

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

MOBBING Y EL ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CLUB
PRIVADO DE TRUJILLO – 2019

AUTOR: DAVID AARÓN MINAYA LAU

ASESORA: SANDRA SOFÍA IZQUIERDO MARÍN

Trujillo-Perú

2020

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado

En el acatamiento de las normativas instaurado por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, dejo a vuestra consideración la evaluación de la presente tesis titulado “Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019”, esta investigación es desarrollado con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Psicología.

Con la certeza de que se le atribuye el valor justo y estando atento a sus observaciones, agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se destinen en la investigación.

Trujillo, 03 de diciembre del 2019.

Br. David Aarón Minaya Lau

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a mis padres y seres queridos, gracias por el apoyo condicional en mi desarrollo académico y persona; siendo la pieza fundamental para mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, por la fuerza que me da para lograr mis metas; en segundo lugar, a mis padres y familiares, por el apoyo y los consejos en todo este tiempo; a mi segunda madre Violeta, a mis demás primos y familiares; guiándome en la vida por el camino correcto. Por último, a mis amigos y compañeros que estuvieron en todo momento, en mi desarrollo como estudiante y futuro profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
INDICE DE CONTENIDO	Error! Bookmark not defined.
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VIII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
CAPÍTULO I: MARCO METODOLOGICO.....	10
1.1. EL PROBLEMA	11
1.1.1. Delimitación del problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación del estudio	17
1.1.4. Limitaciones	17
1.2. OBJETIVOS.....	18
1.2.1. Objetivos generales	18
1.2.2. Objetivos específicos	18
1.3. HIPOTESIS.....	18
1.3.1. Hipótesis General.....	18
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	20
1.4. VARIABLES E INDICADORES	20
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	21
1.5.1. Tipo de Investigación	21
1.5.2. Diseño de investigación	21
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	22
1.6.1. Población	22
1.6.2. Muestra.....	22
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
1.8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	25
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.....	26
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO.....	30
2.1. Antecedentes	31

2.2. Marco Teórico	39
2.2.3 Marco Conceptual	66
CAPÍTULO III: RESULTADOS	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	75
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Nivel de estrés laboral en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.....	68
Tabla 2 Nivel de estrés laboral según dimensiones, en los trabajadores de un club privado de Trujillo -2019	69
Tabla 3 Nivel de Moobing en los trabajadores de un club privado de Trujillo -2019.	70
Tabla 4 Nivel de moobing según dimensiones, en los trabajadores de un club privado de Trujillo -2019.....	71
Tabla 5 Correlación entre estrés laboral y mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo -2019	72
Tabla 6 Correlación enrte la dimensión superiores y recursos del estrés laboral y las dimensiones del mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo -2019.	73
Tabla 7 Correlación entre la dimensión organización y trabajo del estrés laboral y las dimensiones del mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 201974	
ANEXOS.....	97

RESUMEN

La presente investigación de corte correlacional explora la relación entre Mobbing y estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019. La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores, hombres y mujeres mayores de edad. Los instrumentos para la recolección de datos fueron el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60) de Heinz Leymann y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Al finalizar la investigación se logró establecer que existe predominancia de nivel bajo en las dimensiones del Mobbing, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones del de Mobbing con porcentajes que oscilan entre 49.1% a 57.4% de trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019. Asimismo, se halló un predominio del nivel medio en las dimensiones del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 38.9% y 44.4% de trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019. Además, se estableció la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre Mobbing y Estrés Laboral en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

Palabras clave: Mobbing, Estrés Laboral, Trabajadores

ABSTRACT

The present investigation of Correctional cut explores the relationship between Mobbing and work stress in workers of private club in Trujillo – 2019.

The sample was made up for 108 workers, men and women of legal age. The instruments for data collection were Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60) of Heinz Leymann and the Work Stress Scale from OIT-OMS. At the end of the investigation it was possible to establish that there is a low-level of predominance in the dimensions of the Mobbing, it is noted a low-level of predominance in the dimensions of the Mobbing with percentages that range between 49.1% to 57.4% of workers in the private club of Trujillo – 2019.

Likewise, a medium level was found in the dimensions of the Work Stress with percentages that range between 38.9% and 44.4% of workers of the Private Club of Trujillo – 2019. Also, it was establish the existence of a very significant correlation ($p < .01$), positive and medium grade, between Mobbing and the Work Stress in the workers from Trujillo Private Club – 2019.

Keywords: Mobbing, Work Stress, Workers.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA:

1.1.1. Delimitación del problema

El ámbito laboral presenta diversas dificultades, entre ellas se encuentran los conflictos interpersonales en los diversos miembros de una organización, pero dentro de estos conflictos se ha observado el acoso psicológico laboral o llamado mobbing, actualmente es una fuente enriquecedora de investigación en el campo de la psicología organizacional. Es un conflicto que se presenta por todo el mundo, considerándose un fenómeno laboral del siglo XXI. Según Giner (2011) señaló junto con la comisión europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo; consideraron que el acoso laboral es un comportamiento negativo que se presenta entre integrantes de una organización sin importar el nivel jerárquico con el objetivo de causar o provocar la pérdida de su personalidad o identidad.

En España, según Giner (2011), el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco define al acoso laboral como un conjunto de conductas negativas y que tiene como objetivos principales atentar contra la dignidad y además generar un ambiente donde se intimide, humille y ofenda, esto a su vez promueve un ambiente estresante que afecta las relaciones interpersonales con los demás trabajadores; otro punto importante por el cual puede llegar a ser traumático, por la tensión que se genera en el ambiente laboral.

Según Leymann (1993) establece que el mobbing o acoso laboral, emplea un conjunto de actos hostiles que se dan de manera frecuente y con larga duración, esto conlleva a que las personas tengan dificultades de carácter psicológico, psicosomático y de interacción social. Estos actos dentro del ambiente laboral se manifiestan en comportamientos hostiles, de forma

sistemática realizado por uno o varias personas; generando en la otra persona un estado de falta de defensas y de desamparo.

Por otro lado, en el ambiente social y familiar aparecen tensiones y conflictos, llegando a retraerse de sus familiares y amigos. Dentro de su labor se observa que hay disminución de productividad y compromiso con el centro laboral, sintiéndose insatisfecho en el trabajo.

Hirigoyen (2001), define al mobbing como manifestaciones de conductas inapropiadas de carácter abusivo, haciendo uso de palabras o escritos y de gestos que atentan contra integridad física, psíquica y moral; que este a su vez generaría un riesgo a su continuidad en el trabajo y al clima laboral.

Leymann (1996) el acoso laboral presenta un procedimiento organizado de una o varias personas con destino a un solo individuo, a causa de los constantes ataques se defienden de manera inadecuada ante el constante hostigamiento. Además, indican al estrés postraumático probablemente como uno de los diagnósticos psicológicos más recurrentes en personas víctimas de mobbing. Según el autor indica que tienden a mostrar síntomas de evasión, donde prefieren evitar recordar estos eventos, a su vez generan todo tipo de evasión, por pensamiento, sentimiento y a hablar sobre el incidente; mostrando falta de interés en sus actividades que consideraban importantes. Por otro lado, pueden presentar aumento de excitación emocional, las personas pueden sentir dificultades para descansar, irritabilidad, dificultad de concentración, estar muy alertas o cautelosos sin razón clara y nerviosismo.

De acuerdo con Cantón (2013) indica que el estrés laboral es un vínculo que hay entre el trabajador y el medio laboral; y que esta relación generaría

una percepción de amenaza, además que sentiría que no cuenta con los propios recursos o capacidades, llegando a poner en peligro el bienestar o la salud psicológica.

Fornés (2002) el autor considera que una de las primordiales fuentes de estrés laboral es el mobbing, manifestándose en lo personal, laboral e institucional; donde maltratan o acosan laboralmente al trabajador. Esto tendría efectos negativos en la persona, y pueden generar bajo rendimiento e ineficiencia laboral, dando paso al absentismo, despido o renuncia del puesto de trabajo.

Según González de Rivera (2000) se presentan conductas negativas, ante la incapacidad de poder afrontar la circunstancia en el interior del ámbito laboral. Revelando características propias del estrés, como sueños repetitivos relacionados con el acoso, irritabilidad y conductas evasivas; y no pueden mantener la serenidad o al menos enfrentan con menor éxito, en situaciones que consideran normales dentro de un trabajo, como mantener una reunión, debate de temas relacionados con el trabajo o encuentros con otros compañeros de trabajo.

La investigación realizada por Cantón (2013) considera que en las relaciones interpersonales que se dan con los compañeros de la organización, presentan situaciones como peleas, sobrecarga del trabajo, aburrimiento laboral, turnos rotativos, labores que sobrepasan la capacidad del trabajador, condiciones de trabajo; pudiendo generar estrés laboral, que se deben afrontar adecuadamente ya que afectarían la salud psicológica del trabajador.

A nivel internacional la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006) indica que hay un aumento de víctimas de mobbing en todo el mundo, haciendo una investigación en la comunidad europea, se encontró que en el año 2002 en Alemania se estima que aproximadamente 800.000 trabajadores fueron víctimas de mobbing. En Francia, un estudio a los trabajadores de transporte registra 3.185 víctimas de mobbing. En Inglaterra, se registran 849.000 casos y en Estados Unidos se estima que el 61% de los trabajadores son víctimas de violencia laboral.

En el artículo de Martínez-Losa (2017) de la fundación “más humano”, recopiló información de una encuesta de opinión realizado por la Encuesta Europea en Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes, señalando que en Europa el estrés laboral con un 51% es el segundo problema de salud laboral seguidamente de los trastornos musculoesqueléticos, los trabajadores consideran que el estrés es recurrente en su trabajo; además revelan que el 72% consideran que la inseguridad o la falta de organización son causas del estrés, el 66% atribuyen a las jornadas laborales. Esto genera que el 50% de los trabajadores, abandonen su puesto de trabajo en todo el continente europeo.

A nivel nacional una publicación del diario Perú21 (2015) señala que dentro de las empresas se registran aproximadamente que el 30% de peruanas son víctimas de acoso en el trabajo, predominando la discriminación con el 42%, mobbing con el 39% y hostigamiento sexual 19%.

En el artículo publicado por Rojas (2019) señala que el 70% de trabajadores han experimentado estrés laboral, tanto en el sector público como privado; señalando que la edad promedio de dichos trabajadores están entre

los 25 a 40 años de edad; debido a que es la etapa donde cargan con mayores responsabilidades; sin embargo, indica que las mujeres son más vulnerables debido a la carga de responsabilidades asumidas.

Según diario Uno en un artículo (2018) indica que los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral; de los cuales el 29% de trabajadores no saben que debe hacer para poder afrontarlo, además el 89% de trabajadores afirman que, en sus centros de trabajo las empresas desconocen qué medidas deben tomar para combatir el estrés laboral.

A nivel local no estamos ajenos ante esta situación, según la página periodística Trujillo informa (2016) sancionan por acoso laboral a la ex directora de un colegio nacional. El canal Sol Tv (2014) en un reportaje en el puerto de Salaverry menciona una denuncia, por parte del dirigente del sindicato de trabajadores del puerto a los funcionarios administrativos. El artículo de Durand (2014) para el diario El Comercio, publican una noticia sobre la denuncia de tres trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) en la ciudad de Trujillo, indicando que son víctimas de acoso por el jefe de la Reniec.

Es así que la OIT (2016) define al estrés laboral como una reacción físico-emocional a un agravio que es generado por el desequilibrio entre las exigencias y; los recursos y capacidades percibidos por la persona para afrontar estas exigencias, relacionándose con el trabajo debido a la organización, diseño y relaciones en el trabajo, estas exigencias no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

Las víctimas al estar en constante acoso llegan a presentar estrés, convirtiéndose en personas vulnerables, con frecuentes conductas impulsivas y pérdidas de control que afectaran su labor, y con mayor probabilidad de cometer errores, agravando más su situación laboral, generando diversas manifestaciones del estrés que presenta por el constante acoso y por el otro lado está el acosador que busca aislar a la persona de sus compañeros, desprestigiar ante los demás y desacreditando sus logros e impidiendo que surja dentro de su trabajo. Todo esto conlleva a que la víctima muestre un inadecuado desempeño en su labor, estando insatisfecha al momento de trabajar, mostrando conductas negativas con las demás personas. La persona se encuentra perjudicada, debido a que este problema distorsiona las relaciones laborales que tiene con otras personas, interfiriendo en su vida privada y su nivel de productividad. Estará más afectado cuando menor apoyo encuentre dentro del ámbito laboral como en el extra laboral. Dando como resultado que se encuentre desmotivado, insatisfecho, viendo el trabajo como un entorno hostil, asociándolo al sufrimiento.

