



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia

Maestría en Trabajo Social con Mención en Proyectos Sociales

**El Mobbing o Acoso Laboral y Estrés Laboral en el personal Femenino del
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la
Provincia de Chimborazo durante el año 2023.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención
del título de Magíster en Trabajo Social con
Mención en Proyectos Sociales

AUTORA:

Ps.Cl. Janeth Patricia Ashqui Alulema

DIRECTORA:

Lcda. Kerly Johanna Blacio Maldonado PhD.

Loja – Ecuador

2023

Certificación

Loja, 25 de agosto del 2023

Lcda. Kerly Johanna Blacio Maldonado PhD.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **El Mobbing o Acoso Laboral y Estrés Laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo durante el año 2023.**, previo a la obtención del título de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Proyectos Sociales** de la autoría del estudiante **Janeth Patricia Ashqui Alulema**, con **cédula de identidad Nro. 0604331207**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Lcda. Kerly Johanna Blacio Maldonado PhD.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Janeth Patricia Ashqui Alulema**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 0604331207

Fecha: 14 de septiembre de 2023

Correo electrónico: janeth.ashqui@unl.edu.ec

Teléfono: 0984147537

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Janeth Patricia Ashqui Alulema**, declaro ser la autora del Trabajo de Titulación denominado: **El Mobbing o Acoso Laboral y Estrés Laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo durante el año 2023.**, como requisito para optar por el título de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Proyectos Sociales**, autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los catorce días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés.

Firma:

Autora: Janeth Patricia Ashqui Alulema

Cédula de identidad: 0604331207

Dirección: Riobamba - Chimborazo

Correo electrónico: janeth.ashqui@unl.edu.ec

Teléfono: 0984147537

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Lcda. Kerly Johanna Blacio Maldonado PhD.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación dedico a Dios todo poderoso por darme la vida y la dicha de disfrutar la presencia de mis padres, por darme cada día la fuerza y la sabiduría para alimentar mis sueños y obtener lo más deseado el continuar con mi preparación académica.

A Dennis el amor de mi vida, por ser mi felicidad y mi motor para seguir adelante, quien me ha enseñado que el camino y los planes de Dios son perfectos, fuiste mi mejor amigo, compañero y hoy eres y serás mi compañero de vida si así Dios lo permite.

Janeth Patricia Ashqui Alulema

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría, y esta gran bendición para continuar el camino de conocimiento, de la misma manera a la Universidad Nacional de Loja por haberme dado la oportunidad de cumplir mis sueños y asignarme a docentes con gran capacidad humana y metodológica quienes me han impartido conocimientos valiosos que no solo me servirán para crecer como profesional sino también como persona.

Agradezco a mi hermana Verónica por ser siempre mi apoyo mi confidente y mi motivación en todos los aspectos de mi vida.

Janeth Patricia Ashqui Alulema

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos.....	ix
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	7
4.1. Antecedentes	7
4.2. Teorías del mobbing Teoría de Heinz Leymann.....	8
4.3. Teorías del estrés laboral.....	9
4.3.1. Teoría Industrial	9
4.4. Mobbing o Acoso laboral.....	10
4.4.1. Características.....	12
4.4.2. Clasificación	13
4.5. Fases del Mobbing	14
4.6. Perfil Psicológico	16
4.6.1. Sujeto activo, agresor o victimario	16
4.6.2. Sujeto pasivo o víctima.....	16
4.6.3. Consecuencias	17
4.7. Estrés Laboral	17
4.8. Fases de reacción ante estrés.....	18
4.8.1. Reacción de alarma.....	18
4.8.2. Resistencia	19

4.8.3. Agotamiento	19
4.9. Tipos de Estrés	19
4.10. Factores Estresores.....	19
4.10.1. Factores Familiares	20
4.10.2. Factores Personales.....	20
4.10.3. Consecuencias	21
a)Consecuencias a nivel fisiológico.....	21
b)Consecuencias a nivel cognitivo	21
c)Consecuencias a nivel psicomotor del sistema motor	21
4.10.4. Consecuencias para la empresa.....	21
4.11. Marco Contextual.....	22
4.12. Marco legal	22
5. Metodología.....	27
6. Resultados	34
7. Discusión	40
8. Conclusiones	43
9. Recomendaciones.....	44
10. Bibliografía	45
11. Anexos	52

Índice de tablas:

Tabla 1. Operacionalización de variables	25
Tabla 2. Niveles de estrés y puntuaciones.....	32
Tabla 3. Factores del mobbing que prevalecen en el personal femenino.	34
Tabla 4. Niveles de estrés que existe en el personal femenino.....	35
Tabla 5. Correlación de variables	37
Tabla 6. Prueba de Chi-cuadrado	38

Índice de figuras:

Figura 1. Fisiología del estrés .	18
Figura 2. Área de estudio .	27
Figura 3. Conocer la relación entre tipos de mobbing y niveles de estrés laboral que existe en personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023.	35
Figura 4. Conocer la relación de factores de mobbing y estrés laboral que existe en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023.	36

Índice de anexos:

Anexo 1. Consentimiento Informado	52
Anexo 2. Cuestionario de Cisneros	53
Anexo 3. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS	56
Anexo 4. Certificado de traducción del resumen	58

1. Título

**El Mobbing o Acoso Laboral y Estrés Laboral en el personal Femenino del
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia
de Chimborazo durante el año 2023.**

2. Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de conocer la relación entre el mobbing o acoso laboral y el estrés laboral del personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo durante el año 2023; se desarrolló mediante el uso del enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño No experimental-Transversal, la muestra conformada por 74 mujeres que prestan sus servicios dentro de la mencionada Institución, establecido como Variable Independiente al mobbing o acoso laboral la cual fue valorada mediante el Cuestionario o Barómetro Cisneros, y la Variable Dependiente el Estrés Laboral valorada con la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Al finalizar la investigación se logró establecer que existe una relación significativa entre el mobbing o acoso laboral y estrés laboral a través de los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS, mediante tablas cruzadas se aplicó la prueba del chi cuadrado, correlación de Pearson alcanzando un índice de significancia de 0.000 sobre los 0.05 alcanzando un nivel de índice de 158.01 puntos, es decir 15%, lo cual significa que el mobbing y estrés laboral se relaciona de manera significativa entre el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023.

De los siguientes resultados obtenidos y la teoría estudiada se menciona que el mobbing afecta de manera directa la salud física, psicológica y social de las funcionarias las mismas que son evidenciadas en el rendimiento laboral, absentismo, productividad, desarrollo de malos hábitos como consumo de sustancias psicotrópicas, ansiedad, pérdida de apetito, cefalea, enfermedades cardiovasculares etc.

Palabras clave: *Violencia verbal, acoso laboral en mujeres, mobbing, estrés laboral.*

2.1. Abstract

The present investigation was carried out with the objective of knowing the relationship between mobbing or workplace harassment and work stress of the female personnel of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Colta Canton of the Province of Chimborazo during the year 2023; It was developed through the use of the quantitative approach, of a correlational type with a Non-experimental-Cross-sectional design, the sample made up of 74 women who provide their services within the aforementioned Institution, established as an Independent Variable to mobbing or workplace harassment which was valued through the Cisneros Questionnaire or Barometer, and the Dependent Variable Work Stress valued with the OIT-WHO Work Stress Scale.

At the end of the investigation, it was possible to establish that there is a significant relationship between mobbing or workplace harassment and work stress through the application results calculated in the SPSS statistical program, using cross tables, the chi-square test was applied, Pearson's correlation reaching a significance index of 0.000 over 0.05 reaching an index level of 158.01 points, that is to say 15%, which means that mobbing and work stress is significantly related among the female personnel of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Colta during the year 2023.

From the following results obtained and the theory studied, it is mentioned that mobbing directly affects the physical, psychological and social health of female officials, which are evidenced in work performance, absenteeism, productivity, development of bad habits such as consumption of psychotropic substances, anxiety, loss of appetite, headache, cardiovascular diseases, etc.

Keywords: *Verbal violence, workplace harassment in women, mobbing, work stress.*

3. Introducción

Leyman (1996), como se citó en Duque et all. (2003), lo define el mobbing como un fenómeno, conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho, dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo, llegando a adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio.

El estrés laboral es considerado como una respuesta fisiológica y psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, el estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Gutierrez, 2007)

Selye de la misma manera Lazarus & Folkman como se citó en sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud.

El interés por conocer o investigar con más profundidad la relación de las variables, mobbing o acoso laboral y el estrés laboral surge desde la visibilidad diaria, quejas de las funcionarias en el departamento médico que los jefes o directores de unidad, delegan tareas sin sentido, gran cantidad de tareas a cumplir en un plazo corto de tiempo, aislamiento, impiden que otros compañeros se relacionen, excluyen de las reuniones, quejas hacia la máxima autoridad, no disponen de materiales ni equipos necesarios, lugar de trabajo inapropiado por ello se presume que este tipo de actos puede afectar la salud psíquica del personal femenino, viéndose reflejado en la productividad, socialización, estado emocional y funciones dentro de la institución, cambios en su comportamiento, irritabilidad, fatiga, cefalea, migraña, sensación de ser un fracaso, por ello el fin de esta investigación es conocer la relación entre el mobbing y el estrés laboral en el personal femenino de la institución.

La relación de estas dos variables no ha sido investigada dentro de la Institución, por lo tanto, es necesario iniciar con el estudio de la misma puesto que el problema se encuentra latente en el entorno laboral y es un problema que debe ser conocido para explicar la relación del

mobbing y estrés laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, a su vez también aporta con conocimientos teóricos que contribuirán para que la máxima autoridad de la Institución tome soluciones pertinentes ante la problemáticas presentadas e intervenir de forma adecuada previniendo alteración en el equilibrio psíquico físico, de las funcionarias y por ende afecte en el desempeño y productividad laboral, la investigación tiene relación con el desarrollo sostenible puesto de manifiesto en el Objetivo 8 cuya finalidad es “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Objetivo 8 incluye los siguientes temas prioritarios: El empleo pleno y productivo y el trabajo decente, la desigualdad salarial por razón de sexo, la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

Como parte de la investigación se iniciará un proceso de concientización que generará a los beneficiarios directos que serán en este caso las funcionarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta con el fin de promover un espacio laboral libre de violencia; Los beneficiarios indirectos serán la familia, institución, sociedad debido a que los usuarios recibirán una efectiva y eficiente atención, en la familia se desarrollara vínculos afectivos adecuados.

Toda investigación parte de algo que ya existe es así que se ha investigado y buscado información de las dos variables en estudio ya que se encuentra netamente presente dentro del ámbito laboral desde que se inicia el trabajo donde existen niveles jerárquicos, un sin número de autores a nivel del mundo han realizado estudios con las variables en estudio.

En tal sentido Francisco Trujillo citado en (Betancourt, 2018), considera el mobbing como uno de los fenómenos que causa mayor preocupación en el mundo del trabajo, la presencia de este riesgo psicosocial está afectando cada vez más en España el acoso laboral afecta a 15% de los trabajadores, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) concluye que el 80% de la población trabajadora ha sufrido alguna situación de acoso laboral durante su periodo de trabajo.

