



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y SU RELACION CON PERCEPCIÓN DE
ACOSO PSICOLÓGICO EN UNA EMPRESA DE PROYECCIONES
CINEMATOGRAFICAS EN QUITO EN EL AÑO 2014**

**Plan de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el Grado de
Magister en Seguridad y Prevención de riesgos del trabajo.**

Autor:

EVELIN DE LAS MERCEDES HIDALGO MATA

Director:

Dra. Lilian Pinos, Msc

Quito-Ecuador

Abril 2015

CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, EVELIN DE LAS MERCEDES HIDALGO MATA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Evelin de las Mercedes Hidalgo Mata

C.I: 1717414328

**INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO
APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la señora EVELIN DE LAS MERCEDES HIDALGO MATA, previo a la obtención del Grado de Magister en SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 27 días del mes de Abril del 2015.

Dra. M Sc. Lilian Pinos

CI.

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a mi esposo Carlos, mis hijos Matías y Amelia quienes han sido partícipes del esfuerzo, sacrificio y tiempo que implica el estudiar y desarrollar este proyecto, gracias por ser el armonioso motor que me impulsa seguir adelante.

Agradezco a mi Dios por su luz, su guía y el estar siempre a mi lado enderezando mi vida. A mis profesores por compartir conmigo sus conocimientos y experiencias, a mi familia nuclear y extendida por el apoyo inmerecido recibido, a la Universidad Tecnológica Equinoccial por brindarme la oportunidad de esforzarme y crecer profesionalmente y a mis compañeros por sus risas, sus experiencias, su tiempo compartido y el sinergismo que nos llevó a todos a conquistar este reto.

Un especial agradecimiento a la tutora de tesis, Dra. Lilian Pinos, por el tiempo y las ganas invertidas para que este trabajo y el de mis compañeros salga adelante. Reconozco que fue el empuje requerido en momentos de desánimo y desierto.

Evelin.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
INDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS	x
INDICE DE ANEXOS	xi
INTRODUCCION	xiv
CAPITULO I	15
EL PROBLEMA	15
1.1.- Planteamiento del problema	15
1.2.- Formulación del problema	18
1.3.- Sistematización del problema (interrogantes de la investigación):.....	18
1.4.- Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general:	18
1.4.2 Objetivos específicos:	18
1.5.- Justificación de la investigación:	19
1.6.- Alcance de la investigación	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1.- Antecedentes de la Investigación:	21
2.2 Definición de personas con discapacidad	22
2.3 Marco legal de la discapacidad.....	23
2.4 Los discapacitados y la inserción laboral	26
2.5. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing	29
2.5.1.- Definiciones de mobbing.....	29
2.5.2.- Incidencia y prevalencia del mobbing en la población laboral.....	30
2.5.3.- Características del acoso psicológico en el trabajo	32
2.5.4.- Riesgos psicosociales ocupacionales y su relación con mobbing.....	36

MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS):	47
2.6. Percepción de acoso psicológico o “mobbing”:	47
2.7. Condición de vulnerabilidad:	47
2.8. Personalidad de afectividad negativa alta.....	47
2.9. Víctima de mobbing.	47
MARCO LEGAL	48
2.10 La legislación como medida preventiva protectora ante el mobbing.....	48
2.11. Responsabilidades legales frente al mobbing.....	49
MARCO TEMPORAL, ESPACIAL	51
2.12.- Sistema de Hipótesis (Proposición):.....	51
2.12.1.- Hipótesis (Proposición) General.....	51
2.13. Sistema de variables	53
2.13.1 Conceptualización:	53
CAPÍTULO III	54
MARCO METODOLÓGICO	54
3.1.- Diseño de la Investigación.....	54
3.2.- Tipo de la Investigación:.....	54
3.3.- Métodos de la Investigación	54
3.3.1.- Métodos Empíricos:	54
3.3.2.- Métodos teóricos:	54
3.4.- Población y Muestra:.....	55
3.4.1.- Población	55
3.4.2.- Muestra.....	55
3.5.- Operacionalización de Variables:	55
3.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
3.7.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....	61
3.8.- Confiabilidad de Validez de Instrumentos:.....	61
3.8.2 Validez:.....	63
CAPÍTULO IV	64
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	64
CAPÍTULO V	79

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1.- Conclusiones:	79
5.2.- Recomendaciones:	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	82
ANEXOS	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 2. 1 Componentes que definen la exposición al acoso psicológico en el trabajo	32
Figura 2. 2: Condiciones de mobbing clasificadas por factores	34
Figura 2. 3: Modelo de escalada de conflicto de Glasl.	38
Figura 2. 4: Características del modelo de escalada de Glasl de conflictos sociales.....	43
Figura 2. 5: Mapeo de variables	52
Figura 3. 1: Operacionalización de variables	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 4. 1 Características demográficas de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	65
Tabla 4. 2 Características laborales de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	67
Tabla 4. 3 Características de vulnerabilidad de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	67
Tabla 4. 4 Baremaciones de la escala naq-r	69
Tabla 4. 5 Asociación entre variables demográficas y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	75
Tabla 4. 6 Asociación entre variables laborales y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	76
Tabla 4. 7 Asociación entre condiciones de vulnerabilidad y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	76
Tabla 4. 8 Asociación entre variables demográficas y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	77
Tabla 4. 9 Asociación entre variables laborales y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	78
Tabla 4. 10 Asociación entre condiciones de vulnerabilidad y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.....	78

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4. 1 Cargos de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	66
Gráfico 4. 2 Porcentaje de personas con vulnerabilidad en el complejo de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	68
Gráfico 4. 3: Riesgo de sufrir mobbing encontrado en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	69
Gráfico 4. 4: Agrupación de riesgo de sufrir mobbing encontrado en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	71
Gráfico 4. 5: Autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	72
Gráfico 4. 6: Agrupación de autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.	73
Gráfico 4. 7: Autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014. Baremación 33-45.	74

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta y Cuestionario NAQ-R Español	87
Anexo 2: Consentimiento informado	89
Anexo 3: Autorización para utilizar escala NAQ-R	90



CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y SU RELACION CON PERCEPCIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO EN UNA EMPRESA DE PROYECCIONES CINEMATOGRAFICAS EN QUITO EN EL AÑO 2014

RESUMEN

El presente estudio de tipo descriptivo, exploratorio, transversal evaluó la prevalencia “mobbing” y su relación con las condiciones de vulnerabilidad en una población de 48 trabajadores de una empresa de exhibiciones cinematográficas en la ciudad de Quito, empleándose para ello el cuestionario de conductas Negativas-Revisado (NAQ-R) indagando sobre su percepción de mobbing durante los últimos 6 meses y se cotejó con las condiciones de vulnerabilidad del trabajador (discapacidad, embarazo, enfermedad crónica).

La prevalencia de mobbing en la empresa estuvo en torno al 30%, sin hallar asociación con variables demográficas ni con las condiciones de vulnerabilidad; la única asociación estadísticamente significativa fue con el nivel de estudios, determinando que los estudios hasta el bachillerato muestran ser factor protector contra mobbing disminuyendo el riesgo en un 76% con respecto a niveles de estudio superiores (χ^2 p 0,04 OR: 0,238 (IC95%: 0,57 a 0,98). Se propone ampliar la investigación a todos los complejos de la empresa y aplicar los planes organizacionales de prevención psicosocial. Los datos obtenidos serán añadidos a una gran base de datos global con más de 50.000 encuestados en más de 40 países.

Palabras clave: *mobbing, bullying en el trabajo, cuestionario de conductas negativas, salud ocupacional.*

**CONDITIONS OF VULNERABILITY AND ITS RELATION TO PSYCHOLOGICAL
HARASSMENT PERCEPTION (MOBBING) IN A COMPANY OF MOVIE
PROJECTIONS IN QUITO IN THE YEAR 2014**

SUMMARY

The descriptive, analytical, cross-sectional study assessed the prevalence of "mobbing " and its relation to the terms of vulnerability in a population of 48 workers of a film exhibition company in Quito city, using the Negative Behaviors Questionnaire -Revised (NAQ -R) inquiring on their perception of mobbing during the last six months and its relation with the terms of vulnerability workers (disability, pregnancy, chronic illness).

The prevalence of bullying in the company was around 30 %, there were no association with demographic variables or conditions of vulnerability; the only statistically significant association was the level of education; so, to be a bachelor is a protective factor against mobbing reducing the risk by 76 % compared to higher levels of study (p 0.04 x2 OR: 0.238 (95% CI: 0.57 to 0.98). It is proposed to extend the investigation to all complex enterprise and it was proposed organizational plans for psychosocial prevention. The data obtained will be added to a global database with over 50,000 respondents in 40 countries.

Key words: *mobbing, bullying at Work, workplace bullying, negative acts questionnaire, occupational health.*

INTRODUCCION

El mobbing en el Ecuador ha sido un fenómeno poco estudiado y documentado, ya sea por la falta de instrumentos normatizados a nivel nacional que permitan su exploración, como por la cotidianidad y hasta cierto punto normalidad que lo ha llevado a la no justificada aceptación social. El presente trabajo pretende dar una visión general de en qué consiste el mobbing, sus causas, consecuencias, grupos más afectados y realizar una exploración demográfica y estadística de su presentación en una empresa de la capital, sirviendo como uno de los aportes iniciales para su estudio en nuestro país.

Para el efecto, se presenta este trabajo de titulación basado en la estructura de la investigación científica, brindando un marco de referencia teórico acogiendo los principales estudios sobre el tema a nivel nacional, local e internacional; además en sus páginas aborda al personal vulnerable (discapacitados) que, por disposición legal en el Ecuador, han pasado a formar parte de la nómina en las empresas. Cabe mencionar que los resultados de esta exploración pasarán a formar parte de una gran investigación de carácter mundial de la Universidad de Bergen (Noruega).

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

Heinz Leymann, profesor de la universidad de Estocolmo y doctor en psicología del trabajo, propuso su tesis sobre el acoso laboral o *mobbing*, exponiéndola como una situación en la que una persona aplica una violencia psicológica catalogada como “extrema”, durante un tiempo prolongado y de forma sistemática y recurrente; puede ser ejercido sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo y persiguiendo el fin de destruir las redes de comunicación de la víctima(s), destruir su reputación, logra perturbar el ejercicio de sus labores y consiguiendo finalmente que la(s) persona (s) terminen desvinculándose de la empresa (Leymann, 1996).

Este planteamiento de Leymann (1996) lo fue enriqueciendo con la condición en que el proceso de acoso psicológico debe ser sistemático, por lo menos una vez por semana y en un período de exposición de seis meses, consiguiendo que la persona se auto-desvincule de la empresa ya que este acoso se genera en condiciones de asimétricas de poder (posición superior jerárquica en la mayoría de los casos), gozando la parte acosadora de más antigüedad, alianzas, soporte, recursos, etc.

Pero, ¿qué sucede si este tipo de acoso psicológico no ocurre en 6 meses?, ¿Si el afectado soporta el maltrato por un menor período de tiempo y decide desvincularse antes de los 6 meses? , o si este tipo de agresiones psicológicas no son tan sistemáticas, pero existen, entonces, ¿ya no sería acoso psicológico? Es así que Hirigoyen en el 2001, propone el concepto de “acoso moral en el trabajo” como cualquier manifestación de una conducta abusiva especialmente los actos, comportamientos, gestos, palabras y/o escritos que puedan violentar contra la dignidad, la personalidad, y más aún la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su desempeño laboral o degradar su clima laboral.