A partir de lo informado se cree conveniente analizar la posible relación entre mobbing y estrés laboral, debido a la poca investigación que se hace al respecto, ya que es uno de los problemas que se encuentra vigente en el siglo XXI.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019?

1.1.3. Justificación del estudio

La realización de la presente investigación es importante por el aporte en el campo de la psicología organizacional, ya que da respuesta e identifica la relación entre mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

La investigación brinda información con teoría actualizada mediante referencias teóricas que indican la relación respecto a mobbing y estrés en los trabajadores ya que es un problema que se expande en el ámbito laboral. Además, tiene utilidad metodológica debido al diseño de la investigación, siguiendo el procedimiento de la investigación científica y empleando los cuestionarios como medio de recolección de información, cuyos aportes beneficiaran como fuente de antecedente y aprendizaje para la creación de nuevas investigaciones.

Los resultados obtenidos favorecerán a los trabajadores para lograr identificar y tomar medidas que contrarresten las acciones del mobbing y estrés, obteniendo una oportunidad como mejora a nivel organizacional al poder establecer medidas estratégicas que faciliten la resolución de problemas, probablemente abre las puertas para planificar, diseñar y ejecutar programas de prevención frente al estrés laboral y evitar la presencia de mobbing en los trabajadores.

1.1.4. Limitaciones

Los resultados de la presente investigación se centran en la teoría de Heinz Leymann para el mobbing y la teoría de OIT para el estrés.

Los resultados de la presente investigación solo podrán ser generalizados a la población investigada y como referencia a poblaciones similares.

1.2. OBJETIVOS:

1.2.1. Objetivos generales

Determinar la relación entre mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de mobbing en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.
- Identificar los niveles estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.
- Establecer la relación entre los indicadores de mobbing (Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal) y los indicadores de estrés laboral (Superiores y recursos; y Organización y trabajo) en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

1.3. HIPOTESIS:

1.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación entre mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

1.3.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe relación entre los indicadores de mobbing (Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal) y los indicadores de estrés laboral (Superiores y recursos; y Organización y trabajo) en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

1.4. VARIABLES E INDICADORES:

Variable de estudio 1: Mobbing

Que será evaluado con el instrumento LIPT-60.

Indicadores:

- Desprestigio laboral.
- Entorpecimiento del progreso.
- Incomunicación o bloqueo de la comunicación.
- Intimidación encubierta.
- Intimidación manifiesta.
- Desprestigio personal.

Variable de estudio 2: Estrés laboral

Que será evaluado con el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT

Indicadores:

- Superiores y recursos.
- Organización y trabajo.

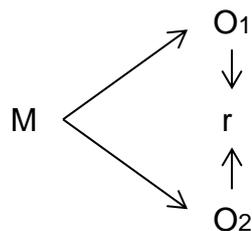
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN:

1.5.1. Tipo de Investigación

Tipo de investigación descriptiva. El objetivo es desarrollar una fidedigna representación del fenómeno estudiado a partir de sus características (Grajales, 2011).

1.5.2. Diseño de investigación

El presente estudio adopta un diseño descriptivo – correlacional, que permite establecer el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma población de estudio. La investigación Correlacional tiene como finalidad medir la relación que existe entre dos o más variables, dentro de un entorno. Procura definir si hay una correlación, el tipo de correlación y el grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí (Abreu, 2012).



Dónde:

M = Trabajadores de un club privado de Trujillo.

O1 = Variable Mobbing.

O2 = Variable Estrés Laboral.

r = Correlación entre las dos variables.

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA:

1.6.1. Población

La población estuvo conformada por 150 trabajadores, de género masculino y femenino de un club privado de Trujillo - 2019.

1.6.2. Muestra:

Sobre el volumen de sujetos, se determinó el tamaño de la muestra, a través de la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).
- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- E: 0.05

Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 108 colaboradores de un club privado de Trujillo, varones y mujeres, con edades comprendidas entre los 18 y 60 años, con contrato vigente en el año 2019.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Técnicas: Aplicación psicométrica.
- Instrumentos:

Ficha Técnica: Nombre de la prueba Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Cuyos autores son José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín. El objetivo principal es la evaluación de las estrategias de acoso psicológico dentro del campo laboral. Se puede aplicar de manera individual y colectiva. Con una duración aproximada de 10 y 20 minutos. Dirigido a mayores de edad o personas en etapa laboral.

La descripción de la prueba: La prueba LIPT-60, elaborado por José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín en el año 2005. El manejo de la versión escalar del LIPT-60, además de señalar sobre la existencia y nivel de cada conducta de acoso, facilita la disposición de tres índices globales que cuantifican diversos aspectos complementarios de la situación. Si se añade el total de diversas estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT-60 el NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico). De la intensidad señalada a las diversas estrategias de acoso se deriva el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que evalúa el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. El IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico), cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, en otras palabras, la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas.

Justificación psicométrica del Instrumento: Se recurrió a tres muestras en el estudio:

a) Muestra conformado por personas de población general laboral

(n=150, 62 hombres y 88 mujeres con una edad media de 36, 86 y una dt= 9,21).

b) Muestra conformado por personas que refieren padecer acoso psicológico en el trabajo (N= 141, 47 hombres y 94 mujeres con edad media 41, 26 y dt igual a 11, 92).

c) Muestra conformado por cuerpos de seguridad del estado español (N=60, 58 hombres y 2 mujeres, con una edad media de 35, 42 y una dt de 6,96).

En las tres muestras empleadas se han comprobado unas distribuciones en las variables de las dimensiones del LIPT que no se ajustan a los supuestos de normalidad, tanto en lo que se refiere al sesgo como al apuntamiento. Esto sucede especialmente en las muestras formadas por personas que no consta estén afectadas por conductas de acoso. En estos casos, la distribución está muy sesgada, de forma que las puntuaciones dimensionales más frecuentes están en torno a cero.

Ficha Técnica: Nombre de la prueba Escala de estrés Laboral de la OIT. Los autores son Ivancevich & Matteson. Adaptación Suarez, A. (2013). Se puede aplicar de forma individual y colectiva. Con una duración de 15 minutos aproximadamente.

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

1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.

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

3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.

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

5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.

6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.

7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Justificación psicométrica del Instrumento: Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace conveniente el análisis factorial confirmatorio. Luego de tres repeticiones se lograron dos factores que muestran el 43,55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al primer factor se le designo Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunidades), en este factor están 21 ítems, que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. Mientras que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems, que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante. La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

- Fuentes: Se recurrió a lo siguiente

Revistas: Médica del IMSS, Prensa Médica Latinoamericana; Serie protección de la salud de los trabajadores; Cirugía y Cirujanos; Papeles del psicólogo; Psicología, Cultura y Trabajo.

Artículos de investigación: Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: un estudio exploratorio con el lipt-60; Acoso psicológico en el trabajo.

Pagina web: Tipos de investigación. On line; nimh.nih.gov.

1.8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

La información fue reunida a través del empleo de dos instrumentos, el primero sirvió para la evaluación de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo; y el segundo análisis y estudio de los estresores presentes. Las instrucciones en ambos instrumentos fueron reformuladas para ajustarlas a las necesidades del estudio.

- En primera instancia, se examinó la realidad problemática para poder obtener un mayor conocimiento de los problemas que enfrentan los trabajadores de un club privado en la ciudad de Trujillo.
- El siguiente paso fue la búsqueda y obtención de los instrumentos psicológicos, los cuales nos facilita la medición de las variables de la presente investigación: Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.
- Se formuló la solicitud relevante al presidente de la institución en mención, que al ser aceptado, dio paso a la posterior ejecución de la presente investigación.

- Se requirió al área de recursos humanos, la información adecuada sobre el número de trabajadores que actualmente labora en dicha institución, con el objetivo de establecer el número total de sujetos que conforman la población.
- Teniendo en cuenta los datos adquiridos se procedió a establecer el tamaño de la muestra.
- Posteriormente, se realizó la aplicación de los sujetos de estudio. Durante la realización de dicho proceso se les explicó los propósitos y los elementos éticos de la aplicación y la obtención de resultados; obteniendo, el consentimiento informado de parte de cada uno de los evaluados.
- Se hizo la corrección y calificación de los instrumentos, para posteriormente realizar los análisis estadísticos de las puntuaciones obtenidas.
- Los resultados fueron predispuestos en tablas de doble entrada para lograr un mejor entendimiento sobre ellos.
- Finalmente se procedió a realizar la discusión de resultados, contrastando los hallazgos de la investigación con el marco teórico y antecedentes, para posteriormente arribar las conclusiones y proponer las recomendaciones respectivas

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS:

Después de la recolección de datos se procedió a la calificación de los instrumentos, para luego ser trasladado dichos resultados a una base de

información, para el análisis estadístico respectivo. El cual consistió en primer lugar en analizar la base de datos, con la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov. Esta prueba de normalidad nos indicó el estadístico más apropiado para la contrastación de nuestra hipótesis y posterior descripción y análisis de los resultados.

CAPÍTULO II

**MARCO REFERENCIAL
TEÓRICO**

2.1. Antecedentes

Antecedentes mobbing

González-Trijueque (2014) realizó un programa para control del estrés, para que pueda ser empleado a una persona. Basándose en una investigación previa de la Universidad de Granada en España en el año 2011, donde participaron 52 personas siendo 12 hombres y 40 mujeres. El método que empleó fue Leymann Inventory of Psychological Terrorization -LIPT-60- o Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (modificación de González de Rivera & Rodríguez-Abuín, 2005), índice de síntomas positivos (PSDI), SCL-90-R permite recopilar información con respecto a nueve dimensiones clínicas, dando como resultado que existe acoso laboral; debido a la puntuación del IGAP que es menos de 60, teniendo como puntaje 50, además de las puntuaciones en las subescalas, siendo tres las que presenten bajo puntaje como entorpecimiento del progreso con 85, bloqueo de comunicación con 75 e intimidación encubierta con 60 puntos. Entre los niveles de estrés que presentó con mayor frecuencia se encuentra las situaciones de tensión crónica.

Ortiz-León, et al. (2014) desarrollaron una investigación con el título “Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes”, con la participación de 260 residentes de diferentes especialidades en medicina de tres hospitales en la ciudad de México. Método empleado: Leymann Inventory of Psychological-Terrorization (LIPT-60), dando como resultado que 256 residentes (98.5%) manifestaron haber sufrido acoso por lo menos en seis meses, con nivel promedio de 1.4 (DE \pm 0.5) sin mostrar diferencia entre ambos sexos. El promedio de edad entre los residentes es de 27.3 (\pm 3.4)

años; siendo mayoría las mujeres con (55.4%) en relación a la población total de participantes.

González-Trijueque y Delgado (2012). En su investigación, Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: Un estudio con el LIPT-60. El método empleado Leymann Inventory of Psychological-Terrorization (LIPT-60), en el cual participaron 765 trabajadores, eligiendo 50 españoles y 44 peruanos como muestra de estudio. Concluyendo que la población peruana ha obtenido de forma significativa niveles más altos asociados a conductas de acoso laboral conformado por el 5.7% de la población total, esto indicaría que la mayoría de trabajadores peruanos son víctimas de conductas de acoso a comparación de trabajadores españoles, así mismo indican mayores niveles en las áreas de intimidación, desprestigio laboral y desprestigio personal. Pudiendo observar que la puntuación de acoso entre peruanos y españoles son las siguientes (NEAP; 49.25 vs. 46.34, $t = 4.80$, $p < 0.001$) respectivamente. Y conforma un mayor índice global de acoso (IGAP; 2.15 vs. 1.92, $t = 7.37$, $p < 0.001$). Sin embargo, las diferencias se presentan en las dimensiones de desprestigio personal (DP; 1.84 vs. 1.63 $t = 2.44$, $p < 0.05$), desprestigio laboral (DL; 2.50 vs. 2.34, $t = 2.49$, $p < 0.05$) y especialmente en intimidación manifiesta (IM; 2.51 vs. 2.23, $t = 3.72$, $p < 0.001$) (IM).

Jiménez, et al. (2008) en su investigación "Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida"; la muestra de 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de ampliar las investigaciones en países de habla hispana y validar un cuestionario resultando ser válida y fiable para realizar una evaluación sobre el acoso psicológico o también llamado mobbing. Haciendo uso del cuestionario

de acoso psicológico en el trabajo (CAPT), obtuvo como resultado que el 59% habían sido víctimas de acoso, el 26% informa ser víctimas de conductas discriminatorias.

Jiménez (2010) investigó las “Propiedades psicométricas del Leymann inventor of psychological terrorization (LIPT 60)”. Trabajó con una muestra de 209 sujetos conformado por varones y mujeres, en el cual manifestaron imputaciones de acoso laboral al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), siendo 71 mujeres y 28 hombres que acudieron a esta institución; y además 110 personas declararon accidentes laborales, solicitud de mesa técnica o recibir atención médica, siendo 54 del género femenino y 56 del género masculino. Con la finalidad principal de establecer las propiedades psicométricas del LIPT 60, obteniendo una confiabilidad empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.98.

