayor mobbing o acoso laboral los niveles de estrés son mayores.

En la investigación realizada por Chávez & García (2018), el objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre el mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018. La misma que hace referencia: Existen relación entre el mobbing y el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Lima, para obtener resultados del acoso laboral o mobbing realizaron mediante el cuestionario LIPT- 60 proporcionada por Leyman,, donde sí se ha evidenciado indicadores que apuntan a la existencia de mobbing en la empresa estudiada, para medir el estrés en los trabajadores las dos investigaciones fueron aplicadas el “Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS”. Sin embargo las dos investigaciones coinciden que a mayor acoso laboral o mobbing, los niveles de estrés son mayores.

Las investigaciones anteriormente citadas fueron realizadas en población organizacional, se evidencio en el análisis de la correlación de Pearson entre las variables acoso laboral y estrés que indican un nivel de correlación bilateral inferior a 0,01, implicando un resultado estadísticamente muy significativo. De esta manera podemos decir que se determina que a mayores niveles de acoso laboral o mobbing se genera un índice alto de estrés, incrementando el déficit en el desempeño de los empleados.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

TEMA

Talleres de estrategias psicológicas orientadas al afrontamiento del acoso laboral o “mobbing” dentro de la empresa Ginsberg.

JUSTIFICACIÓN

La investigación previamente realizada con respecto al acoso laboral o “mobbing” y al estrés, concibe la obtención de resultados que determinan problemáticas manifiestas dentro de la organización ya que el acoso laboral es tomado a consideración de manera general, se destacó que existe la presencia de acoso laboral y las consecuencias que trae consigo de manera tanto personal como empresarial. Se procederá a realizar talleres donde esta propuesta está basada en un enfoque cognitivo conductual lo que permitirá generar una sensibilización y concientizar en base a las consecuencias en todos los ámbitos, de esta manera se llegara a prevenir futuros casos donde exista la presencia de conductas hostiles y comportamientos violentos que llegan afectar tanto pensamientos como sentimientos, donde se eliminara y se procederá a dar seguimiento a los casos ya existentes dentro de la organización.

La ejecución de la propuesta que acceda a combatir este tipo de secuelas es viable, ya que por parte del departamento de talento humano de la empresa nos brinda acceso para la realización de actividades que brinden un bienestar ya sea a sus colaboradores como a la empresa, es importante mencionar que también existe una predisposición por parte de los empleados a participar en la problemática antes mencionada.

La ejecución de la propuesta tiene muchos beneficios donde de manera directa los trabajadores al concientizar el mal que conlleva este tipo de conductas y comportamientos procederán a generar un mejor ambiente laboral, compañerismo, respeto y lo más importante de igualdad dentro de los colaboradores que brindan sus servicios en la organización. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán todas las personas e instituciones que lleguen a tomar esta investigación como punto de partida y que obstante futuros estudios realizados sobre esta temática.

La terapia cognitivo conductual es una forma de entender cómo piensa uno acerca de sí mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y como lo que uno hace afecta a sus pensamientos y sentimientos. La terapia cognitivo conductual le puede ayudar a cambiar la forma como piensa (cognitivo) y como actúa (conductual) y estos cambios le pueden ayudar a sentirse mejor. La terapia cognitivo conductual se centra en problemas y dificultades del “aquí y ahora”, busca maneras de mejorar su estado anímico ahora. (Consejo Editorial de Educación Pública del Royal College of Psychiatrists, 2007)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un plan de intervención mediante estrategias psicológicas con el fin de disminuir o eliminar el acoso laboral o “mobbing” y mitigar el estrés en los trabajadores de la empresa Ginsberg de la ciudad de Quito,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar estrategias psicológicas para que el personal tenga herramientas necesarias para el afrontamiento de acoso laboral.
- Disminuir los números de casos detectados de acoso laboral y estrés en los trabajadores.
- Eliminar la presencia de acoso laboral creando una cultura de prevención a través de talleres que fomente a mantener una relación amena donde les permita a los empleados mejorar su ambiente laboral, libre de violencia y estrés para un adecuado desarrollo de sus funciones dentro del mismo

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta presenta bases fundamentales en la presentación de talleres y acciones que ayude a combatir el mobbing, presente dentro de la empresa la cual genera consecuencias negativas como ya se había mencionado anteriormente. Por eso la propuesta planteada está basada en mejorar las relaciones interpersonales entre el personal de la organización, mismas que impiden que el espacio laboral sea el adecuado.

La propuesta planteada está determinada en realizarse en las mismas instalaciones de la empresa con el apoyo del área de recursos humanos, los talleres se basan en la aplicación dinámica divididos en grupos para fomentar la cohesión grupal y el rapport. Se procederá a realizar mediante un enfoque cognitivo conductual ya que la intencionalidad se trata de estimular el conocimiento de los individuos para poder modificar las conductas.