Esta investigadora no propone un criterio temporal de duración del proceso o de exposición mínima (Vega, et al., 2009).

Es así que, dados las múltiples conceptualizaciones nacientes, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), realizó un esfuerzo para estandarizar los conceptos sobre acoso moral o acoso laboral en el trabajo, promulgando en el 2009 el concepto de “*Acoso Psicológico en el Trabajo como riesgo laboral*”:

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica) dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. (INSHT, 2009, p. 3)

De tal manera que la exposición a este tipo de riesgo psicosocial no delimita un período de tiempo específico, además enfoca que el acoso psicológico puede ser en tres sentidos: Horizontal (entre iguales), vertical ascendente o vertical descendente, determinando la existencia de un (nos) agresor(es) y una(s) víctima(s) (INSHT, 2009, p. 3).

Pero, ¿quiénes estarían propensos a recibir este tipo de acoso? La dinámica de las relaciones interpersonales delimita estereotipos de perfiles, tanto de las víctimas como de los acosadores, no siendo estos estrictos en su presentación, pero sí con ciertas características en común. Es así como se puede definir a la víctima de *mobbing* como alguien que, por sus condiciones propias, propicie la reacción patológica. Estas condiciones generalmente recaen en mujeres, con gran responsabilidad, apreciados por sus compañeros, con gran capacidad profesional y altos estándares morales (Martínez, Irrutia, Camino, Torres & Queipo, 2012).

El *mobbing* tiene una afectación mundial, menoscaba en miles de trabajadores su integridad moral y psicológica de manera hostil, quebrantando su reputación de manera repetitiva, humillante, continua y persistente (Fernández & Nava, 2010). Según OIT (citado por Martínez, 2012) en una encuesta de la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, 13 millones de trabajadores habrían sufrido acoso laboral, es decir uno de cada 4 trabajadores europeos en el año 2000.

A nivel Latinoamericano, la violencia laboral constituye un hecho social generalizado pero no visualizado (Guevara, 2014). En Chile, México y Venezuela las cifras de mobbing oscilan entre un 8-12% (Pando, Ezqueda, Reynaldo's, & Bermúdez, 2006, citado por García, 2014). Ecuador no es ajeno a esta realidad, más y más se están descubriendo temas de acoso psicológico en las empresas, antes pormenorizados y desestimados como “bromas inocentes” o “simples comentarios”, sin embargo hasta el momento no existen datos estadísticos sobre el tema.

En Quito-Ecuador, una empresa dedicada a generar experiencias de entretenimiento mediante proyecciones cinematográficas, acogiendo la legislación laboral ecuatoriana (Constitución política del Ecuador Art. 330, Reforma al Código del trabajo, ley orgánica del servicio público Art. 64); ha incorporado a su equipo de trabajo 16 personas con discapacidad, que se unen al grupo vulnerable de la empresa para un total de 61 colaboradores vulnerables, ya sea por condiciones de discapacidad, embarazo, lactancia o casos especiales por cursar enfermedades crónicas; a quienes se les hace vigilancia médica periódica y algunos de ellos han manifestado informalmente ser víctimas de algún grado de maltrato psicológico de tipo laboral. Sin embargo se desconoce el impacto real de este fenómeno en la empresa ni el número de afectados por la misma.

Cabe mencionar que en marzo del 2014 la empresa fue sujeta de mediciones de condiciones ergonómicas, físicas y psicosociales; destacando que el principal factor de riesgo existente en la empresa es el psicosocial principalmente por las condiciones de trabajo de los colaboradores (Training GLA, 2014). Si cotejamos estos resultados con lo que plantea Meseguer, Soler, García, Sáez, & Sánchez, 2007, quienes aseveran que algunos factores de riesgo psicosociales pueden servir de predictores de *mobbing* (definición de rol, carga mental, interés por el trabajador y supervisión y participación), encontramos que todos estos factores, tras el informe técnico, se presentan en la empresa como “situaciones más desfavorables” medidas por el método CoPso -ISTAS 21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) en los operarios de cine, puesto de trabajo en el que predominantemente labora personal en condiciones de vulnerabilidad.

De lo anteriormente expuesto, el presente estudio se enfocó en determinar la prevalencia de *mobbing* en la empresa cinematográfica y su relación con las variables sociodemográficas y socio laborales de los colaboradores, así como su relación con las condiciones de vulnerabilidad, entendidas como discapacidad, embarazo o cursar una enfermedad crónica.

1.2.- Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre las condiciones de vulnerabilidad y la percepción de acoso psicológico en los colaboradores en una empresa de exhibición cinematográfica en el año 2014?

1.3.- Sistematización del problema (interrogantes de la investigación):

1. ¿Cuáles son las características de la población de la empresa cinematográfica?
2. ¿Existe acoso psicológico laboral en la empresa?
3. ¿Cuál es la percepción de acoso psicológico en el personal de la empresa?
4. ¿Ser población vulnerable es un factor de riesgo para sufrir acoso psicológico?
5. ¿Qué tipo de vulnerabilidad es más susceptible de percibir de acoso psicológico?

1.4.- Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre las condiciones de vulnerabilidad y la percepción de acoso psicológico en los colaboradores de una empresa cinematográfica en el año 2014.

1.4.2 Objetivos específicos:

1. Caracterizar a la población que labora en la empresa de exhibición cinematográfica.
2. Determinar si existe acoso psicológico o *mobbing* en la empresa cinematográfica.

3. Conocer el grado de percepción de acoso psicológico en el personal de la empresa de exhibición cinematográfica
4. Identificar si la población vulnerable es un factor de riesgo para ser víctima de acoso psicológico
5. Analizar qué tipo de vulnerabilidad es más susceptible de percibir de acoso psicológico.

1.5.- Justificación de la investigación:

Los riesgos psicosociales, independientemente del tipo de trabajo y de actividad laboral, están siempre presentes en las diferentes empresas, y al ser subjetivos requieren un estudio exhaustivo que trate de abarcar todos los ámbitos que estos involucren. En el Ecuador, desde que se tuvo como vicepresidente de la República a una persona con discapacidad en el año 2008, se impulsó la introducción en el sistema productivo nacional a las personas que tengan algún tipo de discapacidad (Rodríguez, 2010).

Sin embargo, no se ha investigado formalmente si estas condiciones los tornen más vulnerables que la población común a sufrir algún tipo de riesgo psicosocial, en especial *mobbing*, o si otras condiciones de vulnerabilidad (embarazo, enfermedad crónica) son detonantes para ser víctimas del fenómeno.

El presente trabajo investigativo se enfocó en caracterizar la población que trabaja en una empresa de proyección de funciones cinematográficas y analizar el riesgo psicosocial de *mobbing* relacionándolo con la presencia de condiciones de vulnerabilidad de sus empleados. Ya que se desconocen cifras de *mobbing* en el Quito y en el Ecuador en general, se pretende que el presente trabajo aporte puntualmente con estos datos a nivel local y en la empresa con miras a identificar riesgos y ser un punto de partida para tomar acciones preventivas y correctivas al respecto.

1.6.- Alcance de la investigación

El presente trabajo de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional exploró la prevalencia de mobbing en Quito para los trabajadores de una empresa cinematográfica abarcando únicamente uno de los seis complejos de que consta la empresa con un total de 48 empleados, se aplicó a 47 colaboradores (uno de los cuales manifestó su deseo de no participar) . El estudio permitió establecer correlaciones entre el fenómeno estudiado (mobbing) con las variables demográficas de los trabajadores y con las condiciones de vulnerabilidad de los mismos.

Es preciso destacar que el proyecto se desarrolló durante 6 meses calendario, donde no solo se limitó a describir la realidad corporativa estadística; sino que analizó la presencia o no de *mobbing* y si las condiciones de vulnerabilidad son un factor de riesgo importante para percibirlo, con la convicción de que fue un aporte para el desarrollo de la empresa y para establecer un marco inicial descriptivo del fenómeno en Quito y en el Ecuador.

Ya que la restricción de tiempo fue un gran impedimento, no se analizaron otras patologías profesionales psicosociales que pudieran presentarse, sin embargo, se propusieron líneas de investigación complementarias dentro de la empresa y aplicables a otras compañías en similares condiciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación:

Desde la declaración de los derechos humanos, todos los individuos se enmarcan en igualdad de condiciones en los ámbitos sociales, políticos, laborales, de ocio, etc., y dentro de lo laboral, a idénticas posibilidades de elección y de remuneración igualitaria en función de trabajo ejercido (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

Sin embargo, en el siglo XXI, todavía somos víctimas y perpetradores de los conceptos universales de respeto e igualdad. Esto lo ratifica la encuesta lanzada por internet desde España, diseñada por el grupo CERMI (Comité Español de Representantes de Minusválidos) en el año 2002, donde se dio a conocer al mundo que la mayoría de personas con discapacidad han sido víctimas de discriminación en diferentes grados (Jiménez & Huete, 2003).

En nuestro país, al amparo de la Constitución de la República, se procura establecer un clima laboral que otorgue y garantice un marco de ejercicio de las labores más que adecuado en el trabajo para las personas con algún tipo de discapacidad o vulnerabilidad, todo esto con el objetivo de minimizar y si es posible eliminar, la discriminación por motivos de discapacidad. (Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

A partir del impulso dado por el vicepresidente de la República desde el año 2008, se tornó una realidad tangible el hecho de la inclusión en el sistema productivo a las personas con discapacidad y se visualizó como nunca antes la realidad de las personas en estas condiciones. Es así como se empezaron a realizarse estudios en relación al fenómeno de la inclusión de los discapacitados en el ámbito laboral, sobretodo enfocado a la discriminación que ellos puedan percibir en el Ecuador. Iniciando en la península de Santa Elena, en el año 2011, los investigadores concluyen que en la provincia los problemas de discriminación se evidencian en la no igualdad de oportunidades y a las barreras físicas de infraestructura (Parra & Vargas, 2011).

Pero esta discriminación puede llegar a tomar implicaciones extremas y convertirse en una forma de acoso laboral de tipo físico o psicológico, mejor conocido como *mobbing*. Ahora, los datos de estimación de presentación de este fenómeno en la población general se cifrarían en España entre el 5% (Paoli & Merllié, 2001) y el 16% (Pinuel, 2004); en Chile, México y Venezuela que van entre 8y 12% (Pando, Ezqueda, Reynaldo´s, & Bermúdez, 2007) y con un sorprendente 64,6% (Meseguer, 2007) en la población obrera hortofrutícola, pudiendo explicar estas cifras como producto de la actividad de campo y del modelo autoritario del empleador y campestre del empleado.

Sin embargo, al *mobbing* no hay que analizarlo como un paradigma o constructo único, sino como un paraguas que recoge diferentes formas de violencia (Meseguer, 2007), determinando que ciertos factores psicosociales pueden servir como predictores del *mobbing* tales como: Definición de Rol, Carga Mental, Interés por el Trabajador y Supervisión /Participación, sobre dos de las formas de *mobbing*: Acoso Personal y Acoso centrado en el rendimiento del Trabajo (Meseguer 2007, citado por García, 2014).

Se sabe que no existe empresa que esté libre de factores psicosociales y de potencial *mobbing* si en estas mediciones saltan números rojos. Más aún, hasta el momento, no existen estudios que filien las condiciones de vulnerabilidad de los trabajadores y si perciben ellos ser víctimas de *mobbing* en las empresas.