La última encuesta Nacional de seguridad en el trabajo realizado en el 2007 menciona los siguientes resultados el 22 % de los trabajadores mencionan que el trabajo está afectando de manera negativa en su salud, las dolencias más frecuentes son el dolor de espalda en un 13%, dolor de cuello 6.3%, estrés 6.3%. En Ecuador se enraíza el acoso laboral por presunta falta de

políticas eficaces, en lo que va del año 2021, el Ministerio del Trabajo ha receptado y atendido 251 denuncias por acoso laboral. Las direcciones regionales de Quito y Guayaquil son los departamentos con mayor incidencia de casos con 95 y 96 denuncias por acoso laboral o discriminación, respectivamente, las victimas prefieren no denunciar por temor a represalias (Lynch, 2021).

La presente investigación, se justifica a nivel metodológica dado que se contará con un antecedente que permita conocer la realidad de esta problemática, así como determinará si existe relación entre ambas variables. Es necesario mencionar que no existen estudios realizados sobre el mobbing o acoso laboral y estrés laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta. Asimismo, a partir de los resultados obtenidos se podrá implementar diversos programas y proyectos cuyo objetivo sea mejorar el clima laboral y por ende reducir el estrés laboral.

Es indispensable indicar que el estudio se enfoca en estudiar la relación de las dos variables con el fin de dejar un aporte en la institución en la cual se desarrolla la investigación a la vez en la comunidad científica con el bosquejo de conceptos, y teorías ya existentes, cuyos resultados podrán sistematizarse y ser incluidos en futuros estudios.

En tal sentido, el estudio persigue el objetivo de “Determinar la relación entre el mobbing o acoso laboral y el estrés laboral”; como objetivos específicos se plantea “Analizar el factor de mayor prevalencia de mobbing, identificar los niveles de estrés laboral, determinar la relación entre tipos de mobbing y niveles de estrés laboral”; la hipótesis de investigación destaca “La presencia de mobbing causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023”.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

Existe una variedad de estudios realizados sobre mobbing o acoso y estrés laborales en todo el mundo, en los últimos años el tema de estudio ha tomado auge despertando interés en quienes lo estudian y se desenvuelven en el medio laboral.

Heinz Leyman en los años 80 realizó un estudio de investigación en Suecia tomando como resultado que este cruel fenómeno afectaba al 3,5% de los trabajadores en su lugar de trabajo, menciona además que actualmente está alcanzando tal relevancia en el mundo laboral (Ovejero, 2006).

Los Estudios de Justicia (2014) como se citó en (Lara & Pando, 2014) concluyen que el 22,3% de ellos ha sufrido acoso por lo menos una vez durante su experiencia laboral, el porcentaje desciende hasta el 9,31% al introducir criterios de valoración más restrictivos tales como la frecuencia y la duración, es importante indicar que el acoso afecta por igual a los grupos analizados y no existen diferencias significativas ante la presencia de este factor; sin embargo, en referencia al sexo existen diferencias estadísticamente significativas, observando que la tasa de victimización en los hombres es de 6,85%, mientras en las mujeres es el 12,77%, en cuanto a la direccionalidad del acoso, se indica que el acoso descendente afecta a un 76,5% de las víctimas; el acoso horizontal afecta a un 56,9% y el acoso descendente afecta al 39,2% de las víctimas (p.3).

Según (Lara & Pando, 2014) en su estudio sobre factores psicosociales y presencia de mobbing en profesores universitarios, con la aplicación IVAPT-PANDO (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo), detecta 9 posibles casos de Acoso Psicológico, 2 en nivel alto y 7 en nivel medio (p.4). En referencia a los resultados obtenidos por el autor se puede observar que existe presencia significativa del estrés en el personal que afecta a la salud y seguridad en el trabajo (p.10).

Tal como lo señala la autora Peralta, M. (2006) en su estudio descriptivo sobre la violencia en el trabajo en Colombia, sus formas y consecuencias en empresas que desarrollan actividades económicas de investigación y vigilancia privada (p.9). Al contrastar los resultados de esta investigación con los del estudio realizado en Europa en el año 2000, se observa que el acoso psicológico duplica la prevalencia de Europa, es de resaltar que en Colombia el 20% de los trabajadores está expuesto a acoso laboral, el cual está afectando la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de éstos, existen diferencias por sectores, las cuales oscilan entre 25%

en las actividades de transporte, 20% en vigilancia privada, 19.7% en el sector salud y 14.6% en finanzas, las cuales oscilan entre 25% en las actividades de transporte, 20% en vigilancia privada, 19.7% en el sector salud y 14.6% en finanzas (p.10).

Arce & Ramirez (2021) en un estudio realizado en Trujillo-Perú concluyen lo siguiente:

“Existe una correlación positiva de efecto moderado y estadísticamente significativa ($r = .48$; $p < .01$). Relación que muestra un sentido directo, es decir que, a mayor acoso laboral, mayor estrés según los resultados obtenidos en el estudio de tipo correlacional, corte transversal en el sector público laboral la libertad con el tema mobbing y estrés laboral” (p. 22).

Además, dentro del estudio desarrollado en Callao- Perú se obtuvo como resultado un índice de significancia de 0.000 sobre los 0.05 puntos, alcanzando un nivel de índice de 0,925 pts., es decir 92.5%, lo cual significa que el mobbing y estrés laboral se relaciona de manera significativa entre los trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2019 (Torres W. J., 2015).

Por otro lado, el autor Pazmiño Romero (2018) concluyó que del estudio realizado en la ciudad de Guaranda con el personal de salud de la “Dirección Distrital 02D01 Guaranda - Salud” con el objetivo de analizar la presencia de mobbing y el estrés laboral el 100% de la población muestra presencia de violencia psicológica alta, “el 71% presenta una intensidad de violencia media y un 90% muestra un nivel de acoso bajo, mientras que en el estrés laboral sus indicadores muestran; cansancio emocional 78% evidencia un nivel bajo, despersonalización 63% nivel bajo y realización personal 22% nivel bajo, la presencia de nivel alto de estrés se presume que es causado por las exigencias de la institución ya que a mayor acoso laboral mayor será el estrés en el personal de la Institución” (p,27).

4.2. Teorías del mobbing Teoría de Heinz Leymann

Leymann (1984) como se citó en (Minayu, 2020), en su tesis en referencia al mobbing señala que:

“Para referirse al maltrato psicológico dentro del ámbito laboral, utilizo los siguientes términos “terror psicológico” “psicoterrorización” quien definía a este fenómeno conocido como Mobbing o terror psicológico como” (p.38).

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 desvalimiento, y

activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente, por lo menos una vez a la semana y durante largo tiempo por lo menos seis meses, causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social (Minayu, 2020).

Leymann (Minayu, 2020) clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco formas o maneras, el acoso psicológico, que “se expresa en diferentes actuaciones dirigidos de acosador a víctima ya sea de jefe, compañeros o subordinados en el lugar de trabajo”, siendo uno de los más frecuente es la limitación en la comunicación, mismo que excluye o impide a sus compañeros compartir o comunicarse, la dificultad para expresarse y ser escuchado, desprestigio ya sea por su físico o aduciendo algún error, amenazas, como se describe a continuación:

- **Limitar su comunicación.** - Por parte del acosador haciendo uso de su jerarquía como autoridad, establece que se puede y no se puede hablar. Repercutiendo en la víctima que se le niega la facultad de expresarse o hacerse escuchar.
- **Limitar su contacto social.** - A la víctima no se le habla, pretendiendo que nadie más lo haga, se bloquea todo contacto físico de los compañeros y de las fuentes de información.
- **Desprestigiar su persona ante sus compañeros.** - Uso de bromas y humor negro sobre la víctima basándose en su origen, procedencia familiar, el entorno que lo rodea.
- **Desacreditar su capacidad profesional y laboral.** - Al trabajador que ocupa el lugar de víctima se le designa labores que sobrepasen o sean inferiores a sus capacidades laborales; también le impiden que realice labor alguna.
- **Comprometer su salud.** - Las agresiones psicológicas que percibe la víctima con lleva a un malestar psicológico y psicosomático (Minayu, 2020).

4.3. Teorías del estrés laboral

4.3.1. Teoría Industrial

Karasek y Theorell (1990) como se citó en (Bethelmy & Guarino, 2008), expone la teoría que ha sido empleado para predecir la influencia de la tensión laboral sobre la salud de los trabajadores, arrojando evidencia empírica de la relación entre los niveles de estrés laboral y la aparición de enfermedades, especialmente de tipo coronaria, la combinación de diversas condiciones estructurales del trabajo, tales como altas y bajas demandas laborales, y control decisonal producen cuatro escenarios diferentes que

originan consecuencias distintas para los trabajadores en términos de salud y aprendizaje (p.43).

- Primera. “es denominada tensión laboral, en la cual las demandas laborales son altas y el control en la decisión es bajo” (p.44).
- Segunda. es llamada situación activa, cuando la demanda laboral es alta y el control en la decisión también es alto. (p.44).
- Tercera. situación es la baja tensión, con una demanda psicológica baja y alto control en la decisión. (p.44).

Cuarta situación. Pasiva, constituida por una baja demanda psicológica y bajo control decisional. (p.44).

4.4. Mobbing o Acoso laboral

De acuerdo con Rodríguez (2003) y citado en (Pinzon & Atencio, 2010) “la palabra “mobbing” proviene del verbo inglés “to mob” que significa atacar en tumulto o atropellar a una persona ejerciendo una violencia psicológica extrema en el lugar de trabajo” (p.141). El mobbing es un término poco conocido dentro de las empresas, pero existe y en gran intensidad en el ámbito laboral, por ello se le atribuye un sin número de sinónimos.

De acuerdo con (Flores, Trujillo, Almegua, & Mendoza, 2007) se define el mobbing como un “término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo”.

Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. El mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización. (p.72)

Piñuel (2001); Herrera., et al. (2014) como se citó en (Ochoa, Hernández, Guamán, & Pérez, 2021) definen el "mobbing o terror psicológico en el ámbito 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 desvalimiento, y activamente mantenido en ella. (p.1)

El mobbing es un fenómeno que se inserta en el medio laboral desde los inicios del trabajo en los años 80, que brinda un sin número de beneficios como el crecimiento personal, profesional, e ingresos económicos que ayudan en el sustento familiar, sin embargo, en muchos casos también se ha convertido en una situación hostigosa que causa estrés, malestar emocional, físico y social ya que el trato, o clima laboral carece de buena organización, iniciando la persecución, humillación, delegación de trabajos inusuales, exclusión de reuniones etc.

Esto crea en la víctima sentimientos de ansiedad, estrés, minusvalía, depresión, deseos de abandonar el lugar de trabajo de manera prolongada, las actitudes negativas hacia el empleado deben estar presente una vez a la semana de 3 a 6 meses para considerarse acoso laboral. (Flores, Trujillo, Almegua, & Mendoza, 2007, págs. 73,74)

Desde el punto de vista psicológico, Hirigoyen (2001) como se citó en (Barrado & Prieto, 2016) ostenta que el acoso laboral 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” (p.3).