Para que la propuesta planteada pueda desarrollarse de manera efectiva se necesita de la presencia y colaboración de la alta gerencia, para que los colaboradores sientan el compromiso de acatar e integrarse a los talleres, es así que se procederá a la modificación del comportamiento y obteniendo un desempeño laboral adecuado. Ya que dentro de la investigación se evidencia la presencia de acoso laboral y como esta influye con el estrés en los trabajadores, según lo determinado por los trabajadores dicho acoso se da por los rangos superiores o jefes inmediatos. Para eso se realizarán 4 talleres con una duración de 1: 45 a 2 horas aproximadamente.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

La modificación de la conducta es un factor claramente visible para el cambio adecuado de las personas que toman el puesto de acosador, en este sentido se escogió el enfoque cognitivo conductual ya que es el más recomendado por la relación directa de los pensamientos en el comportamiento de las personas, esto tiene beneficio tanto las victimas como la empresa en la que se está dando el acoso laboral.

La Terapia Cognitiva Conductual es un modelo de tratamiento de diversos trastornos mentales, que trabaja ayudando al paciente a que cambie sus pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para combatir sus problemas o en este caso la depresión. Y que como su nombre lo indica, surgió por la unión de dos grandes teorías de la psicología. (Duazary, 2011).

Según Stallard (2001) el nombre de la terapia cognitivo conductual se utiliza para describir las intervenciones que tienen por objeto reducir el malestar psicológico y las conductas desadaptativas mediante la modificación de los procesos cognitivos. La TCC se basa en el supuesto subyacente de que las emociones y las conductas (lo que sentimos y lo que hacemos) constituyen en su mayor parte un producto de las cogniciones (de lo que pensamos) y de que, en consecuencia, las intervenciones cognitivo-conductuales pueden generar cambios en la forma de pensar, sentir y actuar (Kendall, 1991).

Lo que tiene como objetivo buscar con esta propuesta es disminuir o eliminar la presencia de acoso laboral en la empresa, para poder obtener un ambiente laboral y digno para todos los trabajadores que pertenecen a la empresa y así puedan desarrollar sus actividades laborales de manera digna sin la presencia de acoso laboral o mobbing y por ende sin la presencia de estrés.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO	RESPONSABLE
Logística	Preparar y adecuar los espacios donde se va a realizar los talleres	Es importante que el ambiente físico tenga iluminación y sea acogedor.	-Participantes	1 Hora	La investigadora Belén Benavides
Socialización	Se explica los contenidos previamente establecidos y estructurados	Se brinda la entrega de la información específica para obtener una respuesta positiva a la problemática.	-Materiales -Participantes	2 Horas	La investigadora Belén Benavides
Taller I	Conocimiento de la temática	Brindar los conocimientos necesarios con respecto al acoso laboral o “mobbing”	-Información bibliográfica -Materiales -Participantes	1: 40 minutos	La investigadora Belén Benavides
Taller II	Manejo y control emocional	Realizar estrategias para tener un mejor control de emociones ante situaciones negativas que suelen generar estrés y ansiedad.	-Información bibliográfica -Materiales -Participantes	1: 40 minutos	La investigadora Belén Benavides
Taller III	Estrategias de comunicación	Proponer técnicas de manejo asertivo para mejorar las relaciones interpersonales	-Información bibliográfica -Materiales -Participantes	2 horas	La investigadora Belén Benavides
Taller IV	Actividades relacionadas al afrontamiento de problemas		-Información bibliográfica -Materiales -Participantes	2 horas	La investigadora Belén Benavides

Tabla N° 11: Diseño técnico de la propuesta
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación

LEO, COMPRENDO Y APRENDO

TALLER I					
TEMA: Leo, comprendo y aprendo			TIEMPO: 1 hora 40 minutos		
OBJETIVO: Brindar conocimientos respecto al acoso laboral o “mobbing” a los participantes.					
FASE	ACTIVIDAD	TÉCNICA	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO
Rapport	Integración de los participantes.	Dinámica grupal el baile del periódico	Integrar a los participantes fomentando la participación grupal, dejando a un lado la vergüenza y la timidez.	-Periódico -Grabadora -Lugar abierto -Internet	30 minutos
Introducción	Se explicara las actividades y el objetivo que se llevara a cabo durante el taller.	Exposición	Los participantes deberán cumplir con las actividades establecidas.	-Participantes -Computadora -Proyector	15 minutos
Procedimiento	-Definición de acoso laboral -Tipos de acoso laboral -Características de víctima y victimario -Consecuencias	-Lluvia de ideas. -Explicación -Role Playing -Explicación audiovisual	-Definir la problemática con conocimientos impartidos por los participantes. -Reconocer los tipos de acoso para tener una correcta identificación. -Con una dinámica asumiendo roles entender las características de la víctima y agresor y diferenciarlas. -Dar a conocer las consecuencias que genera este fenómeno.	-Computadora -Pizarra -Internet -Participantes	40 minutos (10 minutos por cada procedimiento)
Cierre	Expresar mediante un gráfico, frase o lluvia de ideas lo comprendido durante el taller e intercambiar con un compañero para que lo tenga presente en su lugar de trabajo	Feedback	Mediante dinámicas se lograra que el aprendizaje llegue a comprenderse de mejor manera y lograr tener la atención de los participantes.	-Participantes -Hojas de papel -Marcadores, esferos.	15 minutos

Tabla N° 12: Leo, comprendo y aprendo

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación

Desarrollo del taller 1

Dirigido a: Los empleados de la organización.