2.2 Definición de personas con discapacidad

La Convención de los derechos de las personas con Discapacidad en el año 2006, menciona un concepto integral con respecto a la discapacidad:

Discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ecuador, Ministerio de Relaciones Labores, 2013)

En el Ecuador, la ley de Discapacidades establece que:

Se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales. (Ecuador 2003^a, Reglamento general a la ley de Discapacidades, art 3, p.2)

Según el CONADIS, en la ley orgánica de discapacidades editado en el 2012, menciona que:

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. (CONADIS, Ley orgánica de discapacidades, 2012, p 15 citado por Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

2.3 Marco legal de la discapacidad

La **Declaración Universal de los derechos humanos**, en sus artículos 1 y 2 da un enfoque de igualdad libre de discriminación de ningún tipo, no se nombra a personas con discapacidades pero establece un marco de igualdad sin restricciones. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

En la **Convención de los derechos de las personas con discapacidad** (2007) ya se admite un enfoque de inclusión a las actividades laborales a las personas con discapacidad, en iguales situaciones que los demás, determinando iguales condiciones de seguridad y salud, incluida la protección contra acoso y reparación por agravios sufridos, derecho a igual trabajo igual remuneración, ajustes razonables a las personas con discapacidad en los puestos de trabajo, promover la libre empresa, entre otros.

La **Ley orgánica de discapacidades** (2013), enuncia:

Art. 47 Inclusión Laboral.- La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades.

Art. 48 Sustitutos.- Las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o las personas que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad severa, podrán formar parte del porcentaje del cumplimiento de inclusión laboral, de conformidad con el reglamento. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una (1) persona por persona con discapacidad. Se considera como sustitutos a los padres de niñas, niños o adolescentes con discapacidad o sus representantes legales.

Art.50 Mecanismos de selección de empleo.- Las instituciones públicas y privadas están obligadas a adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo, para facilitar la participación de las personas con discapacidad, procurando la equidad de género y diversidad de discapacidad (Ley orgánica de discapacidades, Ecuador, 2013).

En el Ecuador, Gustavo Noboa Bejarano, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el año 2003, expide el **Reglamento general de la Ley Reformatoria de la Ley de Discapacidades** publicada en 1992, considerando al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) como el ente rector de entidades públicas y privadas, con respecto a materia de discapacidades, brinda un marco legislativo para garantizar los derechos humanos en este grupo poblacional delimitando las funciones a ejercer los diferentes ministerios de la República de Ecuador, delimitar un marco para la organización estructural y funcional del CONADIS, así como temas de calificación y lugares de calificación, abordando temas de prevención de accidentes de tránsito, domiciliarios, laborales, etc., programas de

rehabilitación, consejería médica, inmunización, sistema de dotación de prótesis, órtesis (en el caso de ser necesario), notificación oportuna de personas con discapacidad, programas educativos específicos, prácticas rurales para dar apoyo a la población con estas características, programas de información y asesoramiento a la comunidad, subsidios y ayudas y beneficios sociales, accesibilidad al transporte y a la comunicación, etc... y a nivel del trabajo apoyar a programas que garanticen la integración socio laboral de las personas con discapacidad (Ecuador 2003_b, Reglamento general de la ley Reformativa de la ley de Discapacidades).

La **Constitución de la República del Ecuador**, en el año 2008, artículo 11, indica que el ejercicio de los derechos se regirá por los principios de igualdad, sin discriminación de ningún tipo y ya menciona igualdad en condiciones de discapacidad o diferencia físico temporal o permanente. Incluye además que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas privadas de libertad o que adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad deben recibir atención prioritaria y especializada en los ámbitos públicos y privados. Igual situación en personas en situación de alto riesgo como víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropológicos, el Estado prestará especial protección a personas con doble vulnerabilidad (Ecuador, 2008).

Por todo lo anteriormente mencionado vemos que las personas con discapacidad gozan de leyes que los amparan social y laboralmente, permitiendo su inclusión económica, social y laboral en iguales condiciones que los no discapacitados; y además, en la Constitución del Ecuador se ampara que ciertas personas (adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad) deben recibir atención médica prioritaria y especializada en ámbitos públicos y privados (Ecuador, 2008). Por tal motivo, para dar cumplimiento a lo estipulado en la Constitución, la empresa cede donde se efectuará la investigación goza de un procedimiento médico de atención a personal vulnerable en el que se incluyen las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad (enfermedades crónicas importantes) en el que se estipula

la atención médica periódica mensual o trimestral (dependiendo del caso) como parte de los procedimientos de vigilancia de la salud (P-OF-RH-SSO-MO-13 y 14) (Hidalgo, 2014).

2.4 Los discapacitados y la inserción laboral

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reporta en el informe mundial de la Discapacidad que para el 2011 existían más de mil millones de discapacitados, que corresponde al 15% de la población mundial; mientras que en la población nacional corresponde al 5,64% de la población ecuatoriana, según datos del INEC del censo del 2010 (Ecuador, Ministerio de Relaciones laborales, 2013).

Para el año 2013, en el Ecuador, según estadísticas del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, se registró 361.487 personas con discapacidad, y para el año 2012, 72.067 se encontraban como población económicamente activa y más del 50% laboraban de manera independiente. La misión solidaria Manuela Espejo para el 2013 determinó que existen 294.304 personas en el Ecuador con discapacidad mayor (discapacidad de grado grave o muy grave) (Ecuador, Ministerio de Relaciones laborales, 2013).

Con respecto a la inclusión laboral con personas con discapacidad, el Ministerio de Relaciones Laborales establece que es el acceso al empleo en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que cualquier otro trabajador sin discapacidad; sin embargo hay características propias en el proceso de inclusión con las cuales se puede trabajar para mejorar la calidad del trabajo de un colaborador con discapacidad como son el levantamiento de un perfil inclusivo, un proceso de selección y acompañamiento adecuado, trabajar por brindar condiciones de accesibilidad y promover actividades inclusivas dentro de la empresa (Ecuador, Ministerio de Relaciones laborales, 2013).

Sin embargo, y a pesar de que la ley ampara a las personas con discapacidad, ellas de una u otra manera han sido objetos de discriminación, mucho mayormente evidenciado al momento de la inclusión laboral. La discriminación consiste en la acción de otorgar un trato de

inferioridad dentro de un grupo, a alguno de sus miembros, por motivos determinados (raza, región, sexo o por motivos inherentes, discapacidad) (Jiménez & Huete, 2003). En el proceso de inclusión de personas con discapacidad se debe tomar medidas que garanticen el acceso y la permanencia de la persona en el lugar de trabajo respetando su individualidad y su tipo de discapacidad (Ordoñez, 2011).

Para que se cumpla la última premisa se requiere que dicho personal desarrolle competencias que le hagan apto para el ejercicio laboral, ya que de ésta población en el Ecuador sólo el 15% tiene profesión o ha terminado estudios secundarios. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 85% de las personas con discapacidad en edad de laborar en el Caribe y América Latina carecen de trabajo (Ordoñez, 2011).

Desde Noviembre del 2009 hasta Octubre del 2011 se desarrolló y aplicó el “Convenio de cooperación del proyecto servicio de inserción laboral de personas con discapacidad en Ecuador: trabajando por la inclusión” apoyado por la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID), y la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE). El objetivo fue fortalecer los niveles de inserción laboral de las personas con discapacidad, sensibilización a los empresarios para formación de espacios amigables laborales y trabajo con las familias como referentes de apoyo del desarrollo humano de personas con discapacidad. Un área importante de potencialización fue elaborar con el Servicio de Inserción Laboral (SIL) de cada provincia en el que el FENEDIF mantiene un plan de formación específica que permite ofrecer información y atención oportuna a los usuarios, trabajando principalmente en las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay, Imbabura, Santo Domingo de los Tsáchilas, Los Ríos, Manabí, El Oro y Orellana, en cuyas capitales funciona una oficina del SIL. Para el 2011 la tasa de desempleo en personas con discapacidad ascendía al 6% (Ordoñez, 2011).

Ahora que aparentemente está cubierto el tema de contratación pública o privada de los colaboradores con discapacidad, surge el problema de discriminación indirecta, ya que las

empresas deben estar en capacidad de readecuar las instalaciones para que puedan brindar accesibilidad a este grupo poblacional (Parra, 2011). Tal como lo establece la ley:

Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad (De las obligaciones del empleador y del trabajador, Artículo 42, Numeral 2; del Título I Del Contrato Individual De Trabajo; de la Ley Reformatoria al Código de Trabajo)

Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país. (De las obligaciones del empleadores y del trabajador, Artículo 42, Numeral 35; del Título 1 del Contrato Individual de trabajo; de la Ley Reformatoria al Código del Trabajo, 2011)

Un estudio en la península de Santa Elena en el año 2010 demuestra que, a pesar de que la población con discapacidad entrevistada manifiesta tener apoyo en su trabajo, aún un 64% considera que la sociedad los discrimina por su condición, en una muestra de 149 individuos un 42% perciben que el desempeño en lo laboral es la causa más importante para la discriminación antes que la infraestructura o el presupuesto (Parra, 2011), lo que nos hace notar que a pesar de la envergadura legal que protege a los discapacitados aún se percibe discriminación social.

2.5. El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing

2.5.1.- Definiciones de mobbing

El interés en el tema de bullying en el sitio de trabajo fue originado por primera vez en Escandinavia en alrededor de 1980, parcialmente inspirado en las investigaciones y hallazgos de bullying en los escolares pero sin una terminología propia para el fenómeno (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2010); sin embargo ya en 1976, Carroll M. Brodsky ya describió el fenómeno de bullying en el trabajo en un libro intrigante denominado: El trabajador acosado, identificando 5 tipos de acoso: Sexual, chivo expiatorio, insultos, abuso físico y presión laboral (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2010).

El término en sí, *mobbing*, fue acuñado por primera vez por Konrad Lorenz en 1991, para describir como un grupo de animales amenazaban a un animal solitario; posteriormente se evidenció que la conducta se extrapola a los lugares de enseñanza, llamándose *bullying* con una connotación más bien de amenaza con agresión física. (Leymann, 1996). En contraste, la violencia en el trabajo la mayor parte de las veces, no llega a manifestarse de forma de agresión física, sino optando por agresión psicológica, que puede llegar incluso a convertirse en “terror psicológico” teniendo complicaciones en la sociedad, en la organización y en la víctima desde el punto de vista psicológico y de salud en general. (Leymann, 1996). La duración y la frecuencia de tales comportamientos llevan a la víctima a un estado de elevado tensión psicológica y a una posición de indefensa absoluta con un alto riesgo de dañar su salud y de provocar el abandono de la organización (Leymann, 1990, citado por García, Meseguer, Soler & Sáenz, 2014).

Leymann, al lanzar su manifiesto sobre *mobbing* aplica condiciones de repetitividad, hostigamiento, perseverancia y constancia en un tiempo de 6 meses, requisitos indispensables para que la víctima opte por desvincularse de la empresa (Leymann, 1996).

Einarsen y Raknes en 1997 lo enfocan desde la terminología de “Bullying at Work” Bullying en el trabajo, que consiste en acciones repetidas y prácticas que son directamente en contra de uno o más trabajadores; que son no deseadas por las víctimas, que pueden ser llevadas a cabo deliberadamente o inconscientemente, pero que claramente causan humillación, ofensa y angustia; y que pueden interferir con el desempeño laboral y/o causar medioambiente de trabajo desagradable (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2010).