Piñuel y Oñate (2006), como se citó en (Barrado & Prieto, 2016) sostiene que el acoso moral consiste en el progresivo e intencionado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el único objetivo de lograr su eliminación de la empresa o destrucción a través de diferentes procedimientos. (p.3).

Debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la afiliación sindical y gremial” (Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir la violencia de género, 2017).

Leyman (1996) como se citó en (Barón, Munduate, & Blanco, 2003) con relación al mobbing establece que una persona es “objeto de mobbing si se encuentra expuesta al menos a una actuación negativa cada semana, durante un período mínimo de seis meses”. Se describe, por tanto, el fenómeno como una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene

una subordinación de hecho (p.71). “Dicha conducta hostil es reiterativa y persistente en el tiempo, que van desde la infravaloración de las capacidades del trabajador, hasta su desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato vejatorio” (p.72).

Las acciones e interacciones dentro de una organización o Institución están ligadas con el ambiente laboral o comportamiento organizacional, sin importar el tamaño de la misma, vinculados hacia el cumplimiento de sus objetivos toda institución cuenta con un sistema jerárquico que va desde la máxima autoridad, directores, jefes, técnicos, personas que ordenan y personas que ejecutan, nunca en una empresa debe prevalecer el poder jerárquico, en una organización saludable, el ejercicio del poder no debe traspasar la frontera del respeto a la dignidad, a la integridad física, psíquica y social a la que todo trabajador tiene derecho como persona (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007).

4.4.1. Características

Los estudios de Ayala (2019) como se citó en (Olivera Carhuaz, 2020) mencionan seis características que permiten identificar del acoso en el lugar de trabajo como se detalla a continuación:

- Comportamientos irracionales, agresivos y discriminatorios que busquen ocasionar daño en la persona afectada. Se generan impactos negativos no solo en el individuo receptor, sino también en todos aquellos colaboradores que presencian dicha situación;
- La conducta hostigadora debe haberse presentado durante mínimo seis meses y con una frecuencia semanal;
- La discriminación sexual, religiosa y xenofóbica, si bien no califican como acoso, constituyen otras modalidades de abuso de poder;
- Existen dos tipos de conflicto. En el primero, el acosado no ejerce ningún acto que provoque el comportamiento hostil, mientras que, en el segundo, es parte de algún conflicto que se ha ido acrecentando en el transcurso del tiempo;
- El acosador en un principio puede asumir distintos tipos de conducta, que, en el largo plazo, terminan convirtiéndose en acoso laboral, tales como restringir los canales de comunicación, conformar grupos para aislar a la víctima, generar desprestigio y cualquier tipo de abuso en las condiciones laborales;
- El propósito es lograr que, por cualquier medio posible, la persona abandone su puesto de trabajo;

Además de las seis características anteriormente expuestas, París-Marcano (2014) como se citó en (Olivera Carhuaz, 2020) añade cuatro factores adicionales que inciden en el acoso laboral:

- Tipos de liderazgo totalmente opuestos por los que opta la organización: liderazgo autocrático (sancionador y autoritario) o el liderazgo laizzes-faire (líder débil y con falta de compromiso organizacional);
- Escasas oportunidades de crecimiento laboral.
- El control en el trabajo es constante y rígido.
- Excesivos lineamientos y políticas que tienden a generar confusión en los colaboradores;

4.4.2. Clasificación

González (2006) como se citó en (Pinzon & Atencio, 2010) plantea tres tipos de acoso laboral los cuales son:

a) Ascendente. - Este tipo de mobbing es ejercido por uno o varios subordinados sobre aquellas personas que mantienen un rango jerárquico superior en la institución, suele producirse cuando ingresa un personal nuevo con rango superior, cuyo puesto fue deseado por otra persona que se encuentra laborando más tiempo, se produce el celo profesional (p.141).

Con relación al mobbing de tipo ascendente Morales (2016), como se citó en (Llerena, 2020) menciona que es la manera en que un empleado de nivel jerárquico superior de la compañía es sujeto a sufrir ataques de uno o varios colaboradores, este hecho suele ocurrir cuando el trabajador es nuevo o recién ingresado a la compañía y los colaboradores presentan resistencia y no aceptan su forma de dirigir, también se presenta cuando el trabajador es promovido y sus colaboradores no aceptan su jerarquía. Otro factor que puede promover este tipo de acoso son los escenarios de desigualdad en el personal, referente a comportamientos individuales afines por parte del sujeto agresor. (p.25)

b) Horizontal. - En este tipo de mobbing un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo, en este supuesto un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico (p.142).

Camaño Rojo (2011) define a este tipo de mobbing se puede presentar entre compañeros de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la empresa, pudiendo provenir de un compañero de trabajo o de un grupo de ellos. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo con el objetivo de deteriorar su imagen o carrera profesional. (p.6)

- c) **Descendente o Bossing.** - “La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, con el fin de lograr el abandono voluntario de la víctima de la empresa” (Llerena Idrobo, 2020, p.26). Hirigoyen (2001) señala que “este tipo de acoso puede ser considerado como la modalidad que provoca consecuencias más graves sobre la víctima, puesto que, al proceder de la jerarquía, la persona acosada se encuentra aún más excluida, y le es más complicado solventar la situación” (Barrado & Prieto, 2016).

4.5. Fases del Mobbing

Establecer una secuencia estable o fija de cómo se da el mobbing es muy complicado ya que se da por diversas causas, depende del entorno y la víctima. “Lo más complicado del acoso moral en el trabajo es detectar cuándo comienza y porqué. Hay que tener claro que el mobbing es intencional” (Pinzon & Atencio, 2010). Leymann citado por (Rodriguez, 2003) menciona cuatro fases que se menciona a continuación:

a) Fase de conflicto

Por el mismo hecho de que cada persona tiene objetivos distintos y contrapuestos se generan conflictos en las relaciones interpersonales. “Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo” (Pinzon & Atencio, 2010).

b) Fase de mobbing o de estigmatización

Trujillo Flores y otros (2007) menciona “Propiciada por el acosador y se caracteriza por una graduación más incisiva del acoso psicológico hacia la víctima, con el objeto de intimidarla y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse sólo conseguirá acrecentar el problema” (P.78).

La víctima inicia a recibir agresiones psicológicas, respondiendo la víctima con asombro y desconcierto, por tanto, obviamente no recibiendo apoyo de sus colegas, cuando se agrava y empeora la situación, el acosador emplea toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima.

Estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, entre las más habituales están: medidas organizacionales, aislamiento social, ataques a la vida privada de la persona, violencia física, agresiones verbales, difusión de rumores falsos o difamación de la persona (Duque, Jaca, & Barea, 2003, pág. 72).

c) Fase de intervención desde la empresa

Leymann (1997) define que “la persona acosada puede recurrir a algunas personas de la organización que pudieran ayudarle a enfrentar y resolver el problema, generalmente personas con cierto nivel jerárquico o capacidad de influencia en la empresa, como otros superiores, representantes del personal, representantes sindicales, entre otros” (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007).

Trujillo Flores et al. (2007) en esta fase la víctima inicia a sentirse rechazado y marginado, inicia las experiencias negativas a nivel individualmente o de manera colectiva siendo víctima de moobing, iniciando el aislamiento, humillación, síntomas de ansiedad, depresión, sentimientos de culpa (p 78).

En esta fase, la jefatura toma conocimiento del problema y su gravedad puede intervenir de dos maneras básicas: resolver el conflicto o, por el contrario, negar u ocultar el problema, lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa (Barón, Munduate, & Blanco, 2003).

d) Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Pinzon de Bojana & Atencio (2010) menciona que es la última fase que suele concluir con el abandono, renuncia de la víctima de su puesto de trabajo o la presentación de síntomas que deterioran su estado de salud, licencia médica muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. La víctima es colocada en el sitio más incómodo posible, invisible del

público, aislado de los compañeros y haciendo tareas inútiles y lo más rutinarias posibles para que el sentimiento de fracaso se vaya apoderando del acosado. (p.142)

La víctima del mobbing opta ya, cada vez con más seguridad, por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece, en el caso de que su historia laboral refleje una dedicación de varios años a su organización, su oficio o su profesión, o bien considere que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, su carrera tiende a concluir en una amarga prejubilación del mundo del trabajo. En otros casos, de personas más jóvenes, éstas siguen soportando la presión algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental (Barón, Munduate, & Blanco, 2003).

4.6. Perfil Psicológico

El perfil psicológico del agresor y de la víctima es fundamental para que el mobbing se desarrolle dentro del ámbito laboral y se describe de la siguiente manera:

4.6.1. Sujeto activo, agresor o victimario

Rodríguez (2004) como se citó en Pinzon de Bojana & Atencio (2010) señala que “Son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, o varios de estos rasgos en mayor o menor medida, buscan de admiración, reconocimiento y protagonismo, suelen ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona” (p. 143). El acosar no siente ni el más mínimo remordimiento de haber hecho algo malo, lo siente parte de su trabajo.

4.6.2. Sujeto pasivo o víctima

En 2010, Pinzon de Bojana y Atencio que, “Cualquier persona y en cualquier momento puede ser víctima de este fenómeno. Únicamente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno” (p.143). La víctima es considerada como la persona que sufre el daño sea físico o psicológico, es identificado como la persona a la que atacan, o sufre los actos de hostigamiento laboral, por lo común este sujeto puede ser una víctima independiente de su edad, género o grupo social, debido a que son varias las características que puede atraer el interés del acosador (Pinzon & Atencio, 2010).

4.6.3. Consecuencias

Según Trujillo Flores et al (2007) los estresores sociales extremos dan paso al desarrollo del mobbing, que destruye progresivamente la confianza y la autoestima de la víctima, una vez iniciado el acoso en su contra, la víctima manifestará algunos síntomas físicos como ahogo, palpitaciones, cansancio, pánico, inseguridad, desconfianza, apatía, pérdida de memoria o hipervigilancia.

4.7. Estrés Laboral

De acuerdo con Stavroula Leka y Griffiths (2004) “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.1).

La OMS en 1986, como se citó en (Stavroula & Griffiths, 2004) define al estrés laboral como el “resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, y sus conocimientos y capacidades”. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en las que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. (p.49)

Selye (1926) como se citó en (Patlán, 2019) define al estrés laboral como un “síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente” (p. 7).

El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Báez, 2010, pág. 22).