- **Rapport**

Al inicio de realizar un taller es importante la presentación ante los participantes, dentro del espacio de socialización es necesario realizar una actividad la cual rompa barreras dentro del contexto y se pueda fomentar la integración entre compañeros y se genere un ambiente de confianza, empatía, aceptación. Para que el taller no se forje aburrido, tedioso y se pierda la atención de los participantes, sino sea un lugar que genere confianza y exista la participación por parte de los participantes.

Técnica:

La técnica propuesta es “El baile del periódico” es una dinámica que implica trabajar en equipo, confianza, pensamiento estratégico, integración con el grupo de participantes, la persona encargada de manejar el taller en este caso la investigadora deberá observar el comportamiento de los participantes ya que le llevara a tener pautas de las relaciones y roles organizacionales. La duración de la técnica es de 30 minutos y el proceso es de la siguiente manera:

-Se les dividirá en parejas aleatoriamente y deberán colocarse en encima del periódico que entregara la persona a cargo del taller.

-Se colocará música de distinto género, mientras la música este sonando los participantes deberán bailar encima del periódico.

-Se detendrá la música y el periódico se va doblando por la mitad, hasta que alguno de los bailarines se salga de la hoja.

-Gana la pareja que más aguante encima de la hoja de periódico repetidamente doblada, ya que hay que tener pensamiento estratégico para buscar la manera de que los jugadores entren encima de la hoja de periódico.

-Para finalizar se hablará con la pareja ganadora y nos cuente cual fue su estrategia de trabajar en equipo y lograr el objetivo del juego.

- **INTRODUCCIÓN**

Luego de generar mediante la dinámica, rapport con los miembros de la organización, se procede a dar una explicación sobre las actividades y el objetivo que se llevara a cabo durante el taller., todo esto se realizara mediante la proyección de diapositivas que nos llevara una duración de 10 minutos.

- **PROCEDIMIENTO**

Para este punto cada participante dará ideas y conocimientos sobre el tema que se está tratando generando una participación activa y se procederá a las técnicas previamente establecidas.

Técnica 1

Llamado lluvia de ideas es una actividad dinámica que genera la participación de todos los participantes brindando sus ideas y conocimientos respecto a la dinámica como lo es conceptos del acoso laboral. Por consiguiente se llevara a cabo los siguientes pasos:

-El moderador del taller escribirá en la pizarra la palabra acoso

-Se tomara una pelota y explicar a los participantes que debe rodar y al momento que la moderadora decida parar la persona que tenga la pelota deberá dar su opinión respecto al tema tratado

-Se dará la posta a otro trabajador hasta obtener las ideas necesarias y se desarrollara una definición sobre acoso laboral con las ideas de todos los participantes.

Técnica 2

Se procederá a exponer los distintos tipos de acoso entre ellos están el acoso laboral ascendente, descendente y vertical. Para lo cual se realizara mediante la técnica de exposición mediante diapositivas donde se explicara las diferentes características

que le definen a cada uno, con el objetivo que logren identificar cada tipo de acoso laboral.

Técnica 3

Se procede a mencionar las características de la víctima y victimario a través de dramatización de dos personas que simulen tener dichas características. Se deberá tener en cuenta el siguiente proceso.

-Se procederá a dividir en cuatro grupos de manera aleatoria.

-Se debe elegir dos representantes de cada grupo donde uno tendrá el papel de víctima y el otro de victimario.

-Los participantes deberán crear una escena donde se evidencie claramente los papeles que le corresponde a cada actor.

-El moderador presentara a cada grupo donde tendrá 15 minutos para desarrollar la presentación.

-Una vez que se haya evidenciado la presentación de los cuatro grupos se procederá hacer la votación del mejor grupo mediante aplausos.

Técnica 4

Se procederá a explicar las consecuencias que genera el acoso laboral mediante un video, la cual exige de más escucha y entendimiento, luego de ver el video se pedirá la opinión de algún participante para conocer lo que aprendió mediante el video y poder aclarar dudas.

- **CIERRE**

Para finalizar se les dará materiales necesarios a cada pareja que se eligió anteriormente.

-Se les pedirá que realicen mediante un dibujo, frase o lluvia de ideas lo aprendido durante el taller.

-Se procederá a crear nuevas parejas, haciéndoles que se enumeren del 1 al 2.

- Se juntaran los números pares y los impares y procederán a intercambiar sus actividad y colocarle en algún lugar visible de su escritorio.