Hirigoyen en el 2001, atribuye las mismas características manifestadas por Einarsen pero sin acuñar un tiempo para que se produzcan; mientras que Mikkelsen y Einarsen, en el mismo año, promulgan que se requieren dos actos negativos para clasificar la experiencia como bullying en el trabajo (2001); en tanto que Agervold (2007) propone que las acciones deben presentarse por lo menos 3 a 4 veces por semana y ser continuadas por 6 meses.

Debido a la variedad de criterios y para llegar a un consenso desde el punto de vista ocupacional, el INSHT promulgó un concepto de *mobbing* como factor de riesgo psicosocial en el trabajo:

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica) dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. (INSHT, 2009, p.3)

2.5.2.- Incidencia y prevalencia del mobbing en la población laboral

La información con respecto a la prevalencia o incidencia del mobbing a nivel laboral constituye un reto para los investigadores del tema, ya que la información se recoge principalmente de las manifestaciones realizadas por los afectados en las entrevistas o cuestionarios quienes, mayormente tienden a negarlo o minimizarlo, ya que al admitirse como víctima es aceptar que se ha fracasado en el afrontamiento del problema, dañando su autoestima (O’Moore & Hellery, 1989, citado por García, 2014, p.84). De hecho, es notable el descenso que se produce en las cifras de prevalencia cuando se utiliza como criterio de estimación el reconocimiento explícito de que está siendo víctima de mobbing, el denominado

“auto-etiquetado” siendo un método subjetivo o auto-perceptivo. Todo esto determina que las cifras de prevalencia se caractericen por su disparidad (García et al, 2014).

Así, en Europa para el año 2001, se cifra un 9% de posibles afectados por este problema en varios países, es así como Finlandia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia, Bélgica y Francia presentan cifras por encima de la media y Portugal, Grecia, Italia, España, Australia, Luxemburgo, Alemania y Dinamarca se ubican por debajo de la misma (O’Moore & Hellery, 1989, citado por Meseguer, 2007, p.92).

En España al parecer, las cifras de mobbing han ido disminuyendo en el pasar del tiempo, es así como en el 2001 la prevalencia estaba en el 16% (Piñuel, 2001, citado por Meseguer, 2007, p.931), mientras que para el 2004 en la V encuesta Nacional de las Condiciones de Trabajo cifran una prevalencia de mobbing entre 2.8% a 4.5% (MTAS 2004, citado por Meseguer, 2007, p.93.) ; solo en Valencia, para ese mismo año, el 6.2% manifiestan haber sufrido violencia verbal y el 0.9% acoso psicológico (Sempere 2004, citado por Meseguer, 2007); cifras que contrastan con otros estudios que abarcan desde el 57% en policías (Segurado, et al, 2008, citado por García et al 2014), al 5,8% en población trabajadora general (González & Graña, 2009) que contrasta con un 64.6% en población hortoflorícola quienes perciben algún grado de mobbing (Meseguer, 2007).

Generalmente las ramas de actividad de servicios sociales se ven afectados en un 6.2%, los de la banca con 5.8%, industria 3.5%, construcción 1%, (MTAS 2004, citado por Meseguer, 2007) y un alarmante 22% para el segmento administrativo del sector público (Piñuel, 2001, citado por Meseguer, 2007). Un estudio en Nueva Zelanda con alrededor de 1728 empleados de diversos sectores, determinaron que el mobbing fue más alto en el sector educativo (22.4%), seguido por el sector salud (18.4%) y por el sector de hospitalidad (15%) y viajes (11.4%), sin encontrar diferencias en el sexo (Bentley, et al, 2009).

A nivel Latinoamericano, la violencia laboral constituye un hecho social generalizado pero no visualizado (Guevara, 2014). En Chile, México y Venezuela las cifras de mobbing oscilan entre un 8-12% (Pando, Ezqueda, Reynaldo’s, & Bermúdez, 2006, citado por García, 2014).

En resumen, de acuerdo a la variedad de resultados, podemos considerar al mobbing como un suceso heterogéneo, que se manifiesta en diferentes formas (tanto por el tipo de conductas como por la procedencia de las mismas), que pueden entenderse como una aparente estrategia “racional” para conseguir los objetivos de la organización (por ejemplo, de rendimiento), además de una forma de ejercer el control sobre los trabajadores (García et al, 2014).

2.5.3.- Características del acoso psicológico en el trabajo

Se han caracterizado tanto los escenarios como los protagonistas de mobbing (Einarsen, 2003, citado por García, Meseguer, Soler & Sáenz, 2014) determinando los siguientes componentes:

1. Proceso de conductas repetitivas y prolongado en el tiempo
2. Conductas consideradas repetidas y hostiles
3. Provoca respuesta en las víctimas, objetivos de las conductas, una serie de respuestas diferentes según sea la fase donde se encuentre el proceso
4. Conlleva intencionalidad del acosador (res)
5. Desequilibrio de poder
6. Dirección de las conductas: Entre iguales (mobbing horizontal), de superior a subordinado (mobbing descendente) o viceversa (mobbing ascendente).

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 2009) logra estandarizar el mobbing bajo los siguientes componentes para que pueda ser categorizado como tal (Figura 2.1)

Qué	Exposición a tipos de conducta
Quién	Identificación de las partes implicadas
Cuándo	Existencia de frecuencia y/o duración
Cómo	Tipo de relación “Asimetría de poder”
Dónde	En el marco de la relación laboral
Por qué	Es un riesgo para la salud

Figura 2. 1 Componentes que definen la exposición al acoso psicológico en el trabajo

Fuente: Acoso psicológico en el trabajo: Definición (INSHT, 2009).
Elaborado por el autor

2.5.3.1.- Tipos de conducta

Consisten en conductas o actos violentos desde el punto de vista psicológico dirigidos hacia la vida profesional o individual privada de las víctimas que atentan contra la dignidad o integridad psicológica y aún física de los individuos (INSHT, 2009).

Zapf, Knorz & Kulla, citados por INSHT (1998), recogen algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores en su nota técnica de prevención 476, clasificándolas en 3 tipos de conducta, como se aprecia en la figura No. 2.2

Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
- Cuestionar las decisiones de una persona
- No asignar tareas a una persona
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

Ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

<p>Ataques a las actitudes de la víctima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ataques a las actitudes y creencias políticas • Ataques a las actitudes y creencias religiosas • Mofarse de la nacionalidad de la víctima <p>Agresiones verbales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gritar o insultar • Críticas permanentes del trabajo de la persona • Amenazas verbales <p>Rumores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar mal de la persona a su espalda • Difusión de rumores

Figura 2. 2: Condiciones de mobbing clasificadas por factores

Fuente: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing (1998).

Los instrumentos o inventarios son diseñados para identificar los tipos de conductas de mobbing más frecuentes, sin embargo pueden existir patrones conductuales que salgan fuera de los contemplados (INSHT, 2009).

2.5.3.2.- Identificación de partes involucradas

Para que se presenten las conductas hostiles que reflejan mobbing debe coexistir una relación asimétrica de poder que puede ocurrir en tres niveles: Ascendente, descendente y horizontal. (INSHT, 2009). Una cultura organizativa inadecuada es necesaria para que el fenómeno mobbing tenga efecto (INSHT, 2009). Indudablemente las víctimas de mobbing han sido escogidas en virtud de las características que le son propias, como personas demasiado competentes o que llamen la atención, individuos con fuerte personalidad, trabajadores extremadamente honestos, o por el contrario aquellos menos competentes (Fernández & Nava, 2010).

Por su parte los testigos pueden adoptar diferentes posturas, desde la aparente indiferencia hasta tomar partido por una de las partes (INSHT, 2009).

2.5.3.3.- Existencia de frecuencia y/o duración

Existen conflictos puntuales, aislados entre trabajadores que no constituyen por sí solos acoso psicológico en el trabajo, de tal manera que es necesario que las conductas de hostigamiento preserven un patrón temporal de presentación de tipo prolongado y reiterativo (INSHT, 2009). La norma técnica de prevención (NTP) 854 del INSHT no establece un tiempo determinado, a diferencia de Leymann que lo coloca con un espacio de 6 meses (Leymann, 1996) y muchos de los instrumentos desarrollados mantienen en sus dominios esta condición temporal.

2.5.3.4.- Tipo de relación: “Asimetría de poder”

Necesariamente debe existir una relación asimétrica de poder que favorezca al agresor, ya sea por relación asimétrica ***formal*** (determinada por la organización jerárquica de la empresa) ***o no formal*** (por una posición de liderazgo dada por la experticia del agresor, antigüedad en la empresa, conexiones sociales) que propendan las conductas hostiles y tornen a la víctima vulnerable haciéndola reaccionar inadecuadamente ante la agresión (INSHT, 2009). Pueden estar involucrados una o varias personas jugando el papel de víctimas o agresores, sin embargo en casos de agresión ascendente casi siempre deben ser originados desde un grupo de personas para generar la asimetría a su favor (Einarsen, 2003, citado por Meseguer, 2007, p.92).ejemplo: Los equipos de fútbol contra su director técnico.

Adicionalmente, Erturten y Cemalcilar (2013) lograron relacionar el tipo de estilo de liderazgo y la probabilidad de mobbing encontrando que aquellos liderazgos transaccionales y transformacionales disminuyen la probabilidad de mobbing mientras que el liderazgo autoritario la incrementa.

2.5.3.5.- En el marco de la relación laboral

El mobbing solo puede materializarse en el marco de la relación laboral, es decir, donde exista una relación de dependencia organizativa donde exista la capacidad de organización, dirección, vigilancia y actuación por parte del empleador (INSHT, 2009).

2.5.3.6.- Riesgo para la salud

Esta exposición genera daños para la salud de los trabajadores como cualquier otro riesgo psicosocial empresarial, sin embargo, al desestructurar el ambiente de trabajo potencialmente alterarán la salud colectiva impactando en la productividad y degradando el clima laboral (INSHT, 2009, p4).

2.5.4.- Riesgos psicosociales ocupacionales y su relación con mobbing

Ciertas condiciones de trabajo pueden favorecer la aparición de acoso psicológico en el trabajo como son la organización en el trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores (INSHT; 1998). Con respecto a la organización en el trabajo existen ciertas características que favorecen dicha presentación:

- Conflicto o ambigüedad de rol
- Falta de autonomía
- Malas relaciones personales en el trabajo
- Ausencia o ineficiencia de los canales de comunicación y participación (INSHT, 2009)

Tras un análisis de riesgos si se identifican estos factores va a ser meritorio que la empresa realice búsqueda activa de mobbing y aplique medidas preventivas para minimizar la aparición del fenómeno y de preferencia eliminarlo (INSHT, 2009).

Es importante no confundir *mobbing* con comportamientos descorteses o conflictos laborales, teniendo además un criterio temporal de la duración del proceso y de la recurrencia

de actos hostiles que sea el necesario para poder observar efectos negativos en la persona, aunque sin total unanimidad, puede utilizarse el de 6 meses con una recurrencia semanal de las acciones hostiles (Einarsen y Hauge, 2006, citado por García et al, 2014) todo esto dependiendo de la intensidad y forma de las conductas hostiles, por ejemplo lanzar un rumor contra alguien puede ser tan destructivo que no resulte necesario realizarlo semanalmente, o por el contrario, dejar sin trabajo efectivo a un trabajador ha de tener una frecuencia diaria, porque si es semanal, bien podría considerársele como un premio (García et al, 2014, p.84).