Laucata (2017) en su trabajo de investigación “El mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana”. Fue realizado con una muestra de 30 trabajadores de tres proyectos de construcción en la ciudad de Lima Metropolitana, utilizando como instrumento una guía de entrevista semiestructurada de cuatro preguntas, basada en la revisión teórica del mobbing. Con el objetivo de profundizar la presencia de mobbing en el área de construcción civil, obteniendo como resultado que las agresiones verbales se presentan con mayor frecuencia siendo los apodos, insultos y mentiras como medio de agresión. La muestra para realizar esta investigación estuvo conformada por treinta trabajadores del sexo masculino con una edad media de 37.2 años, pertenecientes a tres proyectos de construcción en el la ciudad de

Lima; el primer grupo estuvo conformado por diez trabajadores, el segundo por cinco trabajadores y el tercer grupo está formado por quince trabajadores. Según el autor, Laucata (2017) concluyó que hay tres elementos que ayudan a identificar el mobbing entre los trabajadores; primero es la confianza, que se desarrolla por medio del compañerismo y la amistad, segundo la cantidad de personas que son agresoras, siendo percibida de manera negativa entre los trabajadores y finalmente la intención del agresor, donde las agresiones se realizan con la intención de recrear entre los compañeros de trabajo, sin embargo también se presentan agresiones con intención negativa.

Aucaruri (2017) en su tesis “Percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública. Lima – 2016”. Trabajó con una muestra de 101 participantes, conformado por internos de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a quienes se aplicó, el cuestionario “Violencia en el trabajo en el sector salud” de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con la finalidad de mostrar la percepción de violencia laboral en los internos de medicina, obteniendo como resultado que la percepción de violencia dentro de los internos de medicina es del 78.22%, la presencia de violencia física es 9.9% y violencia psicológica 75,25%; la violencia verbal es un 71% y la percepción de violencia psicológica donde el mobbing se presenta en un 29%, concluyendo que dentro de los internos de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos existe un alta prevalencia de violencia en lo psicológico con 75.25%.

Del Castillo (2016) en su tesis “Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz”. Trabajo con una muestra

de 435 personas, en el cual 202 son mujeres y 233 son hombres, utilizando como instrumento el LIPT-60, con el propósito de establecer las propiedades psicométricas del LIPT-60, obteniendo como resultado una confiabilidad de 0.96.

Campero-Espinoza, Moncada-Arias, Robles-Mendoza, Marroquin-Santa & Atamari-Anahui. (2015). En su investigación Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú 2015. *Acta Med Perú*. 2016;33 (2):161-2. Realizaron un estudio en el hospital de Cuzco, teniendo como población 50 trabajadores del hospital, quedando 30 participantes con una edad mediana de 42,5 años, el resultado obtenido muestra que el 87,7% de los colaboradores son víctimas de mobbing, siendo más afectadas el personal de obstetricia, siendo agredidas por compañeros de trabajo, así como también por pacientes y familiares de estos; demostrando la vulnerabilidad del personal de salud a sufrir una agresión laboral.

Mejía, Allpas-Gómez y Caceres (2016) en su investigación titulado “Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú”. Con el objetivo de investigar las causas que son asociados al maltrato laboral dentro del personal de salud de dos hospitales de Lima. Encontró en los dos nosocomios de la ciudad de Lima, el 90% de los 201 encuestados con una media edad de 34 años, sufren de maltrato psicológico.

Rodríguez, J. (2019) en su investigación “Acoso laboral y bienestar psicológico en los funcionarios de una entidad pública de Trujillo”. Para ello fue analizar la relación de ambas variables. La muestra fue de 269 funcionarios de una entidad pública de Trujillo; obteniendo que, si hay presencia de acoso

laboral y los niveles se ubican en un nivel alto y medio, que fluctúan entre el 65.1% y 61.4%.

Antecedentes estrés laboral

Blanco (2011) en su investigación “Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación” en la ciudad de Caracas – Venezuela. Trabajó con una muestra de 339 personas; entre 222 fisioterapeutas y 117 terapeutas ocupacionales, utilizando el cuestionario Esfuerzo- recompensa- implicación (ERI) para el estrés laboral y el cuestionario Trabajo Emocional (TREMO) para el trabajo emocional. Obtuvo como resultado, un nivel alto de recompensa en su trabajo con 56% y nivel promedio de esfuerzo con 64% e implicación con 63.27%. En base de su análisis de modelo de regresión lineal, se encontró que la dimensión recompensa apoya de manera significativa la explicación de las dimensiones de la salud auto-percibida y la autoestima.

Sánchez (2011) investigó “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera de San Lorenzo – Santa Fe”. Trabajó con una muestra conformado por 64 trabajadores, en el cual utilizó como instrumento, el cuestionario de José M. Peiró y José L. Meliá, es una herramienta psicológica que mide situaciones que pueden resultar estresantes; y el cuestionario BIEPS-A de M. Casullo para evaluar el bienestar psicológico. Con el objetivo de explorar la correlación entre las dos variables, consiguiendo como resultado que están asociadas las dos variables de forma negativa, los trabajadores desarrollan mayor estrés y manifiestan menor satisfacción en el trabajo.

Taipe (2014) en su tesis “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013” en la ciudad de Lima. Trabajó con una muestra de 147 profesionales de la carrera de enfermería y haciendo uso el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el estrés laboral y además haciendo uso de la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo para estimar satisfacción laboral. El objetivo fue establecer el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología, obteniendo como resultado que los profesionales obtienen en estrés el 55% un nivel medio, 24% un nivel alto y 21% un nivel bajo. Respecto a satisfacción laboral el 29% tiene un nivel bajo, 45% un nivel medio y 26% un nivel alto.

Huamanchumo (2016) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo”. La población de estudio se conformó por 80 docentes y la muestra conformada por 64 docentes. Se emplearon como instrumentos la escala de estresores laborales y la escala de satisfacción laboral. Evidenciando que el nivel de estrés laboral se encuentra en un nivel alto con el 59.3% y en satisfacción laboral con porcentajes que oscilan entre 42.2% y 50% estableciendo que hay una correlación negativa en grado medio.

Horna (2016) en su tesis “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo”. Se realizó con una muestra de 153 personas, haciendo uso de los instrumentos Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Estresores Laborales. Con el objetivo de explorar la correlación entre las dos variables, obteniendo como resultado que se evidencia un nivel medio en Satisfacción laboral con

porcentajes que varían entre 43.8% y 77.1%; y un nivel medio de estrés laboral con porcentajes que varían entre 42.7% y 52% estableciendo que hay una relación negativa entre ambas variables.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Abordaje de Mobbing:

2.2.1.1. Definición:

González-Trijueque & Delgado Marina (2012) El mobbing o acoso psicológico en el centro de trabajo conforma un problema dentro de las organizaciones, que está impulsando nuevas investigaciones en el campo de la psicología, siendo un riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores. El mobbing se describe como una muestra de violencia psicológica que se presenta dentro del ambiente laboral y que a través de distintos comportamientos sea por acción u omisión se manifiestan sobre la otra persona.

González-Trijueque (2014) Describe al mobbing como una manera propia del estrés laboral que forma un tipo de violencia psicológica que se presenta dentro del campo laboral y que se manifiesta de maneras variadas, por medio de comportamientos diversos y de forma sistemática, que se prolongan en el tiempo en contra de la víctima.

Ortiz-León, et al. (2014) El acoso laboral también llamado mobbing, es considerado una conducta intimidatoria, que degrada, ofende y de forma maléfica que se ejecuta progresivamente contra un individuo, suele ser tolerado y justificado en todos los niveles, considerándose como una conducta inherente.

Según Peralta (2004) Determina al acoso laboral o también conocido de diversas formas ya sea mobbing, acoso moral en el trabajo, intimidación o terror psicológico; se establece como una agresión a nivel emocional, por medio de conductas negativas y de forma hostil, que se presentan constantemente y sistemáticamente entre compañeros de trabajo, así como también entre superiores y subordinados, las cuales son acompañados por comunicaciones negativas y antiéticas. Se fomenta de manera sistemática entre uno o diversos individuos hace una sola persona, quienes ante estos ataques se ven obligados a defenderse de manera ineficaz ante la presencia de las constantes actividades de hostigamiento.

Además, Peralta (2006). Señala que es un nuevo término o palabra que se manifiesta dentro del campo de la psicología organizacional, donde los investigadores europeos lo han estudiado con mayor amplitud durante estas últimas décadas, eso ha logrado generar un impacto de forma positiva dentro de las organizaciones, las cuales establecieron medidas preventivas dentro de la comunidad europea. Sin embargo, otros autores sustentan que el acoso laboral o mobbing es el conflicto que hay dentro de las organizaciones de manera intensificada, de tal forma que la posibilidad de que esta se presente depende de la frecuencia de los conflictos internos de la organización, sin dejar de lado las formas o maneras en que estos conflictos se presentan y como se manejen.

Para Hirigoyen (2013) determina que el acoso laboral es la presencia de comportamientos abusivos, manifestándose por medio de palabras, actos o gestos y escritos de carácter negativo que atentan contra la personalidad, la

dignidad, la integridad física y psicológica de un individuo; el cual puede poner en peligro su puesto de trabajo o deteriorar el clima laboral.

A pesar que las definiciones sobre el mobbing o acoso laboral se describen de diversas formas, la esencia para determinar los comportamientos negativos de hostigamiento que se generan de manera sistemática durante un periodo de tiempo; este tiempo se considera de una vez por semana y que dura alrededor de seis meses. A pesar de las acciones de conductas agresivas, comunicación negativa; también se considera la omisión de la persona en su ámbito laboral, en el cual no se tiene en cuenta para las diferentes acciones dentro del centro de trabajo.

2.2.1.2 Teorías del mobbing

A) Teoría de Heinz Leymann:

Leymann (1984), psiquiatra alemán afincado en Suecia, publicó su primer estudio piloto sobre la violencia psicológica en el campo laboral, este tipo de estudio ya era conocido con anterioridad, sin embargo, no se le había dado mayor importancia. Para el año 1990 Leymann presentó en la ciudad de Hamburgo frente al parlamento una conferencia sobre el mobbing, brindando el primer uso a un nuevo término que perdura hasta nuestros días. Ya en el año de 1993 se publicó en el idioma alemán su libro *Mobbing* y para el año de 1996 se realizó la traducción al francés; dando paso a dos nuevas publicaciones que utilizan el mismo título, dando a entender la influencia que tuvo Leymann con la creación de este nuevo término.

Sin embargo, el término más recurrido y usado por Leymann para llamar al maltrato psicológico dentro del ámbito laboral, era “terror psicológico” o

“psicoterrorización”. Por otro lado, la definición que usa Leymann sobre el Mobbing o terror psicológico es la siguiente:

Leymann (1984) El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en 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. A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social”.

Conceptualmente, Leymann clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco formas o maneras “Las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional”:

- 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. Por otro lado, se le critica cualquier error por más mínimo que sea, despreciando su trabajo y que no cuenta con capacidad profesional.
- Comprometer su salud: Las agresiones psicológicas que percibe la víctima conlleva a un malestar psicológico y psicosomático.

B) Teoría de Pierre Bourdieu:

Según Mayoral (2010) en su trabajo de estudio El mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu. Realiza una investigación donde aborda al mobbing desde una perspectiva de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu (2002), en base a sus principales conceptos: Campo, capital y habitus. Primero mostrando la teoría de Pierre Bourdieu y después presentando la conexión con los factores que se asocian al mobbing.

Conceptos de la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu:

- Campo: Si queremos determinar el “Campo”, se debe identificar a los representantes que la conforman, primero la red de relaciones que se establecen entre sí y segundo las acciones específicas que se desenvuelven.
- Capital: Según Bourdieu se refiere a algo que es eficiente en un campo determinado, a la vez en tanto que arma y en tanto objeto que lucha, lo que facilita a la persona poseer algo que no le pertenece como ejercer

un dominio o influencia, es decir, estar presente en un campo determinado, en vez de una simple “cantidad despreciable”.

- **Habitus:** El habitus es aquella forma de sentido práctico, de cómo actuar o que realizar dentro de una situación determinada. Donde se plantea la cuestión de la consciencia acerca de los actos realizados.

Una vez definido los tres conceptos, Bourdieu también dice que hay una relación entre el habitus y el campo; donde ambos están estrechamente ligados, existiendo una conexión potente entre las posiciones sociales (estructura del campo) y las disposiciones (habitus) y la toma de posición (las practicas).