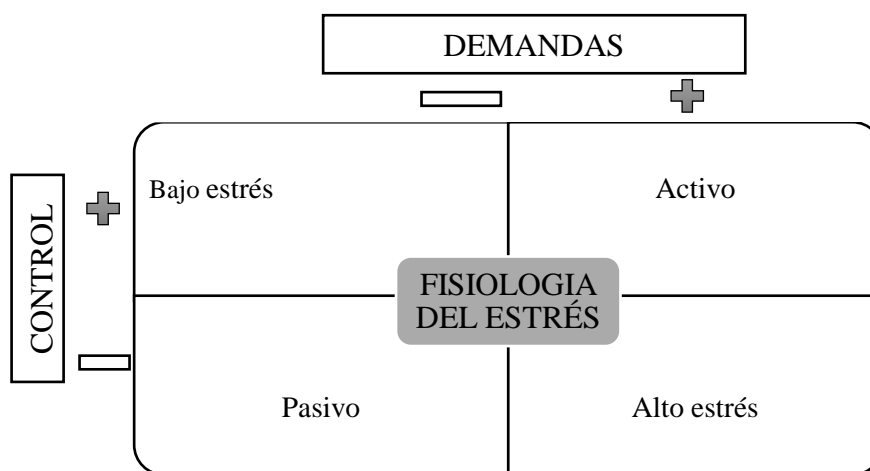
La Organización Internacional del Trabajo (2016) define el estrés como la respuesta física y emocional ante aspectos inadecuados determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador, concepto mencionado durante el seminario por

el día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (Servicio de Administración del Trabajo, 2016, pág. 62)

Lazarus y Folkman (1984) “definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal” (Sánchez, 2010, pág. 56). El estrés laboral se puede conceptualizar como la reacción inmediata del organismo ante la presencia de factores estresores ya sean internos o externos.

Figura 1.

Fisiología del estrés



Nota. La figura representa cómo se desarrolla el estrés mientras más es la demanda, situación o estímulo negativo mayor será la probabilidad de producir estrés negativo. Tomado de (Salud, 2021)

4.8. Fases de reacción ante estrés

De acuerdo con Cannon (1932) se centra el modelo fisiológico del estrés de lo cual se refiere a la respuesta ataque-huida siendo respuestas automáticas de nuestro organismo ante cualquier estímulo amenazante ya sea externo o interno tal respuesta del organismo se da mediante las siguientes fases o procesos: Alarma, resistencia, agotamiento como se detalla a continuación (Lacosta, 2019, pág. 14).

4.8.1. Reacción de alarma

Sandín (1995) como se citó en (Lacosta, 2019) señala que:

“El organismo se defiende de un estímulo estresante, mediante la alteración a nivel del sistema nervioso con las manifestaciones básicas, por ejemplo, sequedad de boca, pupilas dilatadas, es así que menciona que el organismo responde ante una situación de estrés como una primera respuesta” (p.14).

4.8.2. Resistencia

Sandín (1995) “Si el estímulo persiste las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio apartándose o adaptándose al estímulo estresor, el organismo se adapta y mantiene un cierto equilibrio” (p.14). La resistencia prolongada del estrés genera en el organismo afecciones serias a nivel de la salud fisiológica como úlceras, asma, colitis, infecciones.

4.8.3. Agotamiento

El organismo entra en un estado de debilidad, impotencia donde ya no tiene capacidad para reaccionar ante eventos estresantes “Si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegara el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo está amenazada, inicia las enfermedades graves” (p.15).

4.9. Tipos de Estrés

Selye (1974), como se citó en (Lacosta, 2019), clasifica al estrés en dos tipos, eustrés y distrés:

- a) **Eustré.** - “Corresponde a un estrés positivo (bueno) constructivo, agradable y bueno, es el eustrés responsable de la evolución humana, es necesario para el desempeño de nuestras funciones básicas e instrumentales, necesitamos una cierta tensión y actividad para el día a día” (p.19).
- b) **Distrés.** - “Estrés negativo (malo) destructivo y patológico, el responsable del agotamiento y desarrollo de daños es en este tipo de estrés donde hay que poner las medidas preventivas para evitar su acción negativa y evitar sus terribles efectos a corto y largo plazo” (p.19).

4.10. Factores Estresores

Albarrán, Anadón, & Galve, (2016) en su estudio “denominan factores estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado” (p.6).

De la misma manera Albarrán, Anadón, & Galve, (2016) mencionan que:

Si la respuesta del individuo ante este estímulo es negativa y le produce angustia, malestar, decimos que padece: **DISTRÉS** o estrés **NEGATIVO**, si por el contrario la respuesta es positiva y produce bienestar, Si por el contrario la respuesta es positiva y produce bienestar, alegría, etc., se le denominará: **EUSTRÉS** o estrés **POSITIVO** (p.6).

Según Albarrán, Anadón, & Galve, (2016) los principales estresores sociales que afectan al individuo son:

- a) Factores Familiares
- b) Factores Personales

4.10.1. Factores Familiares

Cuando el trabajador es “absorbido por el trabajo no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe siempre un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad” (p.14).

- a) **Relaciones conyugales.** “Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los dos miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, etc” (p.14).
- b) **Relaciones con los hijos.** “Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos; esto trae como consecuencia que la relación se «enfrie» disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres” (p.15).
- c) **Educación de los hijos.** “Esto conlleva a ocasionar una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres” (p.15).
- d) **Convivencia con los ancianos.** “Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poderse relajar después de su trabajo” (p.15).
- e) **Cuidado de familiares enfermos.** “El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador, dejando en un segundo plano a su familia, lo que le produce gran tensión y muchas veces termina enfermando el cuidador” (p.15).

4.10.2. Factores Personales

Albarrán, Anadón, & Galve, (s.f.) también añaden los patrones de conducta y señalan que:

El patrón de la conducta **TIPO A.** “Se presenta en personas que necesitan constantemente conseguir logros cada vez más importantes. Necesitan sentir que poseen el control de todas las tareas en las que están presentes, son competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables y están en alerta constante” (p.16).

El patrón de conducta **TIPO B**. “Se presenta en personas que no son competitivas, poco ambiciosas, no agresivas, prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades, no les gusta vivir pendientes de horarios y disponen a menudo de su tiempo libre” (p.16).

4.10.3. Consecuencias

Según Gutiérrez Andrade (2007) las consecuencias del estrés ha sido un tema de investigación a lo largo del tiempo en el campo laboral debido al innegable impacto negativo que tiene en la salud individual y organizacional, el hecho que el organismo este expuesto a un sin número de situaciones estresores lo vuelve vulnerable a la enfermedad apareciendo síntomas fisiológicos, cognitivos, emocionales, conductuales, continuación se detalla lo siguiente:

a) Consecuencias a nivel fisiológico

“Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, alteraciones graves en el organismo” (p.60).

b) Consecuencias a nivel cognitivo

“Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control” (p.60). La víctima inicia a mantener problemas serios a nivel de memoria, pensamiento, seguir el hilo de la conversación entre otro.

c) Consecuencias a nivel psicomotor del sistema motor

“Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas y bostezos excesivos trastornos” (p.60). La salud del individuo se encuentra en estado crónico o grave, necesita de una intervención inmediata.

4.10.4. Consecuencias para la empresa

Torres Villacrés (2015, p.47). en su trabajo de investigación cita los efectos negativos que desarrollan efectos negativos en el ámbito laboral como se describe que entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación

- Mediocre calidad de productos y servicios

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la calidad.
- Falta de cooperación entre compañeros.
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- Empeoramiento de las relaciones humanas.
- Aumento del absentismo.

4.11. Marco Contextual

Esta investigación se centrará en la Provincia de Chimborazo, Parroquia Cajabamba en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, con el personal femenino de la Institución. La necesidad de investigar este tema se debe a la experiencia adquirida en el contexto durante el tiempo de mis funciones, es por ello la importancia de indagar si el mobbing y estrés laboral se relacionan, pese a que en el Ecuador existe el protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en todos los espacios de trabajo mencionado protocolo no se practica por miedo a represalias de sus jefes inmediatos o ser objeto de burla por ello es indispensable que el protocolo sea socializado en todas las instituciones ya sean públicas o privadas, en cada institución debe existir y trabajar de manera coordinada el medico ocupacional, responsable de seguridad, trabajador social o psicólogo, y jefe de talento humano.

4.12. Marco legal

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) indica que dentro de régimen del buen vivir se encuentra los derechos del buen vivir, Sección octava Trabajo y seguridad social menciona que:

- **Art. 33.** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.19)

En la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) capítulo VIII en el artículo 228 de la salud ocupacional establece de la prestación de servicios que “las Instituciones aseguran a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional comprendida esta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental social y espiritual para lo cual el Estado a través de la máxima autoridad de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales” (Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Publico, 2016, pág. 58).

La Constitución de la Republica del Ecuador (2008) en su Art. 326 señala que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. (p.150)

De igual manera, en la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) se señala en el Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. (p.152)

El acoso laboral es un problema latente que va en incremento dentro del ámbito laboral por ello se debe tomar consideración que existen normativas que defienden a los empleados y motivan a defender sus derechos, así como menciona en la Constitución del Ecuador (2008) en el Art. 11 numeral 2 establece que:

1. “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades”.
2. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La Ley sancionará toda forma de discriminación.

3. “El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad” (CRE, 2008).

Basándonos en las diferentes normativas legales la investigación busca identificar la existencia y relación del mobbing y el estrés laboral posteriormente poder desarrollar medidas de prevención, actuación frente a este fenómeno, dentro del desarrollo sostenible se basa en el Objetivo 8. “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” (Organización Internacional del Trabajo, 2023). Cuya meta para el 2030, es lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, el estado ecuatoriano asume el rol de asegurar las condiciones de trabajo y un trabajo saludable.

Hipótesis

Hipótesis Nula

“La presencia de mobbing NO causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta”.

- Variable independiente (CAUSA)
- Variable dependiente (EFECTO)

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	INSTRUMENTO	DIMENSIÓN	VALIDEZ
INDEPENDIENTE MOBBING	Marie-France Hirigoyen (2001) como se citó en (Odetto, 2016) Define al mobbing como toda conducta abusiva - gestos, palabras, comportamientos, actitudes, etc. que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad y/o integridad psíquica y/o física de una persona, poniendo en peligro respecto de su empleo o degradando su ambiente de trabajo.	El Acoso Psicológico “mobbing” es parte del problema de investigación, actúa directamente como CAUSA independiente y de su accionar resultan efectos nocivos para quienes son víctimas de este fenómeno	-Presencia de Violencia Psicológica -Intensidad de Violencia Psicológica -Acoso Psicológico	Cuestionario o Barómetro Cisneros. El cuestionario o Barómetro Cisneros es un instrumento auto administrado compuesto por 43 preguntas que valoran de manera periódica el estado, y las consecuencias, del mobbing en el entorno laboral	-Violencia psicológica; -Amenaza; -Abuso emocional laboral; -Hostigamiento laboral; -Acoso moral en el trabajo; -Psicoterror laboral (Fidalgo & Piñuel, La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, 2004)	Los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (0.96)
DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL						

1 = Bajo < 90

<p>El estrés laboral se ha definido como el resultado de la interacción del individuo con el medio laboral iniciándose la aparición de factores psicosociales que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Moreno y Báez, 2010 , p. 50)</p>	<p>El estrés Laboral es el EFECTO resultante al estar sometidos al Acoso Psicológico "mobbing", por ende, es dependiente de la presencia del primer fenómeno en estudio.</p>	<p>Niveles de estrés laboral</p>	<p>Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS Autor: Ivancevich & Matteson Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7 (Suárez, 2013).</p>	<p>2 = Intermedio 91-117 3 = Estrés 118-153 4 = Alto > 154</p>	<p>Se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.972</p>
--	--	----------------------------------	---	---	---

Tabla 1: Operacionalización de variables | Elaboración: Propia del autor.