2.5.4.1. Fases de desarrollo del mobbing

Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper (2010) sostienen que los conflictos interpersonales son algo inherentes en una relación laboral, sin embargo existe una línea muy estrecha entre los desacuerdos entre las 2 partes y un comportamiento agresivo utilizado en el mobbing. La diferencia entre conflictos interpersonales y bullying se encuentra no en lo que se hace o como se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se hace, así como la habilidad de ambas partes para defenderse a sí mismos en la situación. En algunos casos, el clima laboral se torna tan agrio y crea diferencias que pueden escalar de duros conflictos personalizados e incluso “guerras de oficina” en donde la aniquilación total del oponente es el objetivo o meta a obtener por cada una de las partes, y la que se encuentre en desventaja se convertirá en víctima de mobbing.

Friedrich Glasl, en 1994, propuso un modelo de escalada que explica como los conflictos pueden ir avanzando, desarrollado como un instrumento útil para el mediador de conflictos (Glasl, 1994 citado por Einarsen et al, 2010). El modelo diferencia entre 3 niveles y 9 etapas. De acuerdo a este modelo los conflictos son inevitables en las organizaciones, y en ciertas circunstancias, fructíferos, contribuyendo a la innovación, el desempeño y el aprendizaje (de Dreu, 1997 citado por Einarsen et al, 2010). Sin embargo, si permitimos que salgan fuera de control pueden llegar a tornarse en una guerra laboral pudiendo llegar a ser extremadamente dañina y destructiva para los individuos y la organización, como se aprecia en la figura 1, y en la que el bullying en general, y en el trabajo, aparece como un paso entre las etapas 6 y 7.

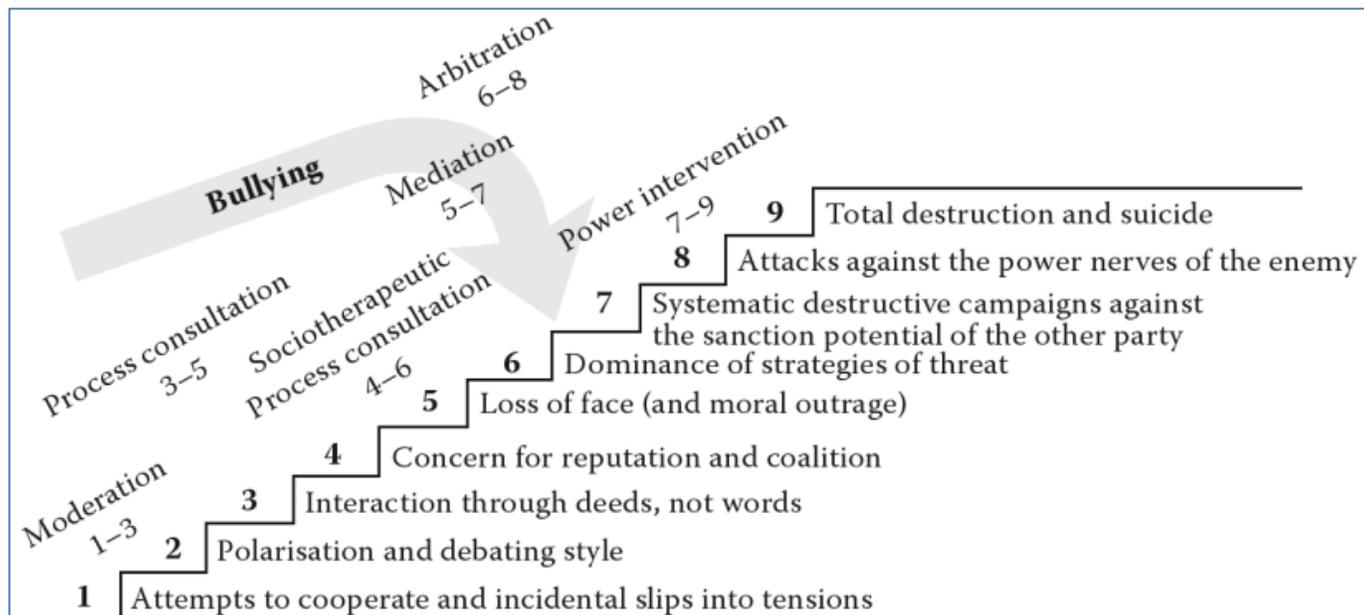


Figura 2. 3: Modelo de escalada de conflicto de Glasl.¹

A continuación se presenta un pequeño resumen descriptivo de las características de cada etapa, según el modelo de 1994 de Glasl:

Primer Nivel: Ganar-ganar

2.5.4.1.1 Etapa 1: Endurecimiento

La primera estancia del conflicto aparece cuando existen diferencias sobre un tema en particular, los interesados tratan de solucionar los problemas pero viene la frustración cuando

¹ Fuente: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. (2010). The concept of bullying and harassment and work: The European Tradition en *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, Second Edition (p 27). England: CRC. Press

estos no se resuelven. En las primeras estancias del conflicto, las personas parecen estar dispuestas a una solución razonable del conflicto, enfocándose en la cooperación para solucionar problemas de una manera controlada y racional. Sin embargo, estos esfuerzos en conjunto llegan a ser cada vez más difíciles cuando las tensiones interpersonales escalan (Einarsen et al, 2010), y empiezan a percibir que las acciones tomadas son una pérdida de tiempo y energía. Las diferencias entre las partes empiezan a ser más visibles que las similitudes. Se escala hacia la segunda etapa cuando una o ambas partes del conflicto pierden la fe en la probabilidad de solucionar el problema a través de una discusión recta y justa (Jordan, 2010).

2.5.4.1.2 Etapa 2: Debates y Polémicas

En la segunda parte del conflicto hay desenfoque de la causa base de los desacuerdos, y las tensiones personales llegan a ser el corazón del problema. Ahora la cuestión del conflicto no es “qué es el problema” sino “quién es el problema”; las partes dejan de comunicarse y empiezan a buscar aliados y apoyo de otros, tratando de desacreditar la imagen del oponente (Einarsen et al, 2010). Las discusiones tienden a desarrollarse en confrontaciones verbales manteniendo inflexibles puntos de vista. El umbral de la etapa 3 se relaciona con el derecho básico de cada parte a ser escuchados en los asuntos de interés mutuo. Cuando una de las partes siente que hablar es inútil intenta lucir como mejor que el oponente tanto en su desempeño como en sus relaciones con los demás, entonces el conflicto se desliza en la etapa 3 (Jordan, 2010).

2.5.4.1.3 Etapa 3: Acciones, no palabras

En esta etapa las partes consideran que conversar no resuelve las cosas y concentran su atención en las acciones. Las partes se ven como competencia, y el objetivo principal es bloquear al contrario, se reducen las expresiones verbales y son poco fiables, hay pocas

oportunidades de conseguir una verdadera retroalimentación y se fantasea sobre los posibles motivos o estrategias que desarrolla el oponente, se incrementan las alianzas (Jordan, 2010).

Segundo Nivel: Ganar-Perder

2.5.4.1.4 Etapa 4: Imágenes y coaliciones

En la etapa 4, el conflicto ya no sobre cuestiones concretas, es sobre la victoria o la derrota. Defender la reputación es una preocupación importante. Las imágenes creadas sobre el oponente son consistentes y resistentes al cambio a pesar de nueva información. La imagen que se tiene del rival presenta una brújula, es decir, sabemos qué esperar del otro y de sus aliados, negando la integridad básica de la contraparte como alguien que merece ser tratado con justicia. Una característica importante de esta etapa es la incapacidad de los rivales de nombrar cualidades del otro, esto al ser entrevistados por un facilitador. Se llega a un punto de no retorno, donde los involucrados no se dan cuenta de la escalada del conflicto y tratan de causar daño a la contraparte. Las normas se cumplen, formalmente, pero cualquier oportunidad de ofrecer actos hostiles se utiliza. Una forma típica de las interacciones en esta etapa es el comportamiento castigador, en donde la contraparte es provocada, insultada y criticada pero en formas que no infrinjan formalmente la etiqueta. Los golpes pueden ser tratados a través de insinuaciones, comentarios ambiguos, la ironía y el lenguaje corporal, pero el autor puede negar rotundamente que ningún daño se pretendiera en caso de impugnación. Sin embargo, ya que la otra parte no puede responder por hablar abiertamente del incidente la represalia se producirá. Ya que los ataques se realizan de manera encubierta se evita una pérdida dramática de la imagen (Jordan, 2010)

En esta etapa se trata de obtener apoyo de otros, ya sea mejorando la propia imagen o propiciando enfrentamientos públicos con el fin de ganar adeptos (Jordan, 2010). Los ataques se hacen sobre la identidad, la actitud, el comportamiento, la posición y las relaciones de la contraparte (Jordan, 2010).

2.5.4.1.5 Etapa 5: Pérdida De Imagen

En esta etapa las partes en conflicto se sienten que han visto, de repente, a través de la máscara de la otra parte y lo descubren como un interior inmoral, loco o criminal. Es una transformación radical de la imagen del otro y toda la historia del conflicto está ahora reinterpretada: Todos sus actos constructivos fueron nada más que máscaras para cubrir sus verdaderas intenciones, no existe ambigüedad, todo es claro. Las imágenes y posiciones de las partes ya no se consideran en términos de superioridad e inferioridad, sino en términos de ángeles y demonios, siendo un bando el representante de todo lo bueno y el otro caracteriza todas las fuerzas destructivas, infrahumanas y bestiales. Un signo palpable de esta etapa es la sensación de náusea en presencia de la otra persona. Ahora el conflicto ya no es sobre cuestiones concretas es, sino sobre la prevalencia o no de los valores sagrados (Jordan, 2010).

2.5.4.1.6 Etapa 6: Estrategias De Amenazas

Ya que ningún otro canal parece dar resultado, las partes en conflicto recurren a las amenazas de acciones perjudiciales con el fin de llevar a la contraparte a la dirección deseada. Estas amenazas son muy diferentes de los actos hostiles de la etapa 4 (Jordan, 2010).

Hay tres fases en el aumento de la emisión de las amenazas estratégicas:

1. Las partes emiten amenazas mutuas con el fin de demostrar que no se retirarán
2. En la próxima fase, las amenazas se hacen más concretas, inequívocas y firmes. Las partes hacen declaraciones dedicados de auto-compromiso de la que no pueden retirarse sin perder credibilidad, a fin de aumentar la gravedad de sus amenazas.
3. En la tercera fase, las amenazas se formulan como utilmatums (Jordan, 2010).

Muchas de estas amenazas van acompañadas de actos hostiles para demostrar la seriedad de las implicaciones (Jordan, 2010). En esta y la próxima etapas ingresaría las acciones manifestadas en el mobbing, según Glasl (Einarsen et all, 2010).

Tercer nivel: perder-perder

2.5.4.1.7 Etapa 7: Golpes Destructivos Limitados

Las amenazas de la etapa 6 socavan el sentido básico de seguridad de las partes. Ahora esperan que la contraparte sea capaz de actos muy destructivos. Asegurar la propia supervivencia se convierte en una preocupación esencial y ya no es posible ver una solución que incluya la contraparte, pues esta es considerada como un obstáculo que debe ser eliminado (Jordan, 2010).

La contrapartida es ahora un enemigo puro sin cualidades humanas. Ambas partes se llenan de miedo y estrés que conducen a ataques contundentes. Los ataques llevan a represalias, a menudo aún más destructivas. El cálculo de las consecuencias es cada vez más desigual: las pérdidas de la contraparte se cuentan como ganancias, a pesar de que no dan ningún beneficio en absoluto en términos de los propios intereses y necesidades. Las partes pueden estar dispuestas a sufrir pérdidas, si sólo hay perspectivas de que el enemigo sufrirá pérdidas aún mayores (Jordan, 2010).