Modelo de análisis propuesto por Mayoral:

- **Práctica:** Es el mobbing, que se desarrolla dentro de una organización.
- **Campo:** La estructura del campo, es aquello que facilita comprender el mobbing en su aplicación, que se desarrolla por aquellos elementos que tienen la facultad de ejercer el poder con el objetivo de mantener su posición dentro de la organización.
- **Capital:** Refiere a la importancia que hay dentro de un campo, es aquello que favorece a quien tiene la facilidad de ejercer un dominio, un poder, una influencia o ser parte de un campo determinado.
- **Habitus:** Nos facilita detectar con la costumbre de acoso en forma individual y colectiva, que está presente en una empresa y que es determinante en a la aparición de mobbing. Además de detectar porqué mecanismos esta cultura de acoso se reproduce en una empresa.

C) Teoría de Iñaki Piñuel

Según Piñuel (2001) en su publicación *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, basándose a sus diversas investigaciones respecto al acoso laboral plantea diversas formas de proceder de forma hostil en la comunicación, considerando los insultos e incluso insinuaciones que son graves, comentarios que están fuera de lugar, mostrar conductas de negación en la comunicación dentro de ello se encuentra el ninguneo, que se muestra ignorando el saludo, evitación de respuestas ante una pregunta, tener un comportamiento como si el trabajador no estuviera presente. Con el fin de eliminar dentro de la organización a la víctima o para el hostigador poder satisfacer la necesidad insaciable de proseguir con las agresiones, de generar daño o mantener control; aprovechando de la posición que tiene dentro de la organización, para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Mayoral y Espluga (2009) Describen en forma genérica, el modelo planteado por Iñaki Piñuel, identificando que el perfil del acosador presenta trastornos psicológicos tales como personalidad paranoide, psicópata o narcisista; activándose las conductas propias de estas psicopatologías, que por cuestiones del azar en el campo laboral coincide con personas de características positivas, refiriéndose a las personas que tienen éxito en la vida o resaltan en el trabajo por su buen desempeño. La organización que hay dentro del trabajo, facilita la presencia de acoso; pero de todas maneras se pone énfasis en la relación interpersonal entre acosador y víctima.

2.2.1.3 Maneras en que se presenta el Mobbing:

Ortiz-León, et al. (2014). Describe las formas más recurrentes del acoso laboral o intimidación se basan en denigrar y vulnerar el trabajo, conservar información que necesaria para realizar sus labores, además está el ignorar o excluir al trabajador, así como también interferir indebidamente en el desarrollo laboral, llegando a desvalorizar su esfuerzo y desmoralizando a la persona. Otra forma es por medio de la intimidación, por comentarios inapropiados, imposición de castigos, recriminación por informar acerca de los incidentes, retiro de privilegios u oportunidades laborales.

Peralta (2006). Considera que el acoso laboral es el maltrato psicológico que se caracteriza por la presencia de conductas agresivas y hostiles que se ejecutan de forma perenne entre compañeros de trabajo, de igual manera entre superiores y subordinados; además se le suma el uso de comunicación negativa y que se ejecuta sistemáticamente por un tiempo prolongado. La presencia del acoso laboral aparece cuando hay una deficiente organización para el trabajo, además de ciertos factores como el abuso de poder que ejercen algunas personas debido a la deficiencia para poder manejar conflictos y a quienes considere diferentes o amenazantes para su trabajo.

Para Luna (2003). El acoso laboral o mobbing lo ejecutan algunos colaboradores que tienen ciertos beneficios a pesar que ocupan puestos de jerarquía similar, pero se les brinda mayor poder a algunos por el hecho de antigüedad, por pertenecer al área con mayor prestigio o por los vínculos amicales con alguien que tiene poder.

Por otro lado, Guevara (2003) presenta algunos elementos o aspectos que integran al acoso laboral, con el objetivo de evitar tergiversar o confundir con otros factores psicosociales en el campo laboral:

- Maltrato físico y/o verbal.
- Está dirigido a un trabajador en rango de subordinado, sin embargo, también se presenta a un grupo de trabajadores e incluso a alguien con mayor rango jerárquico, pero la regla principal es el uso excesivo del poder de dirección.
- Se caracteriza por ser continuo y mal intencionado.
- Busca desestabilizar emocionalmente.
- Su conducta es adrede con el objetivo de generar malestar, siendo hostil para humillarlo.
- Llega a ser extremista al llegar a actos de violencia física y psicológica.
- Se ve afectado el trabajador que anteriormente tenía un óptimo desempeño.
- Hay dificultad para demostrar los hechos y poder realizar una denuncia.
- El objetivo final es que el colaborador renuncie a su puesto de trabajo.

Además, Rodríguez (2011) presenta tres categorías de acoso en el trabajo:

- Acoso laboral ascendente: Este primer tipo de acoso laboral es generado cuando una persona que ocupa un puesto como superior, es víctima de las personas que trabajan para él, ocupando el puesto de subordinados. La fuente principal podía ser debido a que no es de la simpatía de los demás por ser un jefe autoritario. Por otro lado, no es común este tipo de acoso en las organizaciones.
- Acoso laboral descendente: Este segundo tipo de acoso laboral se forma cuando un sujeto que ocupa un puesto inferior es agredido por uno o

varios trabajadores que ocupan puestos de mayor jerarquía dentro de la organización, estos acosos se clasifican en dos aspectos, el primero es acoso perverso, donde se procura la destrucción psicológica de la víctima; y segundo el acoso estratégico, el objetivo es lograr que la víctima renuncie de su puesto de trabajo, para eludir el despido directo.

- Acoso laboral horizontal: Este tercer tipo de acoso laboral se produce al momento que un trabajador es acosado por otro integrante de la organización que pertenece a su mismo nivel jerárquico, las razones para que se genere este acoso es por enemistad, diferencias entre ambos, falta de tolerancia, sentimiento de celos por su habilidad en el trabajo y logros a nivel profesional donde los demás colegas de trabajo carecen de estas habilidades y logros.

2.2.1.4 Perfiles de las personas implicadas en el mobbing:

Según Zapata (2013) menciona que tenemos dos perfiles, primero es la víctima, siendo seleccionado por sus demás compañeros de trabajo al presentar un factor vulnerable a nivel personal, familiar y social. El mobbing frecuentemente atenta en primera fila a los trabajadores que muestran mayor capacidad para ejercer sus labores y a los que tienen mayor creatividad; siendo los que mayor desempeño tienen en sus labores. Por otro lado, también se genera por negarse a participar del acoso a otro trabajador. Finalmente, también se selecciona a la víctima por diferenciarse a los demás basándose en su edad, mayormente a los más jóvenes o por su orientación sexual, religión a la que pertenecen, de su lugar de procedencia, etc.

Segundo es el acosador, según Casas (2008) dice que el objetivo principal del acosador en la víctima es dañarlo psicológicamente, ya que el agresor tiene ciertas características como por ejemplo un desempeño mediocre dentro de la organización, esto generaría miedo e inseguridad es por la baja capacidad y desempeño laboral; ya que estaría en riesgo su puesto por dar pobres resultados, además de no poder obtener nuevos logros y reconocimiento a su labor.

En la mayoría de los casos los acosadores son los jefes, debido al puesto superior que ocupan dentro de la organización; abusando y haciendo uso de su poder jerárquico sobre los subordinados. Sin embargo otro grupo está conformado por acosadores que son los propios compañeros de trabajo de la víctima. Demostrando que debido a su incapacidad laboral buscan hostigar a los demás basándose en sus limitaciones o debilidades.

2.2.1.5 Fases del mobbing:

Según Piñuel (2004) indican que el mobbing se muestra en cinco fases y que la duración varía en cada caso:

- Fase de incidentes críticos:

En el caso de acoso laboral en el trabajo se observa que en principio existía una buena relación entre la víctima y el acosador. Esto da paso a que exista cierta confusión por parte de la víctima debido al cambio repentino, esto se podría dar por algún mal entendido o discusión. Sin

embargo, cabe resaltar que no se consideraría acoso laboral, debido al corto tiempo de duración.

- Fase de acoso y estigmatización:

En esta fase a la víctima de acoso, se tiene como objetivo resaltar que si merece las agresiones, que por medio de conductas negativas hace uso de un comportamiento hostil, buscando excluirlo de algunas actividades, donde se le considera una persona incapaz para el desarrollo de su trabajo, esto limitaría a la víctima para que no pueda acceder a ciertos lugar o hacer uso de las herramientas de trabajo; además de aislarlo de las demás personas para que no le comuniquen algún mensaje, alguna instrucción, para que no se puedan relacionar con la víctima; además se propagarían dentro de la organización calumnias o historias falsas; estar en la búsqueda constante de humillarlo, para que los demás miembros le falten el respeto.

Estas conductas negativas que se desarrollan de forma persistente hacia la víctima, tiene como fin que decida renunciar a su puesto dentro de la organización; donde solamente se le perjudica, debido a que la víctima se le crea la perspectiva que es alguien incapaz para realizar su trabajo, haciendo que sea merecedor del acoso por su falta de productividad. Estos actos lograrían que la víctima llegue a pensar que si merece estas agresiones.

- Fase de intervención de la dirección:

En esta fase la víctima ya considera que tiene la culpa de toda la situación que lo rodea y también de la situación que es generada por su

acosador. Sin embargo, esto genera una nueva etapa, ya que ahora los jefes forman parte de esta fase, debido a la jerarquía que conforman tienden a cerrar filas, como el grupo jerárquico que son, en el cual comienzan a proyectar los estereotipos diseñados por el acosador sobre la víctima. Debido a esto, el grupo de jefes logran completar el estigma de “mal trabajador” o la “oveja negra”; perjudicando más sus funciones debido a la perspectiva que tienen sobre la víctima.

Donde desea terminar su relación laboral con la organización para que finalice y se detenga el acoso que recibe; o por que sea expulsado de la organización, esto sería frustrante en la víctima, ya que además de ser acosado laboralmente, también es expulsado para evitar mayores complicaciones.

- Fase de solicitud de ayuda especializada externa:

En esta fase ya se ha producido el daño psicológico por el acoso laboral, aunque no es frecuente que la víctima busque ayuda psicológica debido al desconocimiento de la situación o por considerar que es a otras causas; dentro de los diagnósticos que se realizan en estos casos es estrés laboral, depresión, trastornos de ansiedad, etc. Debido a que la víctima estuvo en constante acoso dentro de la organización, tiene como consecuencia el tener una carrera profesional dentro de la organización destruida e incluso su carrera en sí misma, debido a la desvalorización que tiene de su desempeño.

- Fase de salida o expulsión de la organización:

En esta última fase está establecida la salida de la víctima de la organización, sea expulsado del trabajo o la renuncia del mismo. Ya que la víctima no soporta la situación en la que se encuentra, decide terminar su relación laboral, con tal de escapar de los problemas; sin embargo está otro grupo de personas que no desea renunciar, siguen en su puesto de trabajo tratando de resistir la situación, esto produce una baja productividad laboral y aumenta su probabilidad de ser despedido por el bajo rendimiento que presenta.

2.2.1.6 Consecuencias del mobbing:

Se vincula con la aparición de síntomas como pérdida de confianza, fatiga, depresión y ausentismo laboral, esto conlleva a tener un bajo rendimiento laboral.

Según Luna (2003). Se reconoce que es un problema que afecta a toda la organización en diferentes puntos como el clima laboral, el nivel de producción, la satisfacción laboral, la salud psicológica y la atención que se brinda a los clientes.

A nivel personal el mobbing se ven afectadas las relaciones interpersonales y conlleva a la desmotivación; esto es debido al día a día que debe enfrentar la víctima, el desgaste psicológico que tiene y es fuerza al enfrentar situaciones como ser excluido, encontrarse aislado de la sociedad y el desprestigio de su labor. Sin embargo, la persona experimenta síntomas de estrés laboral, depresión, baja autoestima y ansiedad.

2.2.2. Abordaje de estrés laboral:

2.2.2.1 Definición:

El estrés laboral se estima como una experiencia subjetiva de una persona, esto es generado por la percepción ante las demandas que son excesivas o que son amenazantes para la persona, ya que le es difícil de ejercer control alguno y que estos pueden llevar a tener desenlaces negativos. Estableciendo que las consecuencias negativas se denomina tensión y a la fuente de estrés se denomina estresores. Son los estímulos que conllevan a las experiencias de estrés-tensión.