YO CONTROLO MIS EMOCIONES

TALLER II					
TEMA: Yo controlo mis emociones			TIEMPO: 1 hora 40 minutos		
OBJETIVO: Buscar estrategias para controlar las emociones ante momentos negativos asociados al estrés					
FASE	ACTIVIDAD	TÉCNICA	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO
Inicio	Se procede a dar la bienvenida a los participantes	Dinámica grupal Técnicas de respiración	Tener un control adecuado de la respiración para hacer frente a una respuesta de estrés.	-Participantes -Computadora (música relajada)	10 minutos
Introducción	Brindar información sobre la temática a tratar en el taller.	Exposición	Los participantes se lleguen a familiarizar con el contenido a tratar en el taller.	-Participantes -Computadora	30 minutos
Procedimiento	-Manejo emocional	-Regulación emocional mediante una dinámica	-Los participantes aprendan a mejorar el control de emociones	-Participantes -Historia -Silla	20 minutos
	- Ansiedad y estrés	-Ejercicio de relajación muscular de Jacobson	-Disminuir los niveles de tensión muscular en los participantes.		15 minutos
Cierre	Reforzamiento de lo aprendido	Elaboración de un cuento donde exista un conflicto.	Buscar que los participantes tengan una solución positiva y pacífica a los problemas que se presenten a lo largo de su vida.	-Participantes -Hojas de papel -Marcadores, esferos.	25 minutos

Tabla N° 13: Yo controlo mis emociones

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación.

Desarrollo del Taller II

Dirigido a: Los empleados y gerentes de la organización.

- **INICIO**

Mediante la dinámica técnicas de respiración se logra tener un control correcto de la respiración es una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés. Uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés. Para eso se implementaran los siguientes pasos:

- Inhalar suavemente por la nariz
- No coger mucho aire
- Mantener durante 3 seg el aire en los pulmones
- Expulsar el aire con lentitud sacando todo el aire por la boca

Al finalizar se pedirá a cuatro participantes que comenten sobre la dinámica y que expliquen si se sintieron relajados.

- **INTRODUCCIÓN**

Una vez que los participantes se encuentren motivados, activos se procederá a dar la exposición mediante material digital como son las diapositivas, lo cual es importante que se genere un conocimiento previo a lo ya estructurado. Tendrá una duración de 25 minutos.

- **PROCEDIMIENTO**

Técnica 1

Para el manejo de emociones se realizará mediante una dinámica donde los participantes aprenderán a manejar el control de las emociones. Tendrá una duración de 20 minutos, para ello se implementarán los siguientes pasos:

-La moderadora leerá en voz alta el comienzo de la historia

“Va Pepe muy contento por el parque, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha hecho quedar muy mal con los otros chicos del barrio, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe...”.

-Una vez leído el cuento los participantes deben pensar de manera individual como actuarían si se encontraran en la situación en la que está Pepe.

-Después se va a pedir que los participantes compartan sus respuestas.

-Se procederá a dividir en dos grupos que constarán en un grupo que permiten la conciliación y buscan un camino pacífico y el otro grupo las que promueven un mayor conflicto.

-En forma de debate se llega a la conclusión de por qué llegar a buscar un camino pacífico es mejor que el conflicto.

Técnica 2

Se procederá a realizar el ejercicio de relajación muscular de Jacobson donde los compañeros deben tomar una distancia prudente con los demás y observar al instructor, se debe haber realizado con anterioridad ejercicios de relajación de respiración. Es importante conocer si algún participante sufre de dolores lumbares. Se procederá a realizar los siguientes pasos:

-Todos deben adquirir la posición del cochero, de preferencia en una silla sin espaldar, piernas separadas y espalda media inclinada.

- Posteriormente el paciente debe levantar los dos brazos y generar tensión en los mismo contando de forma lenta y con voz suave. Y después los baje lo más despacio posible (repetir por tres veces).

- Tras esto se aplicara lo mismo en las manos, haciendo puño lo más fuerte posible, contamos hasta veinte y empezamos a soltar poco a poco. (repetir por tres veces).

-Este mismo ejercicio debe aplicarse en brazos, manos, pies, piernas, abdomen, hombros, cabeza y músculos de la cara, con la misma secuencia lógica y en los tiempos establecidos, de tal modo cada parte contara con su tensión muscular y subsiguiente calma.

Cuando se aplica de manera correcta la técnica ayuda a disminuir la tensión muscular, donde es efectiva en estrés y ansiedad puesto que puede ayudar al nerviosismo. Tendrá una duración de 20 minutos.

- **CIERRE**

Para cerrar el taller y asegurarnos que el taller tuvo un aporte en los participantes solicitamos que realicen la siguiente actividad:

Se forman parejas donde deben imaginar una situación en la que haya un conflicto. Entonces cada pareja escribe un cuento corto que debe contener estos elementos:

- *Adolescentes que hablan o se envían mensajes por celular.
- *Una acusación
- *Solución que deja el camino abierto al diálogo.