5. Metodología

El Cantón Colta se encuentra ubicado en la parte Noroccidental de la Provincia de Chimborazo, a 18 Km. de la ciudad de Riobamba y a 206 Km. de Quito la capital de la República del Ecuador. Está limitada al Norte por el cantón Riobamba, con sus parroquias San Juan y Licán, al Sur con los cantones Pallatanga y Guamote, al Este con el cantón Riobamba con sus parroquias Cacha, Punín Flores y la parroquia Cebadas del cantón Guamote, al Oeste con la provincia de Bolívar (Memoria Técnica , 2013).

El Cantón Colta tiene como cabecera cantonal a la ciudad de Cajabamba formada por dos parroquias urbanas Cajabamba y Sicalpa denominadas Villa La Unión, asentada en lo que fue la antigua ciudad de Riobamba, de este modo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta está ubicado Frente a la Plaza Cultural Juan de Velasco entre dos de agosto y Riobamba Antiguo (Memoria Técnica , 2013).

La misión de esta institución es coordinar y respaldar las actividades de producción comercial al involucrar toda la cadena de valor. Esto se hace con el propósito de mejorar la calidad de vida de los productores y sus familias, además de poner a disposición de la sociedad ecuatoriana productos altamente nutritivos.

Los valores que guían a esta institución son la responsabilidad, que implica cumplir de manera oportuna con todas las tareas y responsabilidades para optimizar los procesos empresariales y alcanzar las metas establecidas.

Esto, a su vez, contribuye al crecimiento del Cantón Colta según Vargas en 2021. La institución cuenta con un equipo de más de 270 empleados, incluyendo personal administrativo, operativo, jefes, directores de área y técnicos, lo que la convierte en una entidad amplia donde se fomenta la interacción y las relaciones interpersonales, y donde se evalúan variables como el mobbing y el estrés laboral en el entorno de trabajo.

Figura 2.

Área de estudio

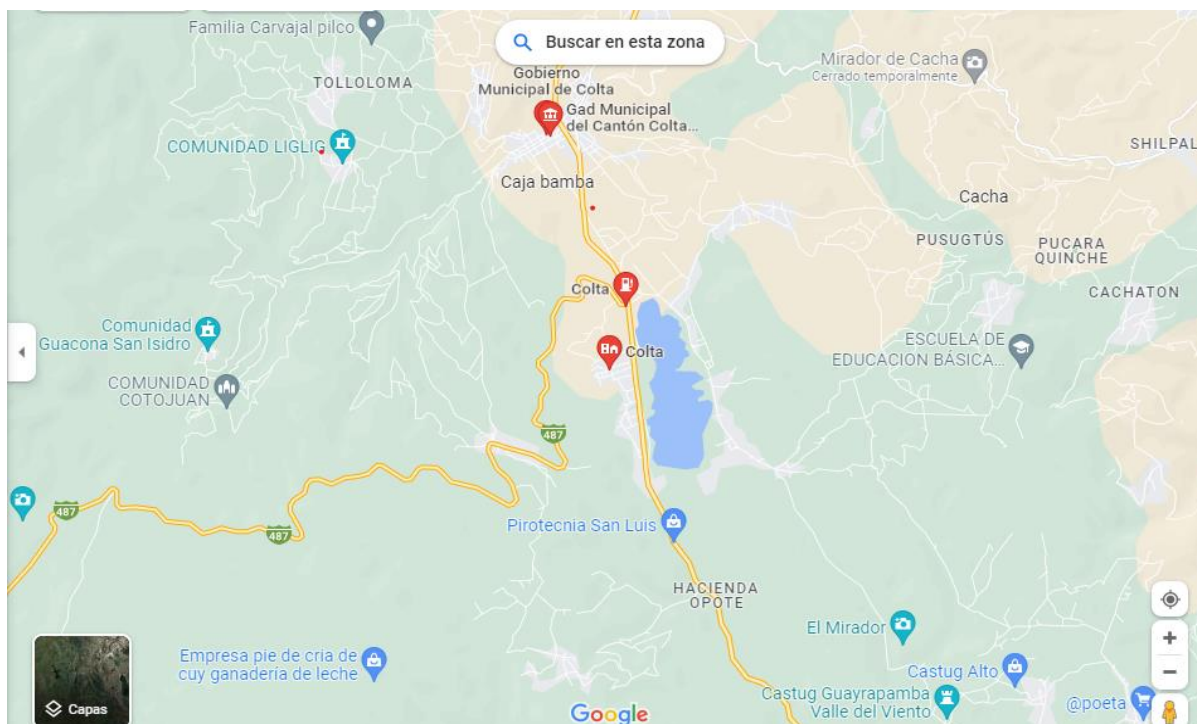


Figura 2: Croquis del GAD Municipal del Cantón Colta | Fuente: Google Maps

5.1. Método de Estudio

El método seleccionado para el estudio es Hipotético-Deductivo el autor Ayala (2011) como se citó en (Román J. G., 2018). “la validez de las ideas científicas (hipótesis) se establece derivando (deducción) sus consecuencias y luego procediendo a asegurarse de si la predicción derivada es o no correcta” (p.40).

El método se emplea puesto que fue formulada en la investigación una hipótesis para comprobar la relación entre las variables mobbing y estrés laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta.

5.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de estudio es Cuantitativo Según (Hernandez, 2006) “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5). Se emplea un enfoque cuantitativo dentro de la investigación para verificar datos exactos de las variables planteadas, con la finalidad de alcanzar los resultados deseados.

5.3. Técnicas

Para la recolección de datos para cada objetivo se empleó la técnica aplicación de test o cuestionario, dirigido a 74 mujeres funcionarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta.

5.4. Tipo de Investigación

La presente investigación es de alcance Correlacional según (Hernández, 2014) hace referencia que, “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). La finalidad que persigue este tipo de investigación es medir el nivel de relación existente entre una y otra variable dentro del estudio de la investigación.

5.5. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No experimental- Transversal que según. (Hernandez, 2006) “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.205). En el presente caso, la investigación se realiza durante el año 2023, nos permite obtener información, datos de quienes hemos seleccionado previamente como sujetos de investigación.

5.6. Población y Muestra

Hernández y Coello (2011) como se citó en (Román J. , 2018) define la población a como “cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos” (p.40). La población de la investigación está constituida por 74 mujeres personal Femenino que prestan sus servicios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, se trabajará con todo el universo.

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección datos

Para la recopilación de datos para medir el mobbing como procedimiento de validación del Barómetro Cisneros y escala estrés laboral en el presente estudio, se determinó la confiabilidad y validez de dichos constructos, los resultados serán calculados mediante el software estadístico SPSS, se aplicará la prueba estadística Chi Cuadrado.

La relación entre el mobbing o acoso laboral y estrés laboral del personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta, se aplicó el Cuestionario o Barómetro Cisneros, que se encuentra en el anexo 2, la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS para medir estrés laboral la cual se encuentra en el anexo 3, anterior a ello se realizó la aplicación del consentimiento informado, con la autorización y participación voluntaria de las funcionarias se procede a la aplicación del Barómetro y escala en mención, el procedimiento de validación del Barómetro Cisneros y escala estrés laboral en el presente estudio, se determinó la confiabilidad y validez de dichos instrumentos.

Los resultados serán calculados mediante el software estadístico SPSS, se aplicará la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson, la relación entre el mobbing o acoso y estrés laborales del personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta.

5.7.1. Cuestionario o Barómetro Cisneros.

Según Fidalgo y Piñue (2004) mencionan que el cuestionario o Barómetro Cisneros es un instrumento auto administrado compuesto por 43 preguntas que valoran de manera periódica el estado, y las consecuencias, del mobbing en el entorno laboral de las organizaciones, para la medición, se aplica la escala de Likert con una puntuación de respuestas desde 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. pág. 615.

Chávez, Tacuri y Guerrero (2014) como se citó en (Román J. , 2018) mencionan que es importante conocer que con relación al Cuestionario de Cisneros los ítems se agrupan en varios factores o 7 ítems como se detalla a continuación:

- Degradación personal.
- Aislamiento emocional.
- Intimidación.
- Maltrato y humillación.
- Sabotaje y situaciones deshonestas.
- Violencia verbal.

Por otro lado, se tomó la elección de utilizar el presente instrumento con el fin de evaluar la primera variable como es el mobbing, una vez investigada se concluye que es confiable y tiene validez ya que ha sido utilizada en varios estudios a nivel del mundo.

Fidalgo y Piñuel (2004) en su estudio para comprobar la fiabilidad, validez y dimensionalidad de la escala Cisneros, empleando datos obtenidos en una muestra de 1.303

trabajadores pertenecientes a un gran número de sectores de actividad” (p.615) para conocer la validez y fiabilidad del instrumento podemos observar que mencionados autores realizan estudios con una población muy grande por ello surgen los resultados favorables.

Del mismo modo explican que “los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (0.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso)” (p.615). Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño ocasionado a la víctima, relacionado con algunos estudios se obteniendo los siguientes resultados.

5.7.2. Cuestionario para evaluar nivel de estrés laboral

Ivancevich y Matteson citando a (Suárez, 2013) señala que la escala Estrés Laboral, “tiene como autores a la OIT-OMS; sustentado por Ivancevich y Matteson mencionando que es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal, tiempo aproximado de 15 minutos” (p.36).

De hecho “La escala consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, se enumera a continuación” (Suárez, 2013).

- a) **1** = si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés.
- b) **2** = si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés.
- c) **3** = si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.
- d) **4** = si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.
- e) **5** = si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.
- f) **6** = si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés.
- g) **7** = si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés.

La validez y fiabilidad del cuestionario se llevó a cabo en un estudio realizado en la Ciudad de México dirigido por Medina, Preciado y Pando (2007) en la cual se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach (Suárez, 2013).

Como resultado se obtiene bajo nivel de estrés si es menor a 90; intermedio si el puntaje es de 91-117, si el puntaje esta entre 118-153 estrés, y un alto nivel de estrés cuando es mayor 154.

Tabla 2.

Niveles de estrés y puntuaciones

Niveles de estrés	Puntaje
Bajo	< 90
Intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto	> 154

Tabla 1: Niveles de estrés y puntuaciones | Elaboración: Propia del autor.

5.7.3. Procesamiento y análisis de datos

Se seleccionó el tema, luego se buscó información por diversos medios relacionados al tema, asimismo el diseño e identificación del método de trabajo y estrategia de la investigación, definición de variable, definición de herramientas y materiales de investigación. Una vez validadas y seleccionadas las técnicas de recogida de datos para determinar la relación del mobbing y estrés laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo durante el año 2023. Finalmente se procedió al estudio de variables, procesamiento de los datos recolectados mediante el programa estadístico PSPP y análisis del resultado.

a) Procedimiento.