Para que una situación sea considerada estresante, debemos tener en cuenta que ante las altas demandas que provienen del ambiente, la persona carece de control alguno para poder afrontarlo. La fuente principal del estrés, es en la discordancia entre las demandas del ambiente y el control de la persona para poder contraponer dichas exigencias (Peiró & Rodríguez, 2008)

Según Peiró y Rodríguez (2008) describió cual es el contenido del estrés laboral estableciendo 8 puntos esenciales:

- Los que mantienen relación con ambiente que nos rodea, todo contacto físico, los riesgos que hay en el ambiente y las condiciones para realizar nuestras laborales, entre ellos está el bullicio, temperatura del ambiente, el espacio que se dispone y demás.
- La organización para designar sus labores; ya sea turnos o la cantidad de trabajo asignado.
- Capacidad para el puesto de trabajo asignado tales como el nivel de complejidad, manejo de las labores asignadas, capacidad de las

habilidades, uso de nuestras habilidades, el significado que tiene la tarea que se realiza, etc.

- Destinado a los estresores de rol tales como, conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.
- Se basa en los estresores provenientes de las relaciones y las interacciones sociales, como la interacción con los jefes, los colegas, los subordinados, los clientes, etc.
- Dedicada a la forma del desenvolvimiento laboral, tales como las rotaciones de puesto, las promociones, el desarrollo y la línea de carrera.
- Se considera las facultades que tiene la organización como la tecnología que está a su disposición, la estructura de la organización y el clima social que la conforma.
- La interacción que hay entre la responsabilidad laboral y los demás asuntos del hogar como fuentes de estrés, como los conflictos de trabajo-familia, etc.

La Organización de trabajo y el estrés (2004) establece que el estrés laboral es la relación de un sujeto ante las exigencias y presiones laborales que no se amoldan a sus capacidades y competencias, llegando a poner a prueba su destreza para poder enfrentar una situación que se presenta. Sin embargo, el estrés puede generar diversas situaciones dentro del campo laboral, con mayor frecuencia se agrava cuando el trabajador percibe que el apoyo que recibe no es suficiente por parte de sus demás compañeros de trabajo o de sus superiores, así como también cuando no tiene un efectivo control de su trabajo

o la capacidad que tiene ante las exigencias y presión que hay en su labor. Se debe tener en cuenta un nivel adecuado de presión, para que el trabajador pueda considerar tolerable puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones positivas para trabajar, pero además depende de los medios que se encuentran a su disposición y de las características propias del trabajador. Sin embargo, el estrés se presenta cuando la presión se ejerce de una manera excesiva e incluso difícil de poder controlar. Llegando a perjudicar la salud de la persona, además de llegar a afectar los resultados de su trabajo.

El estrés es producto del desequilibrio que tiene que enfrentar el trabajador, por un lado están las exigencias y presión que hay en el puesto que ocupa; y por el otro lado se encuentran sus habilidades laborales y la capacidad que tiene. El estrés laboral conlleva a poner a prueba la facultad que tiene el trabajador para poder afrontar su actividad laboral, por un lado en los momentos en que la presión laboral llega a exceder la capacidad para enfrentar la situación, y por el otro lado están las situaciones donde no se llega a explotar sus conocimientos y habilidades, llegando a ser un problema para el trabajador. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

Warr (1987) presenta su modelo de estrés laboral, con el objetivo de dar una explicación de que compone un estresor:

- La falta de organización.
- La falta de ocasiones para hacer uso de destrezas personales.
- La generación externa de metas.
- La falta de diversidad.
- La falta de información del ambiente.

- La carencia de recursos económicos.
- La falta de seguridad física.
- La falta de relaciones interpersonal.
- La desvalorización posición social.

La definición de Gonzales-Ávila y Bello-Villalobos (2014), el estrés laboral es un esfuerzo excesivo que hace la persona para poder sobreponerse al grado de tolerancia experimentado o cuando a la persona se pone en riesgo su capacidad para mantener controlado o con los parámetros establecidos con el objetivo de lograr un mejor rendimiento al nivel psicológico y conductual. El ambiente donde uno desarrolla sus labores puede producir altos niveles de estrés, dependiendo de la forma de ser de las personas, especialmente cuando están fallando las estrategias personales para poder afrontar o cuando se presenta un desorden entre el balance de las demandas y las capacidades que tiene al querer enfrentar dichas responsabilidades; en tal caso se presenta lo que se califica como estrés laboral de carácter interpersonal y emocional. Considerando que el estrés laboral es uno de los fundamentales riesgos psicosociales dentro del campo organizacional.

Según Sandín (2003), en su investigación considera que existen cinco características que definen al agente estresor:

- Conlleva una situación que sea amenazante o de mayor demanda.
- Compone de una fuerza que tiene la facultad de alterar la integridad de las personas, sobrepasando el límite de dicha persona.

- Cuando continua de manera continua, produce daño en la persona.
- No es necesario tener conocimiento o ser consciente del potencial del estresor, para que dicho estresor genere consecuencias negativas.
- Un agente estresor puede ser por generar una demanda excesiva para la persona, pero además puede ser todo lo contrario.

2.2.2.2 Teorías del estrés laboral:

Según Ardon (2008) en su investigación cita cuatro teorías sobre el estrés en las áreas de psicología, biología, social e industrial.

- Teoría Psicológica

Según Lazarus y Folkman, definen al estrés psicológico como una interacción especial entre la persona y el ambiente que lo rodea, donde el sujeto califica una situación en particular que supera o que amenaza su bienestar.

Los rasgos más importantes de esta teoría es la postura de interacción que se presenta, en el cual afirman que el estrés psicológico hay una conexión entre la persona y su entorno. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el aspecto principal de la interacción es el nivel que se le brinda o el significado que le da la persona ante la situación psicológica. En el cual esta situación de estrés debe ser considerado como algo amenazante, desequilibrante o peligrosa.

- Teoría Biológica:

Según Cannon, es quien introduce el término estrés para describir a la relación fisiológica generado por la percepción de situaciones amenazantes o peligrosas para la persona.

Desde la perspectiva de la biología grosso modo se puede definir a situaciones estresantes a las que tienen las facultades de producir cambios fisiológicos en el organismo, donde ante una situación amenazante dan como respuesta ciertas enfermedades como colitis, aparición de úlceras, migraña, gastritis y dolor lumbar.

Esto podría ser generado por situaciones personales como cambio de residencia, empleo, muerte de un familiar o separación con la pareja; sin embargo, estas enfermedades no son generadas por el estímulo propio, más que todo es por la relación que hay con estas situaciones que desencadenarían los efectos negativos a nivel biológico.

- Teoría Social:

Según la teoría de Lazarus y Folkman, consideran que una de las maneras más importantes y adecuadas para enfrentar el estrés es la salud y la energía. En el cual las personas que son fuertes y tienen mejor salud pueden dar una mejor respuesta ante las demandas del ambiente y las demandas internas; a comparación de las personas que son débiles con mejor energía y con una mala salud. Dentro de las personas que son más enérgicas y con mejor salud, que tienen mayor resistencia ante los problemas del ambiente, se encuentran las habilidades sociales; donde la confianza que tiene en su capacidad para que otras personas le brinden su ayuda, de esta forma podrá manejar

adecuadamente la situación de estrés. Esto se relacionaría con el apoyo social o sentir que es aceptado y valorado por otras personas

Sin embargo, hay situaciones donde la persona al interactuar con el entorno y con la sociedad que está a su alrededor; puede ser negativo para su salud y desequilibraría su relación con los demás, afectando incluso su trabajo y esto a su vez generaría estrés.

- Teoría Industrial:

Según Vitaliano y Cols, determinan que diversos estudios confirman que la unión entre una mayor exigencia y un bajo nivel de control, generaría estrés.

Teniendo en cuenta que a raíz de los avances de la tecnología donde el trabajo manual o artesanal, sea reemplazado por un nuevo modo de trabajo donde todo se encuentra mecanizado, se realiza en cadena y de forma automática; siendo sencillo, pero rápido y que genere menor cansancio. Pero, por otro lado, se encuentra una sociedad que es organizada, donde los integrantes de esta sociedad deben mantener la calma y que puedan aguantar las presiones que aparecen en su vida, sin tener que reclamar. Estos dos factores serían la fuente del estrés.

2.2.2.3. Tipos de estrés laboral:

Según Slipak (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

Estrés episódico, es el tipo de estrés laboral que sucede de forma temporal, debido a que no perdura por largo tiempo y después de enfrentar o lograr resolver el problema que origina el estrés, todos los síntomas que lo

originan desaparecen de forma instantánea. Por ejemplo, al aparecer un gasto imprevisto, que genera cierta preocupación.

Estrés crónico, este estrés laboral se manifiesta cuando el trabajador se encuentra ante condiciones negativas para tener un adecuado desarrollo laboral como un ambiente laboral impropio, exceso de trabajo, perturbación del ritmo biológico y la toma de responsabilidades o decisiones fundamentales. Presentándose periódicamente cuando el trabajador se encuentra doblegado a una fuente de estrés de forma constante.

2.2.2.4. Consecuencias del estrés laboral:

El estrés laboral según la OIT (2004) genera conductas negativas, que este a su vez conlleva a deteriorar la salud física y mental del trabajador. Ante la presencia del estrés de forma prolongada o ante los eventos laborales traumáticos generarían problemas psicológicos y llegar a generar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la inasistencia al trabajo y llegando a impedir que el empleado pueda volver a su puesto de trabajo. Obteniendo dificultad para mantener un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal, asimismo puede generar actividades que sean negativas para su salud, llegando a consumir tabaco, alcohol y caer en el consumo de sustancias psicoactivas. Llega a presentar las siguientes características:

- Mostrarse angustiado e irritable.
- Incapacidad para mantenerse concentrado.
- Dificultad de pensamiento lógico y problema en toma de decisiones.
- Insatisfacción laboral, teniendo menor compromiso con el trabajo.

- Sensación de cansancio, depresión e intranquilidad.
- Dificultad para conciliar el sueño.

2.2.2.6. Causas del estrés laboral:

La presencia de diversos aspectos como una defectuosa organización del trabajo, el establecer los puestos de trabajo, el sistema para realizar las labores y como es que se gestionan estas labores, desencadenarían estrés laboral. Debido al aumento incontrolado de las exigencias y la presión que lleva el puesto, incluyendo la dificultad que tiene la persona para poder manejar las situaciones que se presenten, conlleva a un mal desempeño y desenvolvimiento; sin embargo no se debe dejar de lado la presencia de las condiciones laborales que pueden ser insatisfactorias. Logrando que el trabajador no perciba el adecuado apoyo o colaboración de los demás, o la falta de control sobre las actividades que debe realizar y las responsabilidades que tiene.

Según Sánchez (2011), dice que la manera más significativa de la aparición del estrés laboral se encuentra estrechamente relacionada con la manera de realizar el trabajo y el nivel de organización que tienen las empresas. Estos factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”, donde se mencionan dos factores.

Primer factor, características del trabajo:

- Características del puesto, es como se desarrolla en trabajo en función de la monotonía para realizar las labores, donde ante la falta de variedad

llegan a ser aburridas y que carecen de sentido alguno. Incluyendo los puestos que son desagradables para las personas y que generen algún tipo de rechazo con el puesto.

- Horario de trabajo, es estableciendo el horario de trabajo de forma estricta, turnos mal organizados y sin poder realizar cambio alguno; sumando a las largas jornadas laborales que llegan a salir de las 8 horas.
- Volumen y ritmo de trabajo, dando un exceso de trabajo, donde no puede darse abasto con todas las responsabilidades; además de los plazos para entregarlos que son estrictos. Pero por otro lado también está la escasez de trabajo.
- Participación y control, no se le considera al trabajador para que pueda participar en la toma de decisiones, también la falta de control sobre la manera para realizar el trabajo, que ritmo es el más adecuado.
- Perspectivas profesionales, estatus y salario; es aquello que engloba la desnaturalización de un trabajo digno, donde se realizan trabajos de forma insegura, no hay una perspectiva clara de un desarrollo profesional dentro del trabajo, realizar el trabajo de forma ineficiente, para la sociedad es una labor poco valorada, teniendo baja remuneración salarial y teniendo un puesto de trabajo donde excede la capacidad del trabajador.
- Papel en la entidad, es no saber que desempeño tiene que realizar de forma clara dentro de la empresa, teniendo funciones que son opuestas

o diferentes al cargo que está ocupando, además puede atender a otros trabajadores y haciéndose cargo total o parcial de sus labores.

- Relaciones interpersonales, dificultad al relacionarse con otros compañeros incluyendo el ser víctima de intimidación, acoso o violencia laboral; también carencia de supervisión siendo desconsiderado sin apoyo alguno, con falta de procedimientos claros y estables para poder resolver problemas que se generan dentro del puesto.
- Cultura institucional, falta de cultura dentro de la organización, donde hay carencia de líderes que establezcan cuales son los objetivos, la identidad de la organización y la mala comunicación
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral, son las exigencias que afectan o alteran la vida laboral con la vida familiar; con falta de ayuda en el trabajo sobre los problemas que pueden aparecer dentro del entorno familiar y viceversa.