Finalmente los cuentos se comparten y se hace una valoración grupal de las ventajas e inconvenientes de la solución al conflicto, de modo que se comprenda lo que un final u otro implica desde el punto de vista emocional para las personas implicadas en la historia.

Esta pretende que los participantes sepan distinguir entre las formas de responder a una acusación y además de eso aprendan a controlar sus emociones y

aprendan a solucionar sus conflictos mediante el entrenamiento por imaginación ante situaciones hipotéticas que van más allá de los ámbitos sociales a los que uno está acostumbrado. Tendrá una duración de 20 minutos

COMUNICÁNDONOS TODOS

TALLER III					
TEMA: Comunicándonos todos			TIEMPO: 2 horas		
OBJETIVO: Proponer técnicas de manejo asertivo para fortalecer las relaciones interpersonales.					
FASE	ACTIVIDAD	TÉCNICA	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO
Inicio	Palabras de bienvenida y actividad práctica.	Dinámica grupal Nudo Humano	Lograr que exista comunicación entre los participantes, toma de decisiones, resolución de problemas e identificar líder (es).	-Participantes -Música	25 minutos
Introducción	Brindar a los participantes información acerca de la temática que se brindara en el taller.	Exposición	Socialización de los contenidos que tiene el taller.	-Computadora -Proyector -Participantes	25 minutos
Procedimiento	Comunicación asertiva	Asertividad empática	Mejorar la comunicación entre todos los compañeros de las diferentes áreas.	-Participantes -Espejo	40 minutos
Cierre	Imaginando a un buen líder	Retroalimentación mediante una dinámica.	Concientizar al líder de la imagen que debe transmitir a sus subordinados	-Participantes -Papel boom -Esferos, marcadores	30 minutos

Tabla N° 14: Comunicándonos todos
Elaborado por: Investigadora
Fuente: Investigación

Desarrollo del Taller III

Dirigido a: Los empleados y gerentes de la organización.

- **Inicio**

En cada taller hemos partido con una dinámica la cual se ha evidenciado que sirve para disminuir la tensión, miedo e inseguridad, además de ser un distractor y romper el hielo creando un ambiente agradable para proceder a realizar el taller, en esta ocasión la dinámica que utilizaremos se llama en nudo humano, donde existe la comunicación entre los participantes, toma de decisiones, resolución de problemas e identificación de las características de un buen líder. Los pasos a desarrollar son los siguientes:

- Se dividirá en grupos iguales a los participantes.
- Escoger un líder por grupo el cual será el encargado de dirigir a su grupo.
- Los participantes deberán formar un círculo mirando al centro.
- Cada participante tiene que agarrar las manos de dos participantes de enfrente, uno por cada mano, formando un “nudo humano”.

El objetivo de esta dinámica es que los participantes desenreden el nudo sin soltarse de las manos y vuelvan a formar un círculo original pero, esta vez con las manos agarradas a los participantes de su izquierda y derecha. Puede parecer un juego difícil, pero se puede lograr con comunicación, un buen trabajo en equipo y un líder que sepa dirigir al grupo.

Al final se evaluará que grupo lo realizó de mejor manera y las estrategias que utilizaron y les hizo acreedores a ganar, de igual manera se procederá a expresarse los demás grupos para que indiquen sus falencias dentro de la competencia, también se pedirá que mencionen si el líder escogido desarrolló el trabajo que le correspondía o existió varios líderes dentro del grupo. Tendrá una duración de 25 minutos.

- **INTRODUCCIÓN**

Mediante la utilización de diapositivas y material visual se proporcionará una breve explicación acerca de la temática que conlleva el taller, además de las actividades que

será desarrollada por los participantes. Con el fin que los participantes estén familiarizados con el contenido. Tendrá una duración de 20 minutos.

- **PROCEDIMIENTO**

La asertividad resulta una de las técnicas más valiosas ya que permite la expresión de manera clara y positiva sus puntos de vista, sentimientos. Por otro lado se encuentra la empatía un componente que potencia la comprensión de lo sentido, vivido o experimentado por la otra persona, por ende la asertividad empática generara un rol especial en el manejo de los diversos grupos, para demostrarlo se procederá a dar los siguientes pasos:

- El moderador escogerá a una persona que será su colaborador en esta dinámica.
- Se colocara frente a un espejo de cuerpo entero y expresara algún malestar significativo, puede ser real o inventado.
- En este punto el moderador tomara la posta y aplicara la asertividad empática y escucha atentamente lo que el colaborador comenta.
- Cuando finalice el moderador se procederá a manifestación empática, donde se busca un punto que genere consuelo exponiendo las creencias.
- Se pedirá al resto de participantes que escojan una pareja, donde uno tomara el puesto de moderador y otro de colaborador.
- Y se repetirá el ejercicio. Tendrá una duración de 40 minutos.