- Recopilación de datos que me permitió conocer los factores de mayor prevalencia de mobbing mediante la aplicación del cuestionario o Barómetro Cisneros.
- Recopilación de datos que me permitió conocer los niveles de estrés mediante la aplicación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

b) Técnica.

- Cuestionario o Barómetro Cisneros, se empleará para recopilar datos sobre los factores de mayor prevalencia de mobbing.
- Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, permite conocer los niveles de estrés.

c) Insumos.

- Cuestionario; Instrumento auto aplicable compuesto por 43 preguntas.
- Cuestionario; Instrumento auto aplicable compuesto por 25 ítems.
- Se utilizará la base de datos SPSS para almacenar y organizar la información recopilada.

d) Instrumentos o equipos.

- Cuestionario; Cuestionario impreso para que sean completados por los participantes.
- Computadora o dispositivo electrónico; Para registrar y almacenar la información recopilada de la aplicación del cuestionario.

e) Aspectos éticos

Se conservó el anonimato y confidencialidad de los participantes en el estudio sobre los resultados obtenidos. Además, se explicó de forma clara, sencilla la finalidad e importancia el objetivo de la investigación a las funcionarias interesadas con el resultado de los test.

6. Resultados

6.1. Resultados de la aplicación del Cuestionario Barómetro Cisneros

En la Tabla 3 se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario Barómetro Cisneros.

Tabla 3.

Factores del mobbing que prevalecen en el personal femenino.

Factores de mobbing	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Aislamiento emocional	10	13.5%	13.5%	13.5%
Degradación personal	6	8.1%	8.1%	21.6%
Intimidación	25	33.8%	33.8%	55.4%
Maltrato y humillación	8	10.8%	10.8%	66.2%
Sabotaje y situaciones deshonestas	11	14.9%	14.9%	81.1%
Violencia verbal	14	18.9%	18.9%	100%
TOTAL	74	100%		

Tabla 2: Factores del mobbing que prevalecen en el personal femenino | Elaboración: Propia del autor

Análisis

Podemos observar que 25 personas representado en 33.8 % corresponde al factor de mobbing intimidación, 14 personas que representa el 18.9% que corresponde al factor violencia verbal, 11 personas que corresponde el 14.9% que corresponde al factor sabotaje y situaciones deshonestas, 10 personas que corresponde el 13.5% que corresponde al factor aislamiento emocional, 8 personas que corresponde el 10.8% que corresponde a maltrato y humillación, 6 personas que corresponde al 8.1% que corresponde al factor desacreditación personal.

Tabla 4.

Niveles de estrés que existe en el personal femenino.

Tipos de estrés	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Alto	13	17.6%	17.6%	17.6%
Bajo	45	60.8%	60.8%	78.4%
Estrés	11	14.9%	14.9%	93.2%
Intermedio	5	6.8%	6.8%	100.0%
Total	74	100.0%		

Tabla 3: Niveles de estrés | Elaboración: Propia del autor

Análisis

Podemos observar que 45 personas representan el 60.8 % presentan un nivel bajo de estrés, 13 personas que representa el 17.6% presentan alto nivel de estrés, 11 personas que representa el 14.9% nivel de estrés, 5 personas que corresponde a 6.8% personas que presentan un nivel intermedio de estrés.

Figura 3.

Conocer la relación entre tipos de mobbing y niveles de estrés laboral que existe en personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023.

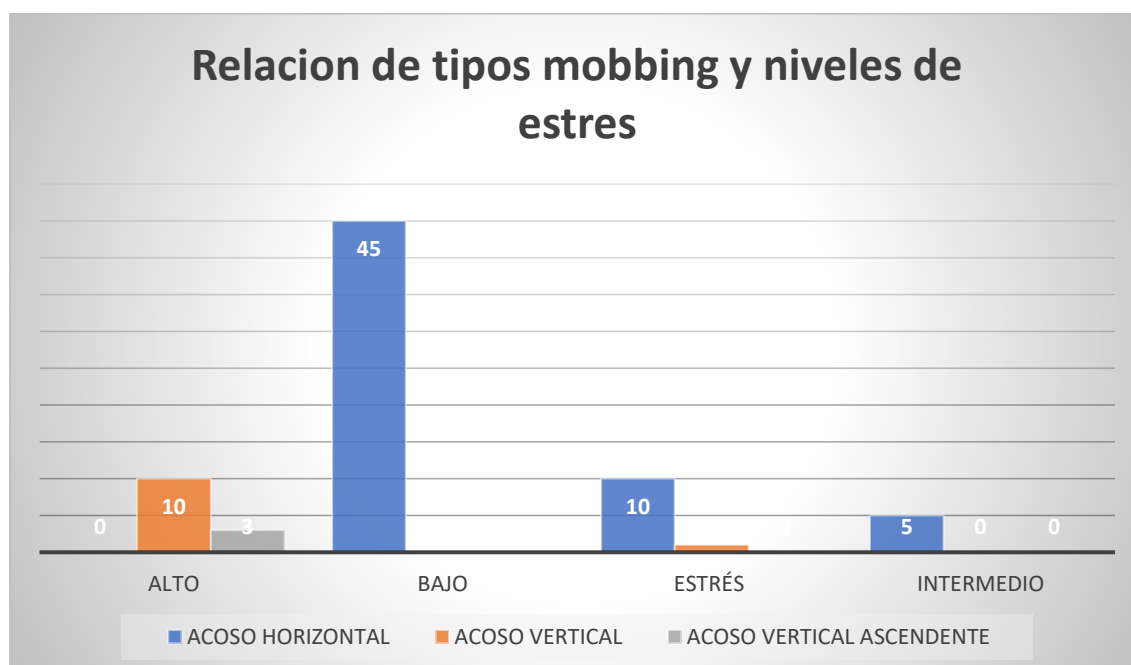


Figura 3: Relación que existe entre los tipos de mobbing y niveles de estrés que existe en el personal femenino |

Elaboración: Propia del autor

Análisis

En la siguiente figura se ilustra que 13 personas presentan alto nivel de estrés en la cual 10 personas son víctimas de acoso vertical descendente provocados por jefes o supervisores y 3 personas son víctimas de acoso tipo vertical ascendente provocado por subordinados, 11 personas presentan estrés 10 personas víctimas de acoso tipo horizontal provocado por compañeros de trabajo, 1 persona víctima de acoso tipo descendente, 5 personas experimentan estrés intermedio víctima de acoso tipo horizontal, 45 personas presentan estrés bajo víctimas de acoso tipo horizontal.

Figura 4.

Conocer la relación de factores de mobbing y estrés laboral que existe en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta durante el año 2023.

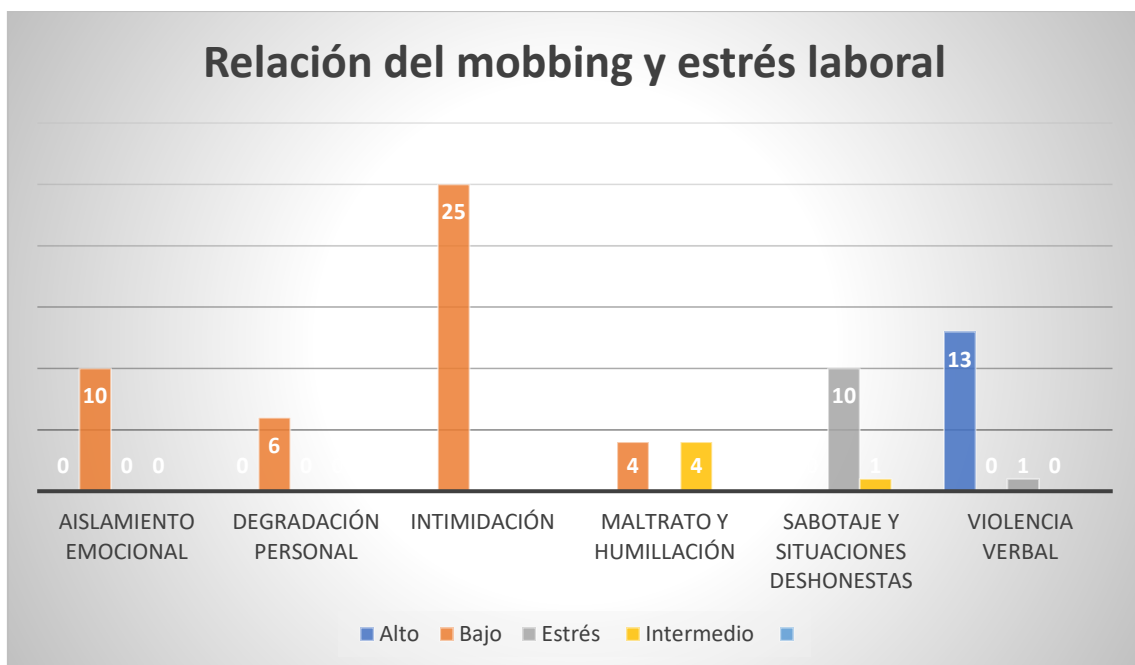


Figura 4: Relación que existe entre los factores de mobbing y niveles de estrés | Elaboración: propia del autor

Análisis

En la siguiente ilustración se evidencia los resultados de la relación entre los factores de mobbing y niveles de estrés donde encontramos 13 personas son víctimas de violencia verbal en las cuales se genera alto nivel de estrés, 11 personas presentan estrés, las mismas que 10 personas experimentan violencia de tipo sabotaje y situaciones deshonestas, 5 personas presentan estrés de nivel intermedio, las mismas que 4 son víctimas de violencia maltrato y humillación, 45 personas presentan bajo nivel de estrés en la cual 25 son víctimas de violencia

como Intimidación, 10 aislamiento emocional, 6 degradación personal, 4 humillación y maltrato.

6.2. Resultados de hipótesis H1 e Ho

- **Hipótesis planteadas en la investigación**

H1 “La presencia de mobbing causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta”.

Ho “La presencia de mobbing NO causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta”.

Correlación de variables

La correlación se realizó con los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos El cuestionario o Barómetro Cisneros, Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la muestra considerada fue de 74 funcionarias, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta. El método estadístico utilizado para la correlación fue el de Distribución Chi Cuadrado X^2 de Pearson, y se empleó como herramienta el programa estadístico SPSS.

Tabla 5.