Segundo factor, contexto Laboral:

- Perspectivas profesionales, estatus y salario; el conjunto de circunstancias negativas dentro del trabajo donde prima la inseguridad, la falta de promover la línea de carrera, además de trabajos que son actividades poco valorada por la sociedad.
- Papel en la entidad, la organización no establece que debe desempeñar, mandando a que realice trabajos que no le corresponden.

- Relaciones interpersonales, problemas con los demás compañeros de trabajo, generando un mal clima laboral donde prima la intimidación, la violencia y el acoso. Aislando a las demás personas y la ausencia de apoyo.
- Cultura institucional, la organización no llega a establecer la cultura, no se define un líder que sea adecuado y sepa manejar a un grupo de personas, donde no hay objetivos claros y definidos.
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral; el trabajo llega a afectar a la familia, atacando la estabilidad que hay dentro del hogar.

2.2.3 Marco Conceptual

Mobbing: Según González-Trijueque & Delgado (2012) el mobbing es un tipo de ataque psicológico que se realiza dentro del campo laboral y se presenta en diversas formas de conductas, tanto por acción como por omisión, sobre una persona.

Estrés Laboral: Perió & Rodríguez (2008) el estrés laboral es una experiencia de forma subjetiva en una persona dentro del campo laboral, generado por la impresión de las demandas del puesto son excesivas o amenazantes a sus capacidades; además no puede mantener el debido control, conllevando a tener consecuencias negativas para su salud física y psicológica.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Nivel de Estrés Laboral	N	%
Bajo	39	36.1
Medio	44	40.7
Alto	25	23.1
Total	108	100.0

En la tabla 1, referente al nivel de Estrés Laboral, se observa que el 40.7% presenta nivel medio; en tanto que el 36.1% presenta nivel bajo y el 23.1%, nivel alto de los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

Tabla 2

Nivel de Estrés Laboral según dimensiones, en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Nivel de Estrés Laboral	N	%
Superiores y recursos		
Bajo	33	30.6
Medio	48	44.4
Alto	27	25.0
Total	108	100.0
Organización y trabajo		
Bajo	37	34.3
Medio	42	38.9
Alto	29	26.9
Total	108	100.0

En la tabla 2, se observa un predominio del nivel medio en las dimensiones del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 38.9% y 44.4% de trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

Tabla 3

Nivel de Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Nivel de Mobbing	N	%
Bajo	57	52.8
Medio	33	30.6
Alto	18	16.7
Total	108	100.0

En la tabla 3, referente al nivel de Mobbing, se observa que hay predominancia de nivel bajo con el 52.8% de colaboradores que presentan este nivel; en tanto que el 30.6% presenta nivel medio y el 16.7%, nivel alto.

Tabla 4

Nivel de Mobbing según dimensiones, en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Nivel de Mobbing	N	%
Desprestigio laboral		
Bajo	58	53.7
Medio	33	30.6
Alto	17	15.7
Total	108	100.0
Entorpecimiento del progreso		
Bajo	62	57.4
Medio	31	28.7
Alto	15	13.9
Total	108	100.0
Bloqueo de la comunicación		
Bajo	60	55.6
Medio	31	28.7
Alto	17	15.7
Total	108	100.0
Intimidación encubierta		
Bajo	54	50.0
Medio	36	33.3
Alto	18	16.7
Total	108	100.0
Intimidación manifiesta		
Bajo	53	49.1
Medio	36	33.3
Alto	19	17.6
Total	108	100.0
Desprestigio personal		
Bajo	56	51.9
Medio	30	27.8
Alto	22	20.4
Total	108	100.0

En la tabla 4, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones del de Mobbing, con porcentajes que oscilan entre 49.1% a 57.4% de trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

Tabla 5

Correlación entre Estrés Laboral y Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	Estrés Laboral (r)	Sig.(p)
Mobbing	.562	0.000**

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 5, se presentan los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se puede observar que existe una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre Mobbing y Estrés Laboral en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Superiores y recursos del Estrés Laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	Superiores y recursos (r)	Sig.(p)
Desprestigio Laboral	.416	.001 **
Entorpecimiento del Progreso	.549	.000 **
Bloqueo de la comunicación	.436	.000 **
Intimidación encubierta	.381	.002 **
Intimidación manifiesta	.453	.000 **
Desprestigio personal	.440	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 6, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Superiores y recursos del Estrés Laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Organización y trabajo del Estrés Laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	Organización y trabajo (r)	Sig.(p)
Desprestigio Laboral	.445	.000 **
Entorpecimiento del Progreso	.552	.000 **
Bloqueo de la comunicación	.446	.000 **
Intimidación Encubierta	.375	.000 **
Intimidación manifiesta	.473	.000 **
Desprestigio personal	.431	.000 **

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Significativa

En la tabla 7, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p<.01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Organización y trabajo del Estrés Laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE

RESULTADOS

En la actualidad se presenta un problema psicológico en los trabajadores, señalado como mobbing, el cual se está expandiendo en muchos trabajos de nuestra localidad, es en ese sentido que el tema resulta siendo importante dentro de la psicología organizacional. El mobbing o acoso laboral es el comportamiento negativo que tiene como objetivo el arremeter contra la dignidad de la persona, llegando a atentar con el ambiente laboral, siendo ofensivo (Hirigoyen, 2001). En consecuencia, el estrés laboral afecta en las relaciones interpersonales, impactando el vínculo laboral entre los trabajadores y dañando la coordinación entre ellos; generando un ambiente de tensión que influye en la salud física y psicológica.

El presente estudio correlacional tiene como objetivo general establecer la relación entre mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019.

En cuanto al primer objetivo referente al nivel de Mobbing, se ha logrado encontrar que hay predominancia del nivel bajo con un 52.8% de colaboradores localizados en dicho nivel; en tanto que el 30.6% presenta nivel medio y el 16.7%, nivel alto. Estos resultados indicarían que la mayoría de trabajadores no percibe al acoso laboral y que su ambiente laboral no presenta características hostiles, esto tal vez por las labores que realizan o la familiaridad que tienen para realizar el trabajo, haciendo que no necesiten supervisión constante que pueda llegar a hacer sentir que tienen baja capacidad para trabajar o que corte las relaciones interpersonales que hay entre ellos mismos debido a la presencia de alguien con autoridad sobre ellos.

Asimismo, un 30.6% de trabajadores considera que hay cierto grado de acoso laboral, en determinado momento del día, tal vez por la carga laboral o

por las conductas de determinadas personas que limitan a sus compañeros al hacer uso de burlas, cambios de funciones o control de sus labores. Esto generaría presión por parte del jefe o de la institución sobre ellos.

Un grupo menor de 16.7% de trabajadores observa que efectivamente sí existe acoso laboral dado que se encuentran bajo una ininterrumpida supervisión y que la carga laboral es constante. Esto se podría percibir ya que todos los días, los ambientes deben estar en buen funcionamiento, que las instalaciones estén en perfecto estado, que nada falle y que siempre se mantenga el estándar adecuado. Dicho de otro modo, la carga laboral que tienen los trabajadores, implicaría que en algunos casos el supervisor o jefe se encuentre observando hasta el más mínimo detalle, donde puede llegar a desacreditar su labor o su capacidad para ello; así como también controlar su contacto con los demás.

Estos resultados pueden respaldarse con la investigación de Aucaruri (2017) quien elaboró una investigación sobre la Percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública. Encontrando que el 29% de los evaluados tiene una percepción del mobbing como violencia psicológica dentro de su centro de trabajo.

Además, Peralta (2004) determinó al acoso laboral o también conocido de diversas formas ya sea mobbing, acoso moral en el trabajo, intimidación o terror psicológico; se establece como una agresión a nivel emocional, por medio de conductas negativas y de forma hostil, que se presentan constantemente y sistemáticamente entre compañeros de trabajo, así como también entre superiores y subordinados, las cuales son acompañadas por comunicaciones negativas y antiéticas. Se fomenta de manera sistemática

entre uno o diversos individuos a una sola persona, quienes ante estos ataques se ven obligados a defenderse de manera ineficaz ante la presencia de las constantes actividades de hostigamiento.

Por otro lado, en relación a las dimensiones del mobbing, se ha encontrado que los porcentajes oscilan entre 49.1% a 57.4%.

Encontrando que, en la dimensión de desprestigio laboral, el 53.7% de los trabajadores obtiene un nivel bajo; el 30.6% un nivel medio y el 15.7% un nivel alto. Estos resultados señalan que no hay una fuerte presencia de actos hostiles ante otros compañeros de trabajo que desacredite y desprestigie la labor que realiza, donde genere daño colateral en la efectividad de sus labores. Además, en el nivel de entorpecimiento del progreso se encuentra que el 57.4% de los trabajadores presenta un nivel bajo, un 28.7% nivel medio y 13.9% nivel alto, esto significa que la mayoría de los trabajadores no sabotean o denigran el trabajo de otros, conforme a las capacidades que tiene cada trabajador al realizar sus actividades.

En la dimensión bloqueo de la comunicación el 55.6% presenta nivel bajo, 28.7% nivel medio y 15.7% nivel alto, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no ignoran a los demás compañeros; o que estén generando cortes en la comunicación con sus superiores, subordinados o iguales.

En la dimensión intimidación encubierta presenta un nivel bajo con 50%, 33.3% nivel medio y 16.7% nivel alto, esto quiere decir que la mayoría de trabajadores no recurren al hostigamiento por medio de amenazas, insultos, daños a sus pertenencias o manipulación a sus herramientas de trabajo, que perjudiquen y limiten el adecuado desarrollo de las actividades laborales.

En la dimensión intimidación manifiesta la mayoría presenta un nivel bajo con 49.1%, 33.3% nivel medio y 17.6% nivel alto, esto significa que la mayoría no reciben amenazas verbales, gritos o momentos donde se ponga en ridículo a la persona, mientras realiza su trabajo.

En la dimensión desprestigio personal el 51.9% de los trabajadores obtienen un nivel bajo, 27.8% nivel medio y 20.4% nivel alto. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no desacreditan la vida personal y privada de sus compañeros, sea por sus creencias, opiniones y el estilo de vida que lleva.

En cuanto a la presencia de mobbing en los trabajadores de un club privado, podemos observar que los trabajadores presentan poco o casi nulo, la presencia de desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal.

En este sentido en la investigación de Salazar (2017), no obstante trabajo con una población diferente, se revela que más de la mitad de la población investigada se encuentra en un promedio bajo; de igual manera puede respaldarse con el trabajo de Morales (2017) quien elaboró la investigación Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico. Obteniendo que el 75% de la muestra tiene una percepción de mobbing es bajo.

dicha problemática.

Según Guillén y Guil (2000) señaló que el campo laboral presenta mayor influencia en la vida de las personas, en el cual hay una interacción de diversos aspectos sociales, donde en un proceso dinámico requiere de las aspiraciones personales y los requerimientos de la organización. De igual forma, se presentan consecuencias psicosociales positivas y negativas, basándose en las condiciones implicadas.

En relación al segundo objetivo referente a los niveles de estrés laboral, se observa que el 40.7% de los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019, presenta un nivel medio; en tanto que el 36.1% presente nivel bajo y el 23.1%, nivel alto. Estos resultados alcanzados indicarían que la mayoría de trabajadores perciben un cierto grado de estrés laboral. Tal vez por las labores que deben realizar, donde se necesita cierta exigencia y presión por parte del supervisor o de la institución. Haciendo que los trabajadores se sientan afectados por las exigencias presentadas en la relación que lleva con sus supervisores, o también se puede dar por la presión que se trasmite de un trabajador a otro para que cada uno de manera simultánea pueda realizar de manera efectiva su trabajo, también la forma de organizar el trabajo y por la el tipo de labor que hace dentro de la institución.

De igual manera un 23.1% conformando un grupo menor de trabajadores perciben un nivel alto de estrés laboral, tal vez perciben esta presión por el cargo que desempeñan dentro de la institución o por la afluencia de gente que llega en determinado momento, generando sobre carga en su trabajo. Incluso puede ser por el cargo que tienen dentro de la jefatura o supervisión; los cuales están a cargo de la institución.

De la misma manera un 36.1% de trabajadores perciben que hay un nivel bajo de estrés laboral y que dentro de las labores que realizan no están en constante presión o exigencia por parte de los supervisores; tal vez por la familiaridad y la capacidad que tienen para poder trabajar adecuadamente, así como también el apoyo que se dan entre los compañeros de trabajo.