- **CIERRE**

Se llevará a cabo una actividad didáctica llamada imaginando a un buen líder, se realizara de manera individual donde aquí los participantes deben dibujar lo mejor posible a su jefe y escribir alrededor 6 cualidades positivas y 6 cosas que le gustaría que mejore, esta actividad se procederá a entregar a cada uno de sus jefes inmediatos. La importancia de esta actividad es que los jefes reciban estos dibujos de manera positiva y asuman cuáles son sus fortalezas y sus debilidades y mejorar a fin que sus subordinados y grupos de trabajo evidencien una mejoría. Tendrá una duración de 25 minutos.

AHOGADO EN UN VASO DE AGUA

TALLER IV					
TEMA: Ahogado en un vaso de agua				TIEMPO: 2 Horas	
OBJETIVO: Buscar estrategias que ayuden al afrontamiento de problemas					
FASE	ACTIVIDAD	TÉCNICA	OBJETIVO	MATERIALES	TIEMPO
Inicio	Palabras de bienvenida y actividad práctica.	Dinámica grupal El cuadrado perfecto	Se centra en el fomento de buenas habilidades de comunicación y liderazgo. Al pedir que los demás participantes no hablen este juego también requiere de confianza entre los miembros del equipo ya que serán los que guían a los participantes en la dirección correcta.	-Participantes -Soga -Vendas	30 minutos
Introducción	Explicación de las actividades que se tratara en el taller.	Exposición	Socialización de los contenidos del taller.	-Participantes -Computadora -Proyector	20 minutos
Procedimiento	Resolución de problemas	Dinámica La caída del huevo	Fomentar la participación de todos donde se verá las habilidades de trabajo en equipo y solución de problemas	-Huevos -Cinta adhesiva -Sorbetes	30 minutos
Cierre	Retroalimentación de la técnica	Dinámica Esto es mejor que aquello	Analizar los conocimientos adquiridos en los participantes, además de ver la creatividad del equipo y la resolución de problemas.	-4 objetos -Participantes	20 minutos

Tabla N° 15: Ahogado en un vaso de agua

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación

Desarrollo del taller IV

Dirigido a: Los empleados y gerentes de la organización.

- **INICIO**

Se busca dejar las tensiones y poder dejar a un lado las tensiones y hacer que los participantes se sientan activos por eso la dinámica que realizaremos se llama el cuadrado perfecto, cuyo objetivo se centra en el fomento de unas buenas habilidades de comunicación y liderazgo, confianza entre los miembros del equipo ya que tendrán que guiar a los demás en la dirección correcta. Para esto debe seguirse los siguientes pasos:

-Se pedirá que se formen dos grupos y que se levanten y formen un círculo para sostener la cuerda.

-Los participantes deberán ponerse la venda en los ojos y dejar la cuerda en el suelo.

-Pídeles que se alejen un poco del círculo.

-Luego pídeles que intenten formar un cuadrado con la cuerda sin quitarse la venda de los ojos.

-Poner un límite de tiempo para que compitan.

-Pide a algunos miembros del equipo que permanezcan en silencio.

Para culminar se calificara al grupo que mejor realizo la actividad, al principio parecía complicado e imposible de realizarlo pero a través de la comunicación y las estrategias que tuvo el grupo lograron resolver el problema. Esta actividad se desarrollara en 30 minutos.

- **INTRODUCCIÓN**

Se dará apertura a la explicación acerca del contenido del taller mediante diapositivas y hacer que de esta manera los participantes se sientan familiarizados con

la temática y las actividades que se desarrollaran durante el taller. Se desarrollara aproximadamente en 20 minutos.

- **PROCEDIMIENTO**

Para la resolución de problemas se realizara la dinámica llamada la caída del huevo que tiene como objetivo fomentar la participación de todos, además se emplean las habilidades de trabajo en equipo y solución de problemas para unir a los miembros del grupo. Se procederá a realizar los siguientes pasos:

- Realizar grupos de 5 participantes en cada equipo.
- Dar a cada equipo los mismos materiales (huevo, cinta adhesiva, sorbetes).
- Con los materiales deberán hacer una tipo casa al huevo y tratar de cubrir al huevo.
- Tendrán aproximadamente 30 minutos para realizar la actividad.

Para finalizar el moderador deberá lanzar desde lo más alto posible el huevo y comprobar que huevo sobrevivió a la caída y ese grupo será el ganador y comente a los demás participantes cual fue su estrategia para la resolución del problema que era evitar que el huevo se rompiera.

- **CIERRE**

Para finalizar y tener una retroalimentación del taller se realizara una dinámica llamada esto es mejor que aquello, que tiene como objetivo inspirar la creatividad del equipo en la solución de los problemas. La idea es no poner situaciones muy sencillas, para que resulten obvio cuáles serán los objetos más útiles. Se deben seguir los siguientes pasos:

- Escoger 4 objetos que sean diferentes.
- Divide a los participantes en equipos con la misma cantidad de miembros.
- Describe una escena en la que cada grupo tenga que resolver un problema usando solo los cuatro objetos antes entregados.