Los objetivos ahora giran en torno a la neutralización de la potencia de fuego de la contraparte, y de ese modo asegurar la propia supervivencia. Las normas éticas ya no importan mucho. Las partes consideran que ya no es posible ganar. Es una lucha de perder-perder donde vence el que sufre menos daño (Jordan, 2010).

2.5.4.1.8 Etapa 8: Fragmentación Del Enemigo

En esta etapa, los ataques se intensifican y tienen como objetivo la destrucción de los sistemas vitales y la base del poder del adversario, fragmentando sus redes y estrategias de afrontamiento. El umbral de la etapa 9 se alcanza cuando la unidad de la auto-preservación es abandonado (Jordan, 2010).

2.5.4.1.9 Etapa 9: Junto Al Abismo

En la última etapa de la escalada del conflicto, la unidad para aniquilar al enemigo es tan fuerte que incluso el instinto de conservación se descuida, el enemigo será exterminado, aun a costa de la destrucción de la propia existencia como organización, grupo o individuo. Ruina, quiebra, las penas de prisión, daño físico, nada importa más. La preocupación que queda en la carrera hacia el abismo es asegurarse de que el enemigo caerá también (Jordan, 2010).

FASE 1	Etapa 1: Endurecimiento	Frustraciones en una relación o diferencias sobre una cuestión son resistentes a esfuerzos de resolución.
	Etapa 2: Debates	Se elevan las confrontaciones verbales
	Etapa 3: Acciones	Ya no se cree que conversar tendrá efecto y se perciben acciones de las otras partes como obstaculizadoras. Se toman acciones unilaterales para forzar a la otra parte a ceder.
FASE 2	Etapa 4: Imágenes y coaliciones.	El conflicto ya no se trata de cuestiones concretas sino de una cuestión de victorias y derrotas. Se defienden las reputaciones. Se crean estereotipos y se trata de llevar a otros a su lado.
	Etapa 5: Afrenta a la integridad personal (loss of face):	El conflicto es un evento público a esta altura y las imágenes de otro lado se cambian radicalmente. Se le atribuye motivaciones siniestras al adversario. Se reinterpreta la historia del conflicto. No se trata de argumentar superioridades o inferioridades. Ahora se plantea el conflicto en términos de buenos y malos: ángeles y demonios.
	Etapa 6: Estrategias de amenazas.	Los actores recurren a las amenazas y acciones dañificantes. En esta etapa las acciones son menos sutiles que las acciones anteriores. Se hacen utilmatums.
FASE 3	Etapa 7: Actos destructivos limitados	Actos destructivos limitados. Estos actos destructivos están destinados a avalar el sentido de seguridad, pues esperan lo mismo del otro lado.
	Etapa 8: Fragmentación del enemigo.	Los ataques intensifican a fin de destruir los sistemas vitales y la base de poder del adversario.
	Etapa 9: Al abismo juntamente	La búsqueda del aniquilamiento es tan fuerte que la auto-preservación ya no importa. Se queman todos los puentes no hay retroceso. Guerra total de destrucción sin escrúpulos ni remordimientos. No hay víctimas ni neutrales.

Figura 2. 4: Características del modelo de escalada de Glasl de conflictos sociales.

Fuente: Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper (2010) y de Institute of Conflict Analysis & Resolution (2008).
Elaborado por el autor.

Glasl manifiesta que el bullying aparece entre las etapas 6 y 7; Zapf & Gross 2001 (citado por Einarsen 2010), argumentan que el bullying aparece entre la segunda y la tercera fase. Varias opciones de actuación están disponibles para lograr la de-escalada de un conflicto en las diversas etapas del desarrollo, en donde podríamos acudir a la moderación en las primeras etapas, apoyo procesal, procedimiento de apoyo socio terapéutico, moderación/arbitraje e

intervención de poder (Einarsen, 2010). Adicionalmente, Acar, Kiyak & Sine (2014) encontraron que la cultura organizacional puede servir como factor protector para el desarrollo de mobbing, es así como en la cultura creativa, dinámica, de iniciativas individuales los comportamientos de mobbing disminuyen.

2.5.4.2.- Consecuencias del mobbing

2.5.4.2.1 Mobbing y su impacto en la salud

En cuanto a las consecuencias, el *mobbing* se ha considerado como un estresor psicosocial con consecuencias devastadoras, principalmente de tipo psicológico, psicosomático y osteomuscular (García et al, 2014). Los principales efectos en la salud evidenciados en el trabajador afectado son los que tienen que ver con el tipo psicológico, principalmente ansiedad, sentimientos de amenaza; trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, baja autoestima y frustración repercutiendo en la habilidad para concentrarse (INSHT, 1998). El individuo se torna retraído, con conductas de aislamiento o, por otra parte, agresivo y hostil, (INSHT, 1998). Todos estos trastornos pueden ir en escalada hasta encasillarse en síndromes de estrés postraumático o de ansiedad generalizada (INSHT, 2009); de agravarse más el problema vemos que va en una escalada hacia trastornos depresivos graves, trastornos paranoides, con o sin adicción al alcohol o drogas, hasta llegar al suicidio (INSHT, 1998), síntomas de depresión, ansiedad, nerviosismo, baja autovaloración, hipersensibilidad, problemas de memoria, evitar relaciones sociales, sentimientos dañinos, ira, irritabilidad, bajo estado de ánimo, pérdida del sentimiento de seguridad, insomnio de conciliación o mantenimiento o inclusive neurosis traumática (Skuzińska & Plopa, 2011).

Como manifestaciones físicas encontraremos una variedad de sintomatología psicosomática (INSHT, 1998), fatiga crónica, insomnio, dolor de estómago, debilidad, pérdida del apetito, labilidad emocional, resequedad de la boca, palpitaciones, respiración cortada, dolor de cuello o dolor de espalda (Skuzińska & Plopa, 2011).

Sin embargo, dentro de estas afectaciones hay que tomar en cuenta que intervienen variables personales, lo que permite entender por qué no todas las víctimas reaccionan de la misma forma. Por ejemplo, Matthiesen y Einarsen (2004) citados por García et al (2014) analizaron el papel de la afectividad negativa y positiva, y concluyeron que podían modular en la manifestación de síntomas psicósomáticos, de igual manera Nielsen, Matthiesen y Einarsen (2010), indicaron que el sentido de coherencia, la disposición individual para percibir el ambiente como comprensible y manejable, es un protector de la salud en víctimas de acoso. De la misma manera, el auto etiquetado desempeña un papel moderador entre la exposición a las conductas de acoso y las consecuencias para la salud, mientras que las emociones positivas y negativas son mediadores de la relación entre la exposición al acoso y los problemas musculoesqueléticos (Vie, Glaso & Einarsen, 2010, citados por García et al, 2014). Por otro lado, García et al (2014) señalan que la autoeficacia “la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para producir determinados logros o resultados” es un recurso protector de mobbing ya que los profesionales con altos niveles de autoeficacia aumentarán sus conductas de afrontamiento positivas en situaciones de estrés laboral.

2.5.4.2.2.- Mobbing y su impacto empresarial

A nivel empresarial los individuos afectados por mobbing tendrán menor rendimiento de los objetivos empresariales por la disminución de la cantidad y calidad de su trabajo entorpeciendo el trabajo en grupo por las debilidades en los circuitos de comunicación, se tendrá un incremento de accidentes y además habrá un incremento de ausentismo justificado o injustificado y mayor índice de rotación del personal. En pocas palabras se afectarán el rendimiento, el clima laboral y la accidentabilidad de la empresa (INSHT, 1998).

2.5.4.2.3.- Mobbing y su impacto en la sociedad

Al tener una persona desmotivada, amargada, sin expectativas o ganas de superación se verán afectados el núcleo familiar y la sociedad en sí, sobre todo si encontramos patrones adictivos a alcohol y drogas como consecuencia del mobbing (INSHT, 1998).

2.5.4.3.- Evaluación del mobbing

A lo largo de 24 años se han desarrollado más de 27 instrumentos para evaluar mobbing en las empresas (Bikerland, Notelaers, Einarsen, 2010) desplegados principalmente en USA, Dinamarca, Reino Unido, Canadá, Turquía, Noruega, Finlandia, España, Japón, Islandia, Holanda y Finlandia. El primero en aplicarse fue el *Leymann Inventory of Psychological Terror-LIPT* (Leymann, 1990), adaptado al castellano por González de Rivera y Rodríguez (2003) y el *Negative Acts Questionnaire* (NAQ; Einarsen y Hoel, 2001), adaptado por Sáenz y García (NAQ-RE) y posteriormente en población mestiza el instrumento CAPP o Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (Morán, González & Landero, 2009) y el “Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo” IVAPT-PANDO (Pando, Ezqueda, Reynaldos & Bermúdez, 2006), entre otros.

Empero, el que se ha aplicado de manera extensa debido a su alta estabilidad interna, excelente criterio y validez de constructo (α Cronbach 0.90) y que aporta con ser de fácil aplicabilidad por el número reducido de preguntas, es el test NAQ-R desarrollado por Einarsen, Hoel and Notelaers en el 2009, validado para población de habla escandinava, inglés y español. , desarrollado en base de una combinación de 2 métodos de medición (auto-etiquetado con definición adjunta y de experiencia conductual) y realizando el análisis latente de la clase de grupo durante la evaluación de resultados (Staale, Hoel & Notelaers, 2009).

MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS):

2.6. Percepción de acoso psicológico o “mobbing”:

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica) dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. (INSHT, 2009, p.3)

2.7. Condición de vulnerabilidad:

Se aplicó la definición dada por la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja del 2014, en la que la define como:

La condición propia de la persona(s) caracterizada por capacidad disminuida para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. (Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja, 2014, p.1)

2.8. Personalidad de afectividad negativa alta.

Predisposición ligada a la personalidad que asigna un significado negativo a los eventos (Watson & Clark, 1984).

2.9. Víctima de mobbing.

Persona expuesto a un comportamiento equivalente de bullying sistemático y persistente y quien, además, se percibe a sí mismo como un ser victimizado por este comportamiento. (Birkeland, Notelaers, Einarsen, 2010)

MARCO LEGAL

2.10 La legislación como medida preventiva protectora ante el mobbing

En la Constitución del Ecuador (2008), capítulo sexto (trabajo y producción), sección tercera (formas de trabajo y su retribución), señala en sus artículos 330 y 331:

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo. (Asamblea Nacional Constituyente Ecuador, 2008, p155)

Basado en esta legislación las empresas deben mantener dentro de sus nóminas a cierta cantidad de personas vulnerables como personal con discapacidad y mujeres, garantizando tanto ingresos como estabilidad y motivando a tomar las medidas que sean requeridas para eliminar desigualdades y todo tipo de violencia. Más aún, el código de trabajo Ecuatoriano señala que el número de trabajadores con discapacidad corresponderá al 4% del total de trabajadores (Ecuador, Código de trabajo, Cap. 4, Art. 42, Numeral 33, p 10).