Correlación de variables

Factores del mobbing que prevalece	Recuento	Niveles de estrés				Total
		Alto	Bajo	Estrés	Intermedio	
Aislamiento emocional	% Fila	0	10	0	0	10
	%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Columna	.0%	22.2%	.0%	.0%	13.5%
	% total	.0%	13.5%	.0%	.0%	13.5%
Degradación personal	% Fila	0	6	0	0	6
	%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Columna	.0%	13.3%	.0%	.0%	8.1%

	% total	.0%	8.1%	.0%	.0%	8.1%
Intimidación	% Fila	0	25	0	0	25
	%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Columna	.0%	55.6%	.0%	.0%	33.8%
	% total	.0%	33.8%	.0%	.0%	33.8%
Maltrato y humillación	% Fila	0	4	0	4	8
	%	.0%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
	Columna	.0%	8.9%	.0%	80.0%	10.8%
	% total	.0%	5.4%	.0%	5.4%	10.8%
Sabotaje y situaciones deshonestas	% Fila	0	0	10	1	11
	%	.0%	.0%	90.9%	9.1%	100.0%
	Columna	.0%	.0%	90.9%	20.0%	14.9%
	% total	.0%	.0%	13.5%	1.4%	14.9%
Violencia verbal	% Fila	13	0	1	0	14
	%	92.9%	.0%	7.1%	.0%	100.0%
	Columna	100.0%	.0%	9.1%	.0%	18.9%
	% total	17.6%	.0%	1.4%	.0%	18.9%
Total	% Fila	13	45	11	5	74
	%	17.6%	60.8%	14.9%	6.8%	100.0%
	Columna	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%
	% total	17.6%	60.8%	14.9%	6.8%	100.0%

Tabla 5: Pearson factores del mobbing | Elaboración: propia de autor

Tabla 6.

Prueba de Chi-cuadrado

Chi- cuadrado de Valor Pearson	df	Sign. Asintotica (2- colas)
Chi- cuadrado de 158.01	15	.000
Pearson Razón de 133.87	15	.000
Semejanzas		
N de casos válidos	74	

Tabla 6: Para conocer la relación de los factores del mobbing que prevalece y niveles de estrés laboral en el personal femenino | Elaboración: Propia del autor

Interpretación

De la aplicación del estadístico de prueba de prueba de Correlación de Pearson el resultado muestra con un índice de 158.01 con un índice de libertad de ,000 o 0.0%, índice que es inferior a los 005 puntos. Permitido, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que la aplicación de la investigación, “La presencia de mobbing causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta”, Validándola.

7. Discusión

El personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta labora en las diferentes direcciones de la institución en la cual cada una dependiendo su área y funciones son víctimas de este fenómeno que día a día toma fuerza en el ámbito laboral, por ello la importancia de estudiar y conocer la relación del mobbing y el estrés laboral. El trabajo de investigación se llevó a cabo con una población de 74 mujeres que prestan sus servicios dentro de la institución.

El fenómeno del mobbing también conocido como acoso laboral o acoso psicológico ha tenido un mayor auge en los últimos años siendo frecuente en el espacio laboral público o privado, es un fenómeno que afecta de manera directa la salud física, psicológica y social e incluso en casos extremos llegan a ser un caso judicial.

Una vez aplicado los instrumentos para medir cada una de las variables y presentado los resultados nos centraremos a discutir cada una de las tablas descritas con anterioridad.

En cuanto a los factores del mobbing que prevalece encontramos que 25 personas que representan el 33.8 % son víctimas del factor intimidación, 14 personas que representa el 18.9% corresponde al factor violencia verbal, 11 personas que corresponde el 14.9% que corresponde al factor sabotaje y situaciones deshonestas, 10 personas que corresponde el 13.5% que corresponde al factor aislamiento emocional, 8 personas que corresponde el 10.8% que corresponde a maltrato y humillación, 6 personas que corresponde al 8.1% que corresponde al factor desacreditación personal, de esta manera podemos conocer cuál es el factor que mayormente prevalece.

Con relación a la variable estrés laboral se obtuvo lo siguiente 45 personas representan el 60.8 % presentan un nivel bajo de estrés, 13 personas que representa el 17.6% presentan alto nivel de estrés, 11 personas que representa el 14.9% nivel de estrés, 5 personas que corresponde a 6.8% personas que presentan un nivel intermedio de estrés.

Uno de los objetivos planteados en la investigación fue determinar la relación entre tipos de mobbing y niveles de estrés laboral, se obtuvo los siguientes resultados 60 personas han sido víctimas de acoso laboral de tipo horizontal “compañeros de trabajo), 45 personas presentan bajo nivel de estrés, 10 personas presentan estrés, 5 personas padecen estrés intermedio, 11 personas son víctimas de acoso vertical o descendente “jefes o supervisores”, 10 personas

presentan un nivel alto de estrés, 1 persona estrés, 3 personas sufren de acoso vertical ascendente “subordinados” que padecen nivel alto de estrés.

Al correlacionar el mobbing y estrés laboral de manera significativa podemos mencionar los rangos obtenidos 10 personas sufren aislamiento emocional, presentan bajo nivel de estrés, 6 personas sufren degradación personal, presentan bajo nivel de estrés, 25 personas sufren Intimidación en sus lugares de trabajo, causa bajo nivel de estrés, 8 personas sufren maltrato y humillación, donde 4 personas presentan bajo nivel de estrés, 4 personas experimentan un nivel de estrés intermedio, 11 personas sufren sabotaje y situaciones deshonestas de las cuales 10 presentan estrés y 1 persona estrés intermedio, 14 personas sufren violencia verbal de las cuales, 13 personas sufren alto nivel de estrés y 1 persona experimenta estrés.

Para la comprobación de hipótesis planteada de la siguiente manera “La presencia de mobbing causa los distintos niveles de estrés laboral en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta”. Se utilizó la prueba de Chi-cuadrado mostrando como resultado un índice de 158.01 con un índice de libertad de ,000 o 0.0%, índice que es inferior al 005 pto, existe una relación muy estrecha entre las dos variables quedando validada la hipótesis.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportó en el año 1996 una prevalencia a escala mundial de intimidación y amedrentamiento del 8% es decir aproximadamente 12 millones de personas. En Suecia se estima que alrededor del 10 al 15% de los suicidios registrados cada año tienen como origen el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo. El 9% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000 (Cardona & Ballesteros, 2005).

En otros estudios como el realizado en Europa (la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo) que se llevó a cabo en el año 2000, se encontró que la prevalencia de acoso psicológico (mobbing) por sectores económicos fue: salud y educación del 12%, transporte y telecomunicaciones 12% y finanzas 5%. (Cardona & Ballesteros, 2005)

De los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Ciudad de Quito en una escuela de formación, se puede evidenciar que obtuvo los siguientes resultados, existe una correlación de causa efecto media, es decir el acoso psicológico “Mobbing”, incide negativamente en los niveles de estrés laboral que se manifiestan en los servidores y trabajadores de la institución estudiada.

Cuando los estímulos son desmedidos, se transforman en factores estresantes, desatando un desequilibrio biopsicosocial en el individuo, se entendería entonces, que este fenómeno social extremo, produce efectos negativos con reacciones biológicas, psicológicas y sociales, propias del estrés. Se debe considerar que la personalidad de cada individuo es preponderante para hacer frente a las situaciones de estrés (Torres W. J., 2015).

8. Conclusiones

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

- Con relación al factor del mobbing que prevalece entre el personal femenino encontramos que 33.8 % son víctimas de acoso por intimidación, el 18.9% víctimas de acoso por violencia verbal, 14.9% víctimas de acoso por sabotaje o situaciones deshonestas, 13,5% víctimas de violencia por aislamiento, 10.8% víctimas de violencia por maltrato y humillación, el 8,1% víctimas de violencia por degradación personal. Encontrando en la investigación que las funcionarias reciben acoso laboral o mobbing en sus distintas formas siendo este un índice alto y necesita una intervención inmediata, la intimidación consiste en gestos, amenazas que reciben de sus compañeros o jefes, seguida de la violencia verbal en un gran porcentaje ya que consiste en burlas, murmullos, desprecio, amenaza, bromas inapropiadas, rumores, calumnias que generalmente afecta de manera directa a la salud física, psicológica de la víctima que lo padece.
- Surgió como resultado que 17.6% personas presentan alto nivel de estrés, 14.9% perciben nivel de estrés, el 6.8% presentan estrés de nivel intermedio, 60.8% que representa a un nivel bajo de estrés, cabe recalcar que existe un nivel acentuado de estrés entre las funcionarias por lo cual se debe brindar una intervención inmediata ya que las mismas surgen por diversas causas que genera su lugar de trabajo.
- De la relación entre el mobbing y niveles de estrés encontramos que el 17.6% representan a 13 funcionarias víctimas de violencia verbal en las cuales se genera alto nivel de estrés, 14.9% que representa a 11 personas presentan estrés, el 6.8% que representa estrés intermedio, siendo víctimas de violencia de tipo maltrato y humillación.
- La relación entre el mobbing y estrés laboral se realizó mediante el cálculo estadístico de la prueba de Correlación de Pearson Chi-Cuadrado el resultado muestra con un índice de 158.01 con un índice de libertad de ,000 o 0.0%, índice que es inferior al 005 pto. Por lo tanto, existe una fuerte relación entre factores mobbing que prevalecen y niveles de estrés en el personal femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta.

9. Recomendaciones

- Dar a conocer los resultados obtenidos de la investigación en una capacitación organizada por el área de salud y seguridad ocupacional el cual se lleva a cabo cada fin de mes, siempre manteniendo el anonimato con el fin de dejar en conocimiento la existencia de mobbing dentro la institución.
- Identificar otras variables que puedan incidir en la aparición del mobbing dentro de la institución, mediante la utilización de los mismos instrumentos u elección de otros con el finde obtener más información.
- Realizar un estudio macro con todo el personal de la institución, y descartar la posibilidad si el personal masculino también es víctima de mobbing.
- Implementar políticas, programas contra el acoso y violencia laboral, elaboración de protocolo de prevención de acoso a la mujer en espacios laborales, con el personal de salud y seguridad ocupacional con la supervisión del jefe de talento humano y sindicatura, para su aprobación, dar estricto cumplimiento a la ruta y protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo siendo de cumplimiento legal en todo los espacios públicos y privados.
- Capacitar en temas como prevención de riesgos psicosociales en especial en la dinámica y desarrollo del mobbing y estrés laboral con las debidas estrategias de afrontamiento, arrancando de raíz el acoso laboral y la violencia psicológica, sin importar el rango jerárquico, sancionando a los mandos que utilicen la dirección por amenaza y la gestión a través de la intimidación, miedo, y desarrollando programas de información a los nuevos trabajadores que ingresen a la empresa.