Esto es corroborado por Visitación (2017) en su investigación Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión educativa descentralizada del ministerio de educación, 2016; obteniendo como resultado que el 81.67% del personal evaluado tiene un nivel medio de estrés laboral, señalando que en su mayoría presentan capacidades para afrontar las fuentes de estrés, dicho resultado se ajusta a lo mencionado por Peiró (1999) indicando que el estrés laboral se presenta de acuerdo los estresores provenientes de los vínculos y la interrelación con los integrantes de la empresa como supervisores, compañeros de trabajo, subordinados. Además, se encuentran las características de la organización como la estructura, el clima laboral, el uso de herramientas para el trabajo; y los que se encuentran relacionados con las condiciones de trabajo, tales como ruido, temperatura, espacio disponible, luminosidad, etc.

Además, se observa un predominio de nivel medio en las dimensiones del estrés laboral, encontrándose que en la dimensión superiores y recursos, el 44.4% de trabajadores obtiene del nivel medio; el 30.6% nivel bajo y el 25% nivel alto, esto quiere decir que la mayoría percibe que las exigencias de sus superiores y recursos disponibles para hacer frente a sus labores no son los más idóneos, sin embargo, les permite cumplir con sus funciones. Del mismo modo, en la dimensión organización y trabajo, el 38.9% de los trabajadores

obtiene un nivel medio; el 34.3% nivel bajo y el 26.9% nivel alto. Aquello indicaría que la mayoría percibe que el orden dentro de la organización para efectuar el trabajo no es la más adecuada, sin embargo, tienen la posibilidad de poder realizarlo y que las interacciones dentro del ámbito laboral genera influencia alguna para obtener mejores resultados.

En base a estos resultados, por tanto, la mayoría de trabajadores presenta una dificultad media para afrontar los trabajos a los que se enfrentan. Dentro de ellos se encuentran las relaciones interpersonales con sus superiores y subordinados, donde el clima organizacional puede afectar. Además, se encuentra la estructura de la organización donde se delegan los trabajos a realizar y la organización que tienen para llevarlo a cabo. Donde apreciamos que el nivel medio refleja el compromiso a su trabajo y los aspectos que se vinculan como el clima, la estructura de la organización, el territorio organizacional, la tecnología con la cuenta, la influencia del líder, la falta de cohesión en los equipos de trabajo y el respaldo del grupo. Asimismo, los resultados encontrados en cada dimensión son similares a la investigación realizada por Medina, Preciado & Pando (2007) quienes investigaron a un grupo de personas que prestan un servicio de atención en el ámbito de la salud odontológica, se evidenció que presentan niveles medios, reforzando el resultado, puesto que la población estudiada brinda un servicio de atención. Por otro lado, Gonzáles-Ávila y Bello-Villalobos (2014) describieron al estrés laboral como un exceso o sobreesfuerzo del organismo para resistir con mucho esfuerzo o cuando la persona sienta que está en riesgo su facultad para mantener estable los parámetros óptimos, con el objetivo de alcanzar el mejor rendimiento a nivel psicológico y conductual. Las organizaciones pueden

generar diversos niveles de estrés laboral, para algunos trabajadores en algunos casos producen altos niveles de estrés, especialmente al fallar las estrategias para poder hacer frente las exigencias de la organización, donde hay desequilibrio entre las demandas de esta y las capacidades del trabajador. Considerando al estrés laboral como una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier organización laboral.

Del mismo modo, Sánchez (2011), manifestó la manera más significativa de la aparición del estrés laboral se encuentra estrechamente relacionado con la manera de realizar el trabajo y el nivel de organización que tienen las empresas. Estos elementos pueden ser perjudiciales, por lo que se califican como “peligros relacionados con el estrés”.

En cuanto a los resultados de la prueba de correlación de Spearman, se puede observar que existe una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre Mobbing y el estrés laboral en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019, esto quiere decir, que ante la presencia de mobbing en los trabajadores, esto generaría estrés laboral, y si no se detectara a tiempo puede producir efectos negativos, como el bajo rendimiento laboral y poca eficiencia con la que realiza las actividades laborales, entorpecimiento de las labores, bloqueo de la comunicación, desprestigio de los logros obtenidos por su trabajo y la intimidación; así mismo generaría un cuadro que ante las demandas excesivas y amenazas que no puede controlar, provoca consecuencias adversas, donde no podría enfrentar las demandas del ambiente laboral.

Esto se contrasta con la investigación de Salazar (2017) quien investigó la correlación entre mobbing y estrés laboral, ambas investigaciones guardan

similitud en cuanto a las conclusiones, haciendo referencia al hecho de que el mobbing influye en el estrés laboral. Además, Gonzales de Rivera (2000), donde señaló que el mobbing trae como consecuencia el estrés, ya que los efectos devastadores, dirigidos a la víctima, evolucionan en un bajo rendimiento laboral, debido al recibir instrucciones obstinadas por parte del acosador, empieza a tener sueños que se relaciona en cierto modo con el acoso que recibe, comienza a mostrar irritabilidad y desarrolla conductas evasivas. Ya que la víctima es incapaz de afrontar situaciones aparentemente inofensivas, llegando a pensar que en lugar de afrontarlas lo mejor sería evitarlas.

En cuanto a la dimensión Superiores y recursos del Estrés laboral, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Superiores y recursos del Estrés laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019. Esto acepta la hipótesis específica de relación entre los indicadores de mobbing (Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal) y el indicador de estrés laboral Superiores y recursos. Donde podemos deducir que debido a los actos negativos tales como la falta de respeto, agresiones, falta de confianza entre otros hechos, por parte del personal superior, ya sean los jefes o los supervisores; así como también las condiciones o el ambiente donde deben realizar el trabajo y las limitaciones a las herramientas para realizarlas; esto logra generar una mayor percepción de acoso laboral.

Estos resultados pueden contrastarse con la investigación realizada por Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013), quienes determinaron que ante la presencia de mobbing, la persona genera dificultades que llegan a ser profundas por el daño ocasionado, desarrollando una o diversos problemas psicológicos, en el cual se puede presentar el estrés laboral, que logra repercutir en el trabajador.

Referente a la dimensión Organización y trabajo del Estrés Laboral y las dimensiones del Mobbing, se observa que la prueba de correlación de Spearman, identifica la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre la dimensión Organización y trabajo del Estrés laboral y las dimensiones del Mobbing en los trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019. Esto acepta la hipótesis específica de relación entre los indicadores de mobbing (Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal) y el indicador de estrés laboral Organización y trabajo. Donde podemos deducir que la falta de organización, la poca claridad para dar indicaciones o la política de trabajo que se desarrolla; sumado a la falta de trabajo en equipo ya sea con los superiores o con los mismos compañeros; logran influir que los trabajadores tengan la sensación que su trabajo no podrá desarrollarse plenamente.

Aquello puede corroborarse con Cantón (2013) en su investigación relación entre acoso laboral y estrés. Se observó que el acoso laboral es un estresor social con altos índices que pueden generar un trauma, logrando afectar negativamente tanto en la salud física, como en la salud psicológica de los trabajadores debido a la agresión que están recibiendo. Además, refiere

que el estrés laboral es un factor que se percibe al ser blanco de acoso laboral, llegando a ser uno de los elementos que influyen en el origen y desarrollo de trastornos físicos y emocionales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los datos obtenidos en la presente investigación nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- En relación a los niveles de la variable mobbing, el 52.8% de los trabajadores se ubican en el nivel bajo, seguido por el nivel medio con 30.6% y el nivel alto con 16.7%.
- En cuanto a las dimensiones de mobbing: Desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal; los trabajadores del club privado se ubican en su mayoría en un nivel bajo con porcentajes que oscilan entre 49.1% y 57.4%.
- En relación a los niveles de la variable estrés laboral, el 40.1% de los trabajadores se ubican en un nivel medio, seguido por un 36.1% que se ubica en el nivel bajo y 23.1% que se ubica en un nivel alto.
- En las dimensiones de estrés laboral, Superiores y recursos; y Organización y trabajo, predomina el nivel medio, siendo estos de 44.4% y 38.9% respectivamente.
- La prueba de correlación de Spearman indica que el estrés laboral se correlaciona con el mobbing, de una forma muy significativa ($p.<01$), positiva y en grado medio.
- Las dimensiones Superiores y recursos del estrés laboral se correlacionan con las dimensiones del mobbing de forma muy significativa ($p.<01$), positiva y en grado medio.

- Las dimensiones Organización y trabajo del estrés laboral se correlacionan con las dimensiones del mobbing de forma muy significativa ($p.<01$), positiva y en grado medio.

5.2. Recomendaciones

Al dar por finalizado el presente estudio y de acuerdo a los hallazgos encontrados, podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

- A nivel individual, brindar orientación y consejería psicológica; informando sobre las implicaciones del mobbing y el estrés laboral en la salud mental; además facilitar cartillas informativas de las directivas contra el mobbing y cartillas de pausas activas como una medida para prevenir el estrés laboral.
- A nivel grupal generar espacios de integración, así poder reforzar las relaciones interpersonales y la cohesión de grupo, por otro lado impulsar talleres y charlas para dar a conocer el mobbing y poder mitigarlo; así como también hacer frente al estrés laboral mediante talleres de relajación y manejo de emociones; todo aquello en coordinación con el área de psicología.
- A nivel organizacional, implementar estrategias de prevención ante el mobbing como un periódico mural para informar y tomar conciencia, por otro lado, implementar folletos que dejen en claro la normativa contra el hostigamiento laboral; así como desarrollar estrategias para frenar el estrés laboral, mediante actividades tales como pausas activas, reuniones de integración, los cuales contribuirían a que el centro de labores sea percibido como un entorno saludable a nivel psicológico.
- Brindar tratamiento psicológico a los trabajadores que obtuvieron un nivel alto de mobbing, brindando herramientas que permita recuperar y reforzar la autoestima, también manejo asertivo de habilidades sociales

y control de emociones; el cual contribuye a la recuperación del equilibrio psicológico y emocional.

- Considerar tratamiento psicológico enfocado a los trabajadores con niveles alto de estrés laboral, instruyendo el desarrollo de técnicas de relajación, generando la capacidad de controlar las emociones y manejo de habilidades sociales, con el objetivo de reforzar las relaciones interpersonales, disminuir la ansiedad y síntomas relacionados con el estrés laboral.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS Y
ANEXOS

Bibliografía

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación (Hypothesis, Method & Research Design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 187-197.
- Ardon, R. (2008). *Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel* (Tesis de Bachiller). Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa, Tegucigalpa, Honduras.
- Aucaruri, H. (2017). *Percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública. Lima – 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Blanco, G. (2011). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), 35 – 45. Recuperado de <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/7271/3/Articulo%20estres%20laboral%20trabajo%20emocional%20y%20salud%20en%20profesionales%20de%20Orhb.pdf>
- Bourdieu, P. (2002). *Razones prácticas: Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Campero-Espinoza, A., Moncada-Arias, A., Robles-Mendoza, R., Marroquin-Santa J. y Atamari-Anahui, N. (2015). Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco. *Revista Acta médica peruana*, 33(2), 161. Recuperado de <http://www.fondoeditorial.cmp.org.pe/revistas/index.php/AMP/article/view/70>
- Cantón, M. (2013). Relación entre acoso laboral y estrés. Incidencia en el colectivo sanitario. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4193/1/TFG-L179.pdf>
- Casas, T. (2008). *Acoso según la comisión de ética y transparencia institucional*. CETI. (5ta ed). Perú: Casaviva.

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Del Castillo, A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Diario Uno. (1 de mayo de 2018). Estrés laboral afecta al 70% de trabajadores. Diario Uno. Recuperado de <http://diariouno.pe/estres-laboral-afecta-al-70-de-trabajadores/>
- Durand, G. (2014). Denuncian acoso sexual en Reniec. Diario correo. Recuperado de <http://diariocorreo.pe/ciudad/denuncian-acoso-sexual-en-reniec-24650/>
- Fornes, J. (2002). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/705/735>
- Guevara, L. (2003). Tratamiento de acoso psicológico, estrés y burnout como accidentes de trabajo. Recuperado de http://bibliotecadegenero.redsemilac-cuba.net/sites/default/files/17_MJ_RGL_TDA.pdf
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: McGraw Hill.
- Giner, C. (2011). Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/28074/1/aproximacionconceptualyjuridica.pdf>
- González-Ávila, G., y Bello-Villalobos, H. (2014). Efecto del estrés laboral en el aprovechamiento académico de médicos residentes de Oncología. *Médica del IMSS*, 468-473.
- González de Rivera, J. (2000). El síndrome del acoso institucional. Recuperado de <https://www.diariomedico.com>
- González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Madrid: EOS.