Una vez emitida esta ley, se ha venido implementando en las diferentes empresas públicas y privadas de manera paulatina. Y he aquí que surge la inquietud de ¿cómo garantizar que las personas vulnerables mantengan condiciones equitativas y no sean objeto de ningún tipo de violencia? Es así que, desde antes, ya se contemplaba en el reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresa, 1404, emitido el 17 de Octubre de 1978, en el capítulo IV, art. 11, numeral 5(c), señala que dentro de las funciones del médico ocupacional se encontrará el controlar el trabajo de mujeres, menores de edad y personas

disminuidas física y/o psíquicamente y contribuir a su readaptación laboral y social; además señala que el médico colaborará dentro de la vigilancia de los factores de riesgo de la empresa, incluyendo en estos los factores de riesgo psicosociales (Ecuador, Registro oficial 698, 1978).

Como ya se ha mencionado, el *mobbing* va de la mano con alta rotación del personal y riesgo psicosocial elevado (Leymann, 1996; Rayner, 1997; citados en Salin, 2001). Nuestra empresa posee ambas características, por lo que, el investigador está seguro que los datos producto del estudio aplicado será un aporte tanto a la vigilancia de factores de riesgo psicosociales ocupacionales como al aseguramiento de que las disposiciones legales se hagan efectivas dentro de la empresa.

2.11. Responsabilidades legales frente al mobbing

Con respecto a lo laboral, las responsabilidades están recogidas en el código de trabajo, como lo expresa:

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Ecuador, código de trabajo, 2012)

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes. (Ecuador, código de trabajo, 2012)

Art. 510.- Responsabilidad por actos de violencia.- Los actos violentos contra las personas o propiedades, harán civil y penalmente responsables a sus autores, cómplices y encubridores. (Ecuador, código de trabajo, 2012)

De lo anterior se destaca que la empresa es responsable de los riesgos que genere como consecuencia de trabajos inseguros o peligrosos. En base a los artículos previos, Pazmiño & Michelena (2008) establecen que la responsabilidad legal frente al mobbing recae sobre la

persona que genera el acoso, y eventualmente sobre el empleador en forma solidaria cuando no se han establecido medidas preventivas dentro de la institución o si ha sido cómplice del acoso. Es decir, que de comprobarse la existencia de mobbing el empleador está en la obligación de tomar medidas correctivas y preventivas, caso contrario existirá responsabilidad solidaria del empleador con el sujeto activo del acoso (Pazmiño & Michelena, 2008).

Adicionalmente, dependiendo de las condiciones del acoso se debe valorar la presencia de una enfermedad profesional o de un accidente de trabajo, procediendo de acuerdo a lo que dispone la normativa legal en cuanto a subsidios, indemnizaciones y prestaciones médicas (Pazmiño & Michelena, 2008), respaldado en lo mencionado en el Código de trabajo, Art. 42 sobre las obligaciones del empleador.-

Son obligaciones del empleador: 3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código, numeral 13: tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra; (Ecuador, código de trabajo, 2012)

Si, por otra parte, la dinámica empresarial se maneja con formas de acoso con el objetivo de desvinculación del personal indeseable como líderes sindicales bajo figuras de terminación de la relación laboral por incumplimiento del contrato por parte del trabajador, teniendo como finalidad evitar las indemnizaciones por despido intempestivo o la terminación unilateral del contrato de trabajo. Esta es una forma de liderazgo basada en el miedo, la intimidación o el ajuste de cuentas que siempre será realizado por una persona natural, ya que la empresa como persona jurídica no puede por sí misma manifestar mobbing ya que lo que ocurre es realizado por un acto humano por uno de sus dependientes que deciden, firman, aceptan, lo materializan, o por omisión no lo denuncian (Pazmiño & Michelena, 2008); sin embargo la empresa sí podría dar por terminado el contrato de aquellas personas que menoscaben la dignidad e integridad de otros trabajadores como medida de protección frente al mobbing y debería estar contemplado en el reglamento interno de la empresa (Pazmiño & Michelena, 2008).

En cuanto a materia laboral no se establece la posibilidad de privación de la libertad, debiéndose ventilar todo el proceso en los juzgados de trabajo (Pazmiño & Michelena, 2008).

MARCO TEMPORAL, ESPACIAL

Es una necesidad realizar estimaciones sobre la incidencia de mobbing en diversos países así como en diversos sectores económicos que pudieran alertarnos de la magnitud del problema y las características de cada sector (Meseguer, 2007).

Uno de los objetivos de esta investigación fue realizar una descripción del mobbing en un sector, como es una empresa de exhibiciones cinematográficas, caracterizado por ser una empresa grande en Quito, con población joven, cobertura asistencial por parte del IESS, con orientación de servicio al cliente, horarios rotativos y nocturnos, alto índice de rotación del personal, y que tiene en su haber tanto trabajo operativo (80%) como administrativo (20%); el personal vulnerable trabaja de la mano con el personal operativo, en la mayoría de los casos medio tiempo en la empresa. Previo a este estudio, se aplicó el ISTAS 21 en la empresa, determinando que los cargos que se encuentran en situación más desfavorable son los operarios de cine (Training GLA, 2014). El estudio se realizó en uno de sus 4 complejos de la empresa, el mismo que consta de 48 colaboradores administrativos y operativos, desarrollándose en 6 meses a partir de Septiembre del 2014. Los resultados obtenidos serán socializados a la unidad de Seguridad y Salud de la empresa, recursos humanos y trabajo social, con miras a encontrar y aplicar mejoras en función de sus resultados.

2.12.- Sistema de Hipótesis (Proposición):

2.12.1.- Hipótesis (Proposición) General

Motivo del presente trabajo investigativo se planteó la siguiente proposición:

Existe relación entre las condiciones de vulnerabilidad y la percepción de acoso psicológico en los empleados de una empresa de exhibición cinematográfica en Quito en el año 2014.

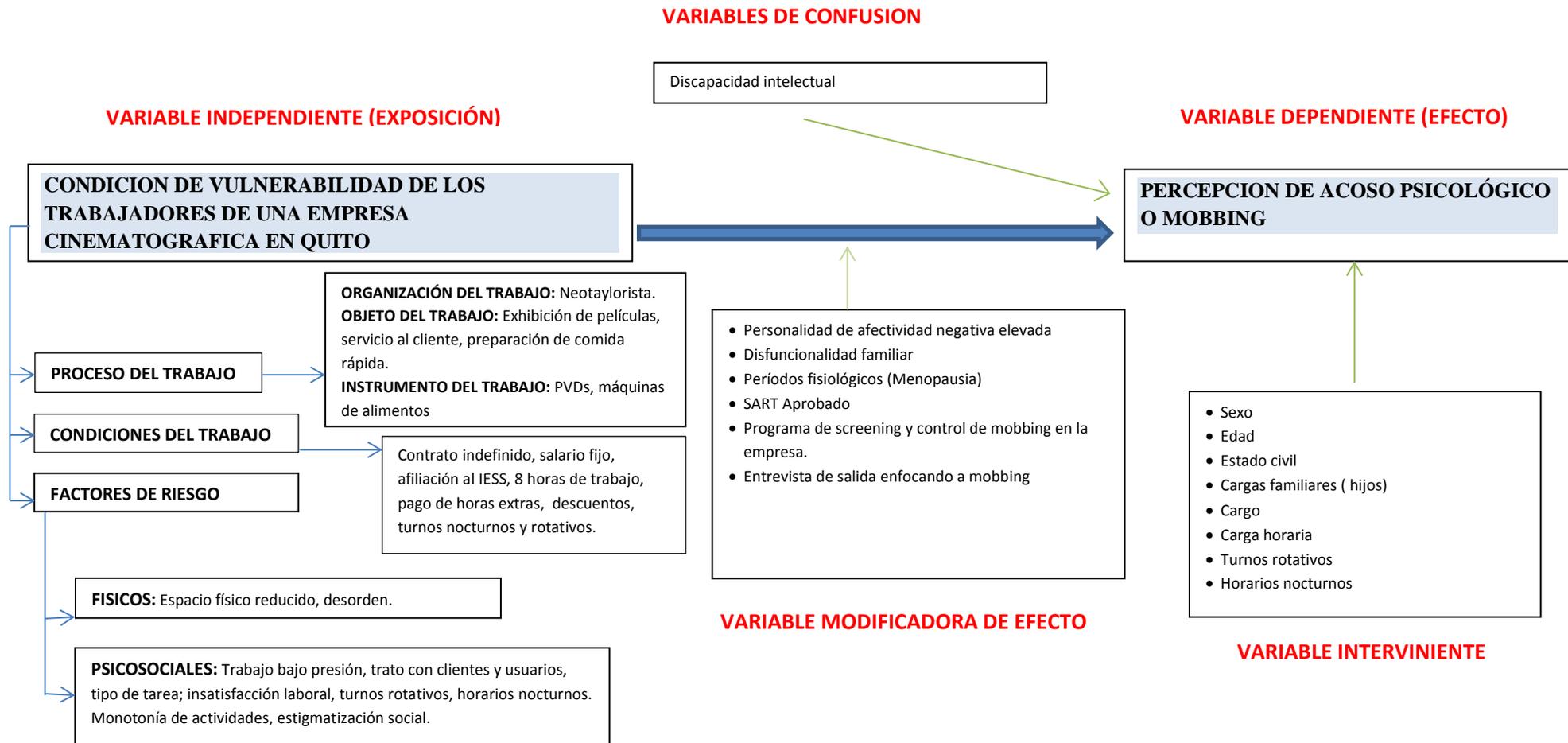


Figura 2. 5: Mapeo de variables

2.13. Sistema de variables

2.13.1 Conceptualización:

Variable dependiente: Percepción de acoso psicológico o “mobbing”. Para la presente investigación se aplicará el concepto emitido por el INSHT sobre mobbing, que lo define como:

Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica) dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. (INSHT, 2009, p.3)

Para el efecto se midió el grado de *mobbing* o acoso psicológico percibido mediante la escala NAQ-R.

Variable independiente: Condición de vulnerabilidad. Lo mantenido por esta investigación es que el *mobbing* depende de la condición de vulnerabilidad de la persona, o de otra manera, que la condición vulnerabilidad lo hace más propenso a recibir este tipo de agresión. Para efectos de la investigación se entenderá por “Condición de vulnerabilidad” a la condición propia de la persona caracterizada por capacidad disminuida de una persona(s) para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. (Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, 2014)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Diseño de la Investigación

El trabajo investigativo responde a un *Diseño Observacional Descriptivo Transversal* de tipo cuantitativo, en el que se obtuvo una descripción exacta del fenómeno estudiado. Se trabajó con toda la población de un complejo, lo que permitió que las conclusiones obtenidas puedan inferirse al mismo. Mediante este diseño se estableció la prevalencia de acoso psicológico en una empresa de exhibición cinematográfica en la ciudad de Quito en el año 2014.

3.2.- Tipo de la Investigación:

El presente trabajo de investigación corresponde a la **investigación de campo**, ya que se realizó la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, es decir dentro de la empresa cinematográfica en mención, sin manipular o controlar variable alguna.

3.3.- Métodos de la Investigación

3.3.1.- Métodos Empíricos:

Los métodos empleados fueron la Observación, Medición (utilizando métodos estadísticos) y Encuesta.

3.3.2.- Métodos teóricos:

Se utilizó el análisis, síntesis, lógico, hipotético-deductivo.

3.4.- Población y Muestra:

3.4.1.- Población

Se admitió dentro del estudio a todos los colaboradores de la empresa cinematográfica que se encontraron trabajando independiente del tiempo en la empresa, sin diferencias de sexo o edad, cargo en la empresa y que pertenezcan a un complejo, que tengan o no algún tipo de vulnerabilidad (discapacidad, embarazo, lactancia, enfermedad crónica, etc.). Se excluyó a aquellas personas que no quisieran participar en el estudio al igual que las encuestas que se encuentren con llenado incompleto.