-Un ejemplo puede ser “te encuentras en una isla desierta” o “tienes que salvar al mundo de Godzilla”.

-Pide a cada equipo que ordene los objetos por orden de utilidad en dicha situación y que, además lo argumenten.

Para finalizar se pedirá a los participantes que expongan la solución al problema y se escogerá al grupo que mejor solución al problema haya presentado. Esto se dará en un tiempo de 20 minutos.

BIBLIOGRAFÍA

- Matteson, M., & Ivancevich, J. (2006). Escala laboral de la OIT-OMS, España.
- (OIT), O. I. (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas destinadas a combatir este fenómeno. Ginebra.
- Aglamisis, J. (2011). Violencia, maltrato, acoso laboral: El mobbing como concepto. Buenos Aires, Argentina.
- Arbonés, H. (2014). Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva, Ed. Bomarzo, Albacete.
- Arellano Yépez, M. F. (2015). "Mobbing y su posible relación con los niveles de Estrés Laboral en el Área Administrativa de una Empresa de Telecomunicaciones". Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.
- Azcuenaga Linaza, L. (2011). El estrés laboral. Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes: Riesgos psicosociales, acoso laboral, carga mental, burnout, estrés laboral, riesgos biológicos.
- Blanco Henríquez, C. (2014). "Acoso Laboral y Procedimiento de Tutela". Editorial el Jurista. Santiago, Chile.
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (2006). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad Internacional Sek. Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. 99-106. Quito, Ecuador.
- Carrillo, D. A. (2015). Violencia Psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una Empresa Comercializadora de Calzado. Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.

- Chávez Gaona, D., & García Campos, H. (2018). Relación entre el mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Lima, 2018. Universidad César Vallejo. Lima .
- Coba Quintana, L. M. (2019). "El acoso laboral en el Ecuador". Obtenido de Revista Caribeña de ciencias sociales. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Cobo, Y. (2013). El mobbing hace visible lo invisible. Universidad de la Cantabria. España.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT . (2006). El estrés en los jóvenes. Claves para detectarlo y prevenirlo. Madrid.
- Cox, T. (1978). Un enfoque transaccional del estrés laboral. Estrés, Diseño de trabajo y Productividad.
- Daza, F. M. (1995). El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral. .
- Díaz, R. (2016). Análisis psicosocial del Mobbing. Universidad de Jaen. España.
- Dr. Chacón , L. (2014). El Acoso Laboral: un mal que requiere tratamiento Legal. Obtenido de El acoso laboral en el Ecuador.
- Duazary. (2011). Terapia cognitiva-conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte Duazary. Universidad Colombia. Volumen 8.
- Einarsen, S. (2000). Acoso e intimidación en el trabajo: una revisión del enfoque escandinavo. Agresión y comportamiento violento.
- Einarsen, S., & Hauge, J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. Obtenido de Una revision de la literatura. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Falzon Pierre. (2009). Carga de trabajo y estrés. En "Manual de ergonomía". Madrid.

- Fernández, M. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela, revista de derecho, N.º33, Barranquilla, ISSN: 0121-8697.
- Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la Organización del trabajo. Ediciones Club Universitario. España.
- Gil, M. (2014). El hostigamiento psicológico o Mobbing en la actualidad, Universidad de Valladolid. Soria.
- González, D., & Delgado, M. (2008). Informe pericial: Un caso de acoso laboral. Obtenido de Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones.
- Greenspan. (1993). El estrés laboral concpeto.
- Guevara, L. (2001). Tratamiento del acoso psicológico, el estres y el burnout como accidentes del trabajo.
- Heinemann, K. (1992). Violencia psicológica en el trabajo. Dos estudios exploratorios. En virtud de una buena relación.
- Hirigoyen, M. (2001). El acoso laboral y el acoso moral. Barcelona.
- Ivancevich, J. (1989). Estrés en el trabajo. México.
- Kendall, P. (1991). Teoría orientadora para el tratamiento de niños y adolescentes". Terapia infantil y adolescente: procedimientos cognitivo-conductuales, Nueva York.
- Krieger, N., Waterman, P., Hartman, C., Bates, L., Stoddard, A., & Quinn, M. (2006). Riesgos sociales en el trabajo: abuso en el lugar de trabajo, acoso sexual y discriminación racial. Obtenido de Un estudio de hombres y mujeres negros, latinos y blancos de bajos ingresos. Estados Unidos.