- González-Trijueque, D. (2014). Programa para el control del estrés aplicado a una víctima de Mobbing: Estudio de caso. *Prensa Médica Latinoamericana*, 151 - 162.
- González-Trijueque, D., & Delgado Marina, S. (2012). Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: un estudio exploratorio con el LIPT-60. *Liberabit. Revista psicológica*, 19(1), 121 – 131. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68627456013>
- Grajales, T. (9 de noviembre de 2011). Tipos de investigación científica. Recuperado de <https://es.slideshare.net/PedroChavez1/tipos-de-investigacion-cientifica-tevni-grajales>
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. España: Paidós
- Hirigoyen, M. (2013). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. (25ªed.). España: Paidós.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Huamanchumo, L. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Jiménez, B., Rodríguez, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez, R. & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335 – 345. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a03.pdf>
- Jiménez, E. (2010). Propiedades psicométricas del Leymann inventory of psychological terrorization (LIPT-60). *Gestión y gerencia*, 4(1), 61 – 82. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4150746>
- Laucata, E. (2017). *El mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Leymann, H. y Gustavsson, B. (1984). *Psuychological violence at work places. Two explorative studies*. Suecia: Seguridad y Salud Ocupacional.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing*. Alemania: Rowohlt Verlag.
- Leymann, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris: Seuil.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: GPS.
- Martínez-Losa, N. (2017). El 51% de los trabajadores europeos denuncia sufrir estrés laboral. Recuperado de <https://www.mashumano.org/images/Prensa/Zona-prensa/pdf/np-dia-mundial-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.pdf>
- Mayoral, S. (2010). Mobbing: modelos explicativos y acción sindical. *Papers*, 95(1), 29 – 46. Recuperado de <https://papers.uab.cat/article/view/v95-n1-mayoral/pdf-es>
- Mayoral, S. (2010). *El mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Mayoral, S. & Espluga, J. (2009). *Mobbing ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso*, 233-255. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Respyn*, 8(4). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Mejía, C., Allpas-Gomez, H. y Cáceres, O. (2016). Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. *Archivo de Medicina*, 12(1), 1280. Recuperado de <http://www.archivosdemedicina.com/archive/ipadm-volume-12-issue-1-year-2016.html>
- Morales, J. (2017). *Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. Aplicación a los maestros de los municipios de Juana*

- Díaz y Ponce, Puerto Rico. (Tesis de Doctorado) Universidad de León, León, España.
- Organización Internacional del Trabajo. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. (3ª ed.). Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_070534/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Ortiz-León, S., Jaimes-Medrano, A., Tafoya-Ramos, S., Mujica Amaya, M., Olmedo Canchola, V., & Carrasco Rojas, J. (2014). Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes. *Cirugía y Cirujanos*, 290-301.
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 68-82.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral – Mobbing – perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18(1), 111- 122. Recuperado de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24892#quotation>
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. *Revista Psicología desde el Caribe*, 17(1), 1 – 26. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28178296_Manifestaciones_del_acoso_laboral_mobing_y_sintomas_asociados_al_estres_postraumatico_estudio_de_caso

- Perú21. (7 de julio de 2015). Perú: Casi un tercio de mujeres aún sufre acoso laboral. Perú21. Recuperado de <http://peru21.pe/actualidad/peru-casi-tercio-mujeres-sigue-sufriendo-acoso-laboral-2214098>
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2004). *Guerra y paz en el trabajo: conflictos y conflictología en las organizaciones*. España: Tirant lo Blanch.
- Rodríguez, L. (2011). *Relación entre mobbing (acoso laboral) y depresión en un centro de llamadas* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Rodríguez, J. (2019) *Acoso laboral y bienestar psicológico en los funcionarios de una entidad pública de Trujillo* (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Rojas, J. (5 de febrero de 2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Info capital humano. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Sadín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*, 3(1), 141-157.
- Salazar, S. (2017). *Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina.
- Slipak, O. (1996). Estrés laboral. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/78579307/estres>
- Soltv Canal. (24 de marzo de 2014). Trujillo: Denuncia hostigamiento laboral [Archivo de video]. Recuperado de https://youtu.be/cU1A3G_IJ0c

- Suárez, Á. (2013). *Adaptacion de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad*. Trujillo: PsiqueMag.
- Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Insituto Nacional Materno Perinatal* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Trujillo Informa. (25 de enero de 2016). Sancionan por acoso laboral a exdirectora del colegio Santa Rosa. Trujillo informa. Recuperado de <https://trujilloinforma.com/trujillo/sancionan-por-acoso-laboral-a-exdirectora-del-colegio-santa-rosa>.
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.
- Zapata, E. (2013). Mobbing: Una forma perversa de acoso laboral. Recuperado de <https://es.slideshare.net/lasdaperperu/mobbing-una-forma-perversa-de-acoso-laboral>

ANEXOS

Anexo A1

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	Z(K-S)	Sig.(p)
Estrés	.258	0.000**
Superiores y recursos	.302	0.000**
Organización y trabajo	.264	0.000**

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Muy significativa

Anexo A2

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de la Escala del Mobbing (SL-ARG), en los trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	Z(K-S)	Sig.(p)
Mobbing	.324	0.000**
Desprestigio Laboral	.309	0.000**
Entorpecimiento del Progreso	.468	0.000**
Bloqueo de la comunicación	.358	0.000**
Intimidación Encubierta	.506	0.000**
Intimidación manifiesta	.416	0.000**
Desprestigio personal	.515	0.000**

Nota:

Z(K-S) : Valor Z de la distribución normal estandarizada

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01 : Muy significativa

*p<.05 : Muy significativa

En las tablas A1 y A2, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla A1, se aprecia que las dimensiones del Estrés Laboral, difieren muy significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. En lo que respecta al Mobbing (Tabla A2), se aprecia que todas las dimensiones que lo conforman, difieren significativamente ($p<.01$), de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre Estrés Laboral y Mobbing, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Anexo B1

Correlación ítem-test en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Superiores y recursos		Organización y trabajo	
Ítem	ritc	Ítem	ritc
Ítem01	.486	Ítem01	.712
Ítem02	.330	Ítem02	.565
Ítem03	.615	Ítem03	.617
Ítem04	.463	Ítem04	.640
Ítem05	.537	Ítem05	.406
Ítem06	.508	Ítem06	.610
Ítem07	.756	Ítem07	.444
Ítem08	.454	Ítem08	.358
Ítem09	.667	Ítem09	.448
Ítem10	.569	Ítem10	.346
Ítem11	.767	Ítem11	.584
		Ítem12	.695
		Ítem13	.547
		Ítem14	.677

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla B1, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de las subescalas correspondientes a la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .346 y .767.

Anexo B2

Confiabilidad en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Estrés Laboral	.920	.000**	25
Superiores y recursos	.833	.000**	11
Organización y trabajo	.847	.000**	14

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
**p<.01 : Muy significativa

En la Tabla B2, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que el Estrés Laboral y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

Tabla C1

Correlación ítem-test en el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Desprestigio Laboral		Entorpecimiento del Progreso		Bloqueo de la comunicación		Intimidación Encubierta		Intimidación manifiesta		Desprestigio personal	
Item	ritc	Item	ritc	Item	ritc	Item	ritc	Item	ritc	Item	ritc
Item01	.279	Item10	.361	Item01	.258	Item01	.436	Item01	.644	Item01	.691
Item02	.335	Item11	.308	Item02	.436	Item02	.475	Item02	.455	Item02	.229
Item03	.352	Item12	.500	Item03	.813	Item03	.276	Item03	.515	Item03	.600
Item04	.274	Item13	.659	Item04	.516	Item04	.432	Item04	.415	Item04	.397
Item05	.220	Item14	.246	Item05	.739	Item05	.772	Item05	.436	Item05	.512
Item06	.739			Item06	.263	Item06	.792	Item06	.368	Item06	.381
Item07	.521			Item07	.387	Item07	.282	Item07	.625	Item07	.767
Item08	.414			Item07	.618	Item08	.467				
Item09	.253			Item07	.460	Item09	.588				

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem válido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

En la tabla C1, se presentan los índices de homogeneidad ítem-test corregido de las subescalas correspondientes al Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), donde se puede observar que todos los ítems que conforman el instrumento, correlacionan en forma directa y muy significativamente ($p < .01$), con la puntuación total, registrando valores que superan el valor mínimo requerido de .20, los mismos que oscilan entre .220 y .767.

Tabla C2

Confiabilidad en el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019

	α	Sig.(p)	N° Ítems
Mobbing	.923	.000**	52
Desprestigio Laboral	.836	.000**	14
Entorpecimiento del Progreso	.820	.000**	9
Bloqueo de la comunicación	.794	.000**	9
Intimidación Encubierta	.785	.000**	7
Intimidación manifiesta	.807	.000**	6
Desprestigio personal	.833	.000**	7

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach
Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta
** $p < .01$: Muy significativa

En la Tabla C2, se muestran los índices de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que la Mobbing y sus subescalas registran una confiabilidad calificada como muy buena, por lo se deduce que el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), presenta consistencia interna y que todos los ítems dentro de cada subescala tienden a medir lo mismo.

Tabla D

Normas en percentiles de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Pc	Dimensiones			Pc
	General	Superiores y recursos	Organización y trabajo	
99	75	37	39	99
95	58	28	30	95
90	45	21	26	90
85	39	18	21	85
80	33	16	17	80
75	30	14	15	75
70	28	14	14	70
65	26	13	13	65
60	25	12	13	60
55	25	12	13	55
50	24	11	12	50
45	23	11	12	45
40	22	11	11	40
35	21	10	11	35
30	21	10	11	30
25	20	9	10	25
20	19	9	10	20
15	18	8	9	15
10	17	8	9	10
5	15	7	8	5
3	15	7	8	3
1	13	6	7	1

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Carreño, 2019)

Tabla E

Normas en percentiles de la Escala de Mobbing (SL-ARG) en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019

Pc	Dimensiones							Pc
	General	RP	IL	SP	RH	PYC	COM	
99	65	30	6	9	6	6	65	99
95	55	25	5	5	5	5	55	95
90	55	25	5	5	5	5	55	90
85	49	22	5	5	5	4	49	85
80	44	20	4	4	4	4	44	80
75	44	20	4	4	4	4	44	75
70	39	17	4	4	4	3	39	70
65	33	15	3	3	3	3	33	65
60	33	15	3	3	3	3	33	60
55	31	14	3	3	3	3	31	55
50	26	12	2	2	3	2	26	50
45	22	10	2	2	2	2	22	45
40	22	10	2	2	2	2	22	40
35	20	9	2	1	2	1	20	35
30	13	6	1	1	1	1	13	30
25	11	5	1	1	1	1	11	25
20	11	5	1	1	1	1	11	20
15	9	4	0	0	0	0	9	15
10	3	1	0	0	0	0	3	10
5	0	0	0	0	0	0	0	5
3	0	0	0	0	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	1

Nota:

Pc : Percentil

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (Minaya, 2019)

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....Apellidos.....
.....

Fecha
nacimiento.....Dirección.....

CP.....
Localidad.....Teléfono.....

Estado
Civil.....Profesión.....

Correo
electrónico.....

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

el uno ("1") si la ha experimentado un poco

el dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

el tres ("3") si la ha experimentado bastante y

el cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extremadamente:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla..	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta...	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo..	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente..	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras..	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo..	0	1	2	3	4

11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus.. compañeros	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted..	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.. .	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer ..	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia ...	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes..	0	1	2	3	4
37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4

47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales..	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores ..	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario..	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Nombre.....Apellidos.....
.....

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP.....
Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

- 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.*

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	1	2	3	4	5	6	7
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	1	2	3	4	5	6	7
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	1	2	3	4	5	6	7
6. El que mi supervisor no me respete me estresa	1	2	3	4	5	6	7
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7

10.El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	1	2	3	4	5	6	7
11.El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	1	2	3	4	5	6	7
12.El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
13.El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	1	2	3	4	5	6	7
14.El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	1	2	3	4	5	6	7
15.El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	1	2	3	4	5	6	7
16.El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
17.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
18.El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
19.El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
20.El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
21.El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
22.El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	1	2	3	4	5	6	7
23.El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
24.El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
25.El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los trabajadores del Golf y Country Club de Trujillo.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es establecer la relación entre mobbing y estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo - 2019
- El procedimiento consiste en analizar la posible relación entre mobbing y estrés laboral, en los trabajadores, debido a la poca investigación que se hace al respecto, ya que es uno de los problemas que se encuentra en crecimiento en el siglo XXI.
- El tiempo de duración de mi participación es de 30 minutos
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme en participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Puedo contactarme con el autor de la investigación David Aarón Minaya Lau mediante correo electrónico o llamada telefónica para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación.

Trujillo, de del 2019.

...(Nombre y Apellidos)...

DNI N°:

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puede llamar al teléfono 987875884 o escribir al correo electrónico dminayal@upao.edu.pe