10. Bibliografía

- Albarrán, I., Anadón, E., & Galve, A. (s.f.). EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD. Obtenido de MAZ departamento de prevención: <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (30 de octubre de 2017). Obtenido de LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (9 de noviembre de 2017). Obtenido de LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Baltazar Arce, C., & Lalupu Ramírez, C. (2021). Mobbing y Estrés Laboral en colaboradores del Sector Público, La libertad 2021. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74625/Baltazar_Arce_Lalupu_RCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albarrán, I., Anadón, E., & Galve, A. (2016). *EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD*. Obtenido de MAZ departamento de prevención: <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Albarrán, I., Anadón, E., & Galve, A. (s.f.). *EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD*. Obtenido de MAZ departamento de prevención: <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Báez, C. (noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Ministerio de trabajo e inmigración: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3cea4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

- Baltazar, C., & Lalupu, C. (2021). *Mobbing y Estrés Laboral en colaboradores del Sector Público, La libertad 2021*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74625/Baltazar_AC-Lalupu_RCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barón, M., Munduate, L., & Blanco, M. (Abril de 2003). *La Espiral del Mobbing*. Obtenido de Papeles del Psicólogo/ Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808408.pdf>
- Barrado, V., & Prieto, J. (2016 de noviembre de 2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productiviadd empresarial*. Obtenido de Universidad de Extremadura: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003#:~:text=El%20acoso%20laboral%20no%20solo,produce%20un%20aumento%20del%20absentismo.
- Betancourt, A. (marzo de 2018). *Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27350/1/BETANCOURT%20L%C3%93PEZ%20ALEJANDRA%20ELIZABETH%20PDF.pdf>
- Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). *Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos Venezolanos*. Obtenido de Revista Colombiana de Psicología: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80411803003>
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (diciembre de 2005). *El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado*. Obtenido de Revista Facultad Nacional de Salud Pública: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12011106012.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador*. (20 de octubre de 2008). Obtenido de Lexis: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cardenas, K. (17 de abril de 2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Obtenido de Revista Eugenio Espejo: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572863748003>
- Escandón, P. (2016). *Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la*

- modalidad CNH*. Obtenido de Universidad del Azuay:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6147/1/12409.pdf>
- Fidalgo, Á., & Piñuel, I. (2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. Obtenido de Universidad de Oviedo:
<https://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Fidalgo, Á., & Piñuel, I. (19 de abril de 2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. Obtenido de Universidad de Oviedo y Universidad de Alcalá:
<https://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Flores, M., Trujillo, M., Almegua, M., & Mendoza, R. (Junio de 2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. Obtenido de INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>
- Gómez, V. (2005). *RICHARD STANLEY LAZARUS (1922-2002)*. Obtenido de Universidad de los Andes, Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>
- Gutiérrez, O. (20 de julio de 2007). *El estrés laboral como sintoma de una empresa*. Obtenido de Universidad Católica Boliviana San Pablo:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Gutiérrez, O. (20 de julio de 2007). *Perspectivas*. Obtenido de El estrés laboral como sintoma de una empresa: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Hernández, R. (abril de 2006). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Best seller:
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lacosta, V. (2019). *Estrés laboral: análisis y prevención*. Obtenido de Prensas de la Universidad de Zaragoza:
https://www.google.com.ec/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQB-AJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estr%C3%A9s+laboral+libro+descargar+gratis&printsec=frontcover

Lara, J., & Pando, M. (abril de 2014). *El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público*. Recuperado el 15 de mayo de 2023, de Ciencia & trabajo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100008

Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir la violencia de género. (30 de octubre de 2017). Quito, Ecuador. Obtenido de LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL:

<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>

Llerena, G. (2020). *El acoso laboral o mobbing, identificación, prevención y tratamiento en el área administrativa de la empresa “TRANS EXPRES S.A” en el año 2020*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8798/1/T3850-MGTH-Llerena-El%20acoso.pdf>

López, C. M. (11 de abril de 2016). *Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa*. Obtenido de Universidade Federal do Rio Grande do Sul: <https://www.redalyc.org/journal/868/86847621020/86847621020.pdf>

LYNCH LUCAS, M. (18 de octubre de 2021). *Expreso*. Obtenido de El acoso laboral se enraíza en Ecuador ante la falta de políticas eficaces: <https://www.expreso.ec/actualidad/acoso-laboral-enraiza-ecuador-falta-politicas-eficaces-112681.html#:~:text=Las%20direcciones%20regionales%20de%20Quito,acoso%20la%20boral%20o%20discriminaci%C3%B3n%20respectivamente.>

Mayoral, S. (16 de febrero de 2009). *Mobbing: modelos explicativos y acción sindical*. Obtenido de Universidad de Zaragoza: <https://papers.uab.cat/article/view/v95-n1-mayoral/pdf-es>

Memoria Técnica . (2013). Obtenido de https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/ZONA3/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/CHIMBORAZO/COLTA_A/IEE/MEMORIAS_TECNICAS/mt_colta_socioeconomico.pdf

Minayu, D. A. (2020). *Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado en Trujillo 2019*. Obtenido de UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6989/1/REP_PSIC_DAVID.MINAYA_MOBBING.STR%c3%89S.LABORAL.TRABAJADORES.CLUB.PRIVADO.TRUJILLO.2019.pdf

Ochoa, C. E., Hernández, E., Guamán, K., & Pérez, K. (abril de 2021). *Acoso Laboral*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113

Odetto, C. (noviembre de 2016). *EL ACOSO MORAL LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE ROSARIO*. Obtenido de Universidad del Centro Educativo Latinoamericano: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87747436007.pdf>

Olivera Carhuaz, E. (Marzo de 2020). *Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas*. Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú/ Revista San Gregorio: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100180#:~:text=Los%20estudios%20de%20Ayala%2C%20\(2019,da%C3%B1o%20en%20la%20persona%20afectada.](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100180#:~:text=Los%20estudios%20de%20Ayala%2C%20(2019,da%C3%B1o%20en%20la%20persona%20afectada.)

Olmedo, M., & Gonzáles, P. (2 de junio de 2006). *La violencia en el ambito laboral*. 204-2015. Obtenido de Universidad Nacional de Educación a Distancia: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758005.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo. (2023). Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/theme-by-sdg-targets/WCMS_621378/lang--es/index.htm

Otero, J. M. (2015). *Estres Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Obtenido de Dias Santos: https://www.google.com.ec/books/edition/Estr%C3%A9s_laboral_y_Burnout_en_profesores/999vCQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=estres+laboral&printsec=frontcover

Ovejero, A. (10 de mayo de 2006). *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. Obtenido de El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045005.pdf>

Patlán, J. (enero de 2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Obtenido de Revista Salud Uninorte: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

- Pazmiño Romero, G. (2018). *INCIDENCIA DEL MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 GUARANDA-SALUD*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5084/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0008.pdf>
- Peralta, M. C. (17 de julio de 2006). *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y sintoma asociados al estres postraumatico*. Obtenido de Psicología desde el Caribe: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301701>
- Pinzon, B., & Atencio, E. (12 de agosto de 2010). *El mobbing en el desempeño laboral*. Obtenido de Mobbing and Work Performance. Implications for Health: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf>
- Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Publico*. (25 de enero de 2016). Obtenido de Lexis: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_losep.pdf
- Rodriguez, N. (10 de septiembre de 2003). *Mobbing; vencer el acoso moral*. Obtenido de casa del libro: <https://www.casadellibro.com/libro-mobbing-vencer-el-acoso-moral/9788408049838/919448>
- Román, J. (2018). *MOBBING". ESTUDIO REALIZADO EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES 1 Y 2 DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE CUENCA: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29720/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Román, J. G. (2018). *Mobbing estudio realizado en el personal docente y administrativo*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE CUENCA: <https://library.co/document/zpdrgrkz-mobbing-estudio-realizado-personal-docente-administrativo-facultades-universidad.html>
- Salud, M. (13 de septiembre de 2021). *Página De Salud Pública Del Ayuntamiento De Madrid*. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>. Obtenido de El estres laboral y su prevención: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Sánchez, J. (2010). *Estres Laboral*. Obtenido de Gestion Administrativa : <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

- Servicio de Administración del Trabajo, I. d. (2016). *Estres Laboral*. Obtenido de LABADMIN/OSH: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Stavroula, B., & Griffiths, A. (2004). *La organizacion del trabajo y el estres*. Obtenido de Instituto de trabajo, salud y organizaciones: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Suárez, Á. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [file:///C:/Users/USER/Downloads/a03v2n1%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/a03v2n1%20(3).pdf)
- Torres, F. M. (2020). *Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion Callao, 2019*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46470/Torres_AFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, W. J. (2015). *Acoso Psicológico “Mobbing” y Estrés Laboral en los Servidores y Trabajadores de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7823/1/T-UCE-0007-46pg.pdf>
- Trujillo, M. M., Valderrabano, M. d., & Hernández, R. (julio de 2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia/ INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Universitat de Barcelona*. (2023). Obtenido de El modelo de Lazarus y colaboradores: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-2
- Vargas, C. (2021). *Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton Colta*. Obtenido de <https://docplayer.es/204963765-Gobierno-autonomo-descentralizado-municipal-del-canton-colta.html>
- Vidal, V. (2019). *El estres laboral analisis y prevencion*. Obtenido de Prensas de la universidad de Saragoza: https://www.google.com.ec/books/edition/El_estr%C3%A9s_laboral/AvKRDwAAQB-AJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estres+laboral+libro+descargar+gratis&printsec=frontcover

11. Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....Con número de cedula declaro que he sido informado/a he invitado a participar en la investigación denominada el mobbing o acoso laboral y estrés laboral del personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo, entiendo que este estudio busca conocer la relación entre el mobbing o acoso laboral y el estrés laboral y sé que mi participación se llevará a cabo en el auditorio de la Institución, en el horario de 15h00 los días jueves y consistirá en responder cuestionarios que demorará alrededor de 20 minutos, acepto participar de manera voluntaria en el proceso de recolección de datos, para el proyecto en mención accedo a participar y me comprometo a responder las preguntas que me realicen de manera honesta posible.

Expreso que la investigadora me ha explicado con claridad el objetivo y el alcance del mismo.

Firma

Nombre y apellido

Cédula

Anexo 2. Cuestionario de Cisneros.

CUESTIONARIO O BARÓMETRO DE CISNEROS

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido en contra de Ud.?

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

1. Jefe o Supervisores
2. Compañeros de trabajo
3. Subordinados

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

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

COMPORTAMIENTO	AUTORES	FRECUENCIA DEL COMPORTAMIENTO						
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicación, hablar o reunirme con el	()	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen vacío, fingen no verme o me hacen "invisible"	()	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	()	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van en contra	()	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	()	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	()	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos sin sentido	()	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	()	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	()	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	()	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	()	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	()	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	()	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	()	0	1	2	3	4	5	6

15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	()	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	()	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	()	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	()	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	()	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	()	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar"	()	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	()	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, andar, etc	()	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	()	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	()	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	()	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera de intimidarme	()	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente por intimidarme	()	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mi	()	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	()	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	()	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	()	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante mi trabajo	()	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazo de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	()	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	()	0	1	2	3	4	5	6

39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	()	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	()	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	()	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "encontrarme en alguna cosa"	()	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas								
44. En el transcurso de los últimos 6 meses ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)?	SI			NO				

Anexo 3. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés

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

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6	7
El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
El que mi supervisor no me respete me estresa							
El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							

El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Anexo 4. Certificado de traducción del resumen

Lcda. Mariana Ashqui Ashqui

LICENCIADA EN LENGUA EXTRANJERA

CERTIFICA

Que el siguiente resumen pertenece al trabajo de tesis cuyo título es “El Mobbing o Acoso Laboral y Estrés Laboral en el personal Femenino del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Colta de la Provincia de Chimborazo durante el año 2023” que pertenece a la Srta. Janeth Patricia Ashqui Alulema, con Cedula de identidad N° 060433120-7 ha sido traducido al inglés y cumple con las características propias del idioma extranjero.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo a la interesada hacer uso del presente en lo que estime conveniente.



Lcda. Mariana Ashqui Ashqui

C.I. 060315330-5

LICENCIADA EN LENGUA EXTRANJERA