- López Molina, J. (2017). Programas de doctorado en Abogacía y práctica Jurídica. Acoso laboral: perspectiva penal y compliance en la prevención de riesgos laborales. Universidad Católica de Murcia. Murcia, España.
- Lorenz, K. (1991). Estoy donde estas tu. Término inglés mobbing de la etologia.
- Luna, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Secretaria de Salud Laboral. Madrid.
- Martino, D., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). Prevención de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Luxemburgo: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Maynes, H. (2013). Acoso Moral Laboral o Mobbing. Análisis de la jurisprudencia chilena. Facultad de derecho. Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre. Milagros para la tartamudez.
- Pando Moreno, M. (2011). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. Obtenido de Revista de Psicología.
- Paredes Alfaro, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. Universidad Andina Simón Bolívar .Sede Ecuador.
- Parra, K. A., & Vargas, M. L. (2018). El acoso laboral en la legislación Ecuatoriana. Obtenido de Revista observatorio de la Economía Latinoamericana, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
- Peiro Silla, J. (2008). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis de riesgos psicosociales. España.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid, España.

- Piñuel, I. (2012). Manual de autoayuda. Debolsillo clave. Perfiles como víctima y victimaria. España. Obtenido de Randon House Mondadori, S.A.
- Psychiatrists, C. E. (2007). La Terapia Cognitivo Conductual (TCC). London.
- Ricoy, R. (2013). Mobbing o acoso laboral e inmobiliario, Servizo de publicaciones de la Universidad de Vigo, ProQuest Ebook Central.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Editado por Universidad Viña del Mar. Obtenido de Ciencias Sociales ONLINE.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10 Edición: Pearson Educación, México.
- Rodríguez, M. (2010). Manual acoso laboral: Mobbing. Formación para el empleo. Madrid.
- Román García, J., Gelpi Cano, & Romero. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. Editorial y Producción Arteamina. Madrid.
- Romanik. (2013). El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral Informe de Actualidad Laboral 2, publicación digital del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, Chile. Obtenido de ISBN: 978-956-7978-17-5.
- Sáez, M., & García, I. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing. Madrid. Obtenido de Psicología Pirámide.
- Seyle. (1936). Definición al estrés basado en estímulos y respuestas. .
- Slipak, O. (2007). Estrés laboral. Mobbing.
- Stallard, P. (2001). Pensar bien- Sentirse bien: Manual práctico de terapia cognitivoconductual para niños y adolescentes. EUA: Editorial Desclée de Brouwer.

- Torres Villacrés, W. J. (2015). “Acoso Psicológico “Mobbing” y Estrés Laboral en los Servidores y Trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional” . Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Trabajo, A. E. (2009). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Trujillo, M. (2014). El mobbing. Obtenido de Revista Innovar Journal, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia.
- Valentín, E. (2011). El mobbing como delito. Elementos para que una conducta se llegue a considerar mobbing.
- Vicente, X., & Piñuel. (2010). La respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo. Tesis Doctoral. León.
- Williams, Stephen, & Lesley Cooper. (2004). Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales. Editorial el Manual Moderno. México, DF.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el Mobbing o acoso laboral en el afrontamiento del estrés en la empresa Ginsberg de la Ciudad de Quito, en el año 2019.

Para lograr estos objetivos se utilizarán dos encuestas que miden el "Mobbing" o acoso laboral y el "Estrés" con un tiempo estimado de aplicación de 30 minutos.

El único beneficio que se obtendrá de la presente investigación es de carácter científico.

La investigación no conlleva ningún riesgo para el participante.

En todo momento se respetará estrictamente la confidencialidad. El nombre del participante no será utilizado en ningún informe o publicación de los resultados de la investigación.

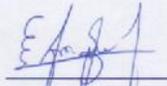
La participación es absolutamente voluntaria y el participante puede retirarse de la investigación en el momento que lo considere oportuno sin ninguna consecuencia por esta decisión.

Para expresar mi consentimiento de participar en la investigación firmo la presente:

 Ginsberg Ecuador S.A.

RECURSOS HUMANOS

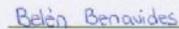
Talento Humano "Ginsberg"



Dr. Andrés Subía
Coordinador de la Carrera de Psicología



Tutor Msc. Edwin Valencia



Autora: Belén Benavides

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p>								
<p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

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

ANEXO

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

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste en las dos columnas con el número que corresponde a la respuesta que desea dar. La primera, que es la columna (A), indica con qué frecuencia le ocurre lo que se pregunta, y la segunda columna (B) se refiere a la frecuencia con la que le ocurre a usted en relación con sus compañeros. En ambos casos tiene que tener presente si ha sucedido o está sucediendo durante los últimos doce meses.

RESPUESTAS:

Columna A)

- 0. Nunca.
- 1. Casi nunca.
- 2. Algunas veces.
- 3. Frecuentemente.
- 4. Muy frecuentemente.

Columna B)

- 1. Menos que a mis compañeros.
- 2. Igual que a mis compañeros.
- 3. Más que al resto de mis compañeros.

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores.		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores de forma desmedida.		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).		
18. Me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

Complemente lo siguiente: Señale con una cruz en el margen derecho sobre las líneas la(s) persona(s) que me produce(n) las cosas arriba mencionadas es (son):

Mi(s) superior(es) _____ Subordinado(s) _____
 Compañero(s) de trabajo _____ Otros (especificar) _____