3.4.2.- Muestra

La unidad de observación será toda la población de uno de los complejos de la ciudad de Quito en la que se detecta la mayor rotación del personal, por lo que no se aplicó fórmula muestral.

3.5.- Operacionalización de Variables:

CATEGORÍA	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE REAL DIMENSIONES	VARIABLE OPERACIONAL INDICADORES	ESCALA
DEMOGRÁFICOS	Edad	Tiempo cronológico de una persona desde su nacimiento hasta el momento actual.	años	18-28 29-39 40-50 51 y más
	Sexo	Condición biológica que distingue en una especie dos tipos de individuos que desempeñan distinto papel en la reproducción	masculino femenino	Si No
	Escolaridad	Grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.	nivel de estudios	primaria secundaria técnico profesional postgrado
	Estado civil	Condición particular que caracteriza a una persona en lo que	soltero casado	Si No

		hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.	viudo divorciado unión libre	
	Número de hijos	Condición particular de ser padres	número absoluto	0 1 2 3 4
	Antigüedad en la empresa	Tiempo en que una persona ha trabajado bajo relación de dependencia para una empresa	tiempo en meses o años	1 a 3 meses 3 a 6 meses 6 meses a 1 año 1 a 3 años 3 a 6 años 6 a 10 años >10 años
	Procedencia	Lugar en el que tuvo lugar el nacimiento de una persona	ciudad	Quito Provincia Extranjeros
	Cargo	Reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama	si no	Boletero Supervisor Coordinador Jefe operativo Asistente mantenimiento Auditor de calidad Asistente administrativo Asistente operativo Gerente Técnico de Seguridad
	Carga horaria	Cantidad de tiempo por semana que destina a actividades laborales	si no	20 h/sem 40 h/sem 40 a 50 h/sem
	Horario de trabajo	Tiempo en el día en que realiza sus actividades laborales	si no	Fijo Turnos rotativos Horarios nocturnos
	Lugar de trabajo	Localización física donde trabaja en los diferentes complejos de la empresa	si no	CCI Recreo Condado Scala Matriz Mall del Río Millenium
INDEPENDI ENTE	Personal vulnerable	Capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los	si no	Discapacidad Embarazo Enfermedad crónica

		mismos.		
	Tipo de discapacidad CONADIS	Clasificación de la discapacidad emitido por el consejo nacional de discapacidades	si no	Física Auditiva Intelectual Visual
DEPENDIENTE	Víctima de mobbing	Persona que refiere ser sujeto del fenómeno mobbing	víctima no víctima	Si No
	Grado de mobbing	Baremación con la suma de las puntuaciones de la escala naq-r (cutt off).	< 33 33-44 > 45	<ul style="list-style-type: none"> • no mobbing • a veces percibe mobbing • víctima de mobbing
	Factores predictivos de mobbing	1) alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		2) Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		3) Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		4) Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		5) Se han extendido rumores sobre usted	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		6) Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		7) Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		8) Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
9) Ha sufrido conductas intimidatorias como ser		nunca a veces	1 2	

		apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	mensualmente semanalmente a diario	3 4 5
		10) Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		11) Le han recordado continuamente sus errores y fallos	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		12) Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		13) Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		14) Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		15) Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		16) Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		17) Ha recibido alegaciones en su contra	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		18) Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		19) Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (Ej. Baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5

		20) Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		21) Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		22) Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	nunca a veces mensualmente semanalmente a diario	1 2 3 4 5
		<p><i>¿Le han acosado en el trabajo? Definimos el acoso como una situación en la que uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que reciben actos negativos de una o varias personas, en una situación donde el sujeto víctima del acoso tiene dificultad para defenderse de estas acciones. No nos referimos al acoso como un incidente puntual.</i></p> <p>Según la definición anterior, por favor indique si ha sido acosado en el trabajo durante los últimos 6 meses.</p>	no sí, pero pocas veces sí, pero de vez en cuando sí, varias veces por semana sí, prácticamente a diario	Víctima No víctima

Figura 3. 1: Operacionalización de variables

Fuente: Investigación.
Elaborador por el autor

3.6.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los datos se recolectaron de fuentes primarias. Para el efecto se auto-aplicó un cuestionario-encuesta (anexo 1) a la población previa aceptación para participar en el estudio mediante un consentimiento informado del mismo (anexo 2). La encuesta constó de 2 partes. La primera elaborada *ad hoc* enfocada en recolectar la información demográfica de la unidad de observación. La segunda parte consistió en la escala NAQ-R (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009) que es una revisión de la adaptación del 2001 de Einarsen & Hoel (NAQ), validado en escala tipo Likert con 5

escalas de respuesta. Se entregará en físico la encuesta a ser llenada previo a la entrevista médica del reconocimiento médico periódico. Cabe mencionar que se ha pedido autorización al Dr. Staale Einarsen, profesor en Psicología Organizacional y del trabajo en la Universidad de Bergen, Noruega, y cabeza del grupo de investigación de Bullying en Bergen, para la aplicación del test en mención en el siguiente proyecto de investigación, el mismo que ha manifestado su permiso al investigador para su utilización con fines investigativos y sin fines de lucro, tal como se aprecia en el anexo 3.

El único observador y recolector de la información será el investigador y facultativo de la empresa. Ciertos datos obtenidos fueron enviados vía correo electrónico a Dr. Staale Einarsen en Noruega para su uso en consolidar un estudio a nivel mundial aplicando el instrumento NAQ-R.

3.7.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Se elaboró una base de datos a base del ingreso de encuestas en el programa “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS 20), con lo que se realizará el análisis de las variables del estudio. El análisis univariado caracterizó la población objeto de estudio y estableció la proporción expresada de las variables demográficas y la tasa de prevalencia de acoso psicológico en el trabajo (*medida de frecuencia*). El análisis bivariado estableció correlaciones entre las variables demográficas y el fenómeno estudiado, al mismo tiempo se realizó prueba de relación de variables cualitativas con X^2 o con el test exacto de Fisher en el caso de que una de las frecuencias esperadas en una de las celdas de la tabla de contingencia del 2x2 resulta menor de 5; como *medida de asociación* se utilizó el OR.

3.8.- Confiabilidad de Validez de Instrumentos:

Para garantizar los resultados de los instrumentos de medición se requiere que los mismos proporcionen 2 características: Confiabilidad y Validez. La confiabilidad se refiere a la precisión y consistencia de puntajes obtenidos por las mismas personas cuando se les aplica el mismo instrumento en diferentes ocasiones o con formas equivalentes del mismo instrumento o bajo otras condiciones variables de aplicación (Gómez, Pérez -Mitre & Reid, 2010). Esto garantizará información consistente (no ambigua). Hasta la fecha se han desarrollado variedad de instrumentos de evaluación de mobbing que han demostrado utilidad, destacando entre ellos el NAQ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Rankes de 1997, que ha sido el instrumento más utilizado en el ámbito científico para evaluar comportamientos negativos en el lugar de trabajo (Nielsen, Notaelers y Einarsen 2011, citado por González, 2013).

Originalmente este instrumento, desarrollado en la universidad de Bergen, Noruega, constaba de 24 ítems, al final se introduce una definición de acoso y una pregunta sobre si los sujetos se consideran víctimas de acoso. 12 años después, en el 2009 se realizó una nueva versión adaptada al inglés, el NAQ-R con sólo 22 ítems que no incluyen el término de acoso

laboral y se mantiene la pregunta final de autopercepción. Este instrumento presenta una sólida estabilidad interna y validez de constructo, con un *alpha de Cronbach* de 0.90 (Einarsen, Hoel, Notelaers, 2009). El NAQ se encuentra adaptado en diversos idiomas. En español se dispone de 3 versiones diferentes del instrumento: El NAQ-RE (García, Sáenz & Llor, 2003) derivado del NAQ original; una segunda versión reducida del instrumento (NAQ-14) (Moreno et al, 2007, citado por González & Graña, 2013), y una adaptación del cuestionario para acosadores (NAQ-P) (Escartín et al, 2012, citado por González & Graña 2013).

Para el análisis de confiabilidad se aplica la prueba Alfa de Cronbach (Gómez, Pérez -Mitre & Reid, 2010).

Dónde:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \frac{S_t^2 - \sum S_i^2}{S_t^2}$$

α = Coeficiente de confiabilidad “Alfa de Cronbach”

n = Número total de ítems que contiene el instrumento

S_t^2 = Varianza de puntajes totales

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems

Para la investigación se aplicará ya un test validado, el NAQ-R, que posee altos índices de estabilidad interna según el alfa de Cronbach de 0.90, lo que demuestra una excelente consistencia interna a pesar del poco número de ITEMS. La estructura del instrumento arroja 3 índices de medición: Acoso personal, acoso laboral y acoso físico (Einarsen et al, 2009).

3.8.2 Validez:

Por su parte, la validez asegura que el instrumento debe medir aquello para lo cual fue construido para el propósito y los sujetos a los que se aplica, o como lo interpreta Yadira Coral (2009): ¿Con qué fidelidad corresponde el universo o población al atributo que se va a medir?

Para el efecto se aplicará una prueba piloto a 30 personas para evaluar:

- Tiempo de aplicación
- Circunstancias de la aplicación
- Ambigüedad de las preguntas
- Redacción

En el caso del test a aplicarse ya se encuentra validado para su uso en países de habla hispana (Einarsen, 2009).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.- Análisis e Interpretación de los Resultados

4.1.1 Análisis univariar

Desde que se investiga el fenómeno mobbing a profundidad, se vienen insistiendo en la importancia de incorporar la evaluación y estudio como parte de la prevención de riesgos laborales en las empresas y que sea adecuado para el tipo de riesgo y la población diana (Vartia, 1996, Einarsen, 1999, Hoel, 1999, Dupré, 2003, citados por Meseguer, 2007). Es así, que para enmarcar el tipo de población con la que estamos trabajando, se iniciará con un análisis univariar de sus características para un posterior cruce de variables.

En total se recolectaron 47 encuestas de un total de 48 colaboradores de uno de los complejos de la empresa cinematográfica, respondieron en forma completa el 100% de los encuestados y se tabuló todas las encuestas, 1 colaborador no quiso participar en el estudio.

De los participantes del estudio la mayoría fueron varones (55,30%), procedentes de la ciudad de Quito (63.8%), la mayoría solteros (74.50%), el 76.60% son bachilleres y el resto tiene estudios técnicos o universitarios, la media de edad fue de 22 años ($SD \pm 4,44$, rango: 18 a 42), el 66% no tiene hijos (Tabla 4.1).

Tabla 4. 1 Características demográficas de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Edad	18 a 20 años	15	31,90%
	21 a 25 años	24	51,10%
	26 a 30 años	5	10,60%
	30 0 más años	3	6,40%
Género	Masculino	26	55,30%
	Femenino	21	44,70%
Procedencia	Quito	30	63,80%
	Otras provincias	17	36,20%
Estado civil	Soltero	35	74,50%
	Casado	7	14,90%
	Divorciado	1	2,10%
	Unión libre	4	8,50%
Hijos	Si	16	34,00%
	No	31	66%
Estudios terminados	Secundaria	36	76,60%
	Técnico	6	12,80%
	Universidad	5	10,60%

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

La mayoría de los encuestados tienen cargos operativos (89.33%) entre los que constan asistente bodega, proyeccionista, coordinador, supervisor, seguridad y boletero, siendo los últimos de mayor prevalencia (70,21%) como se aprecia en el gráfico 4.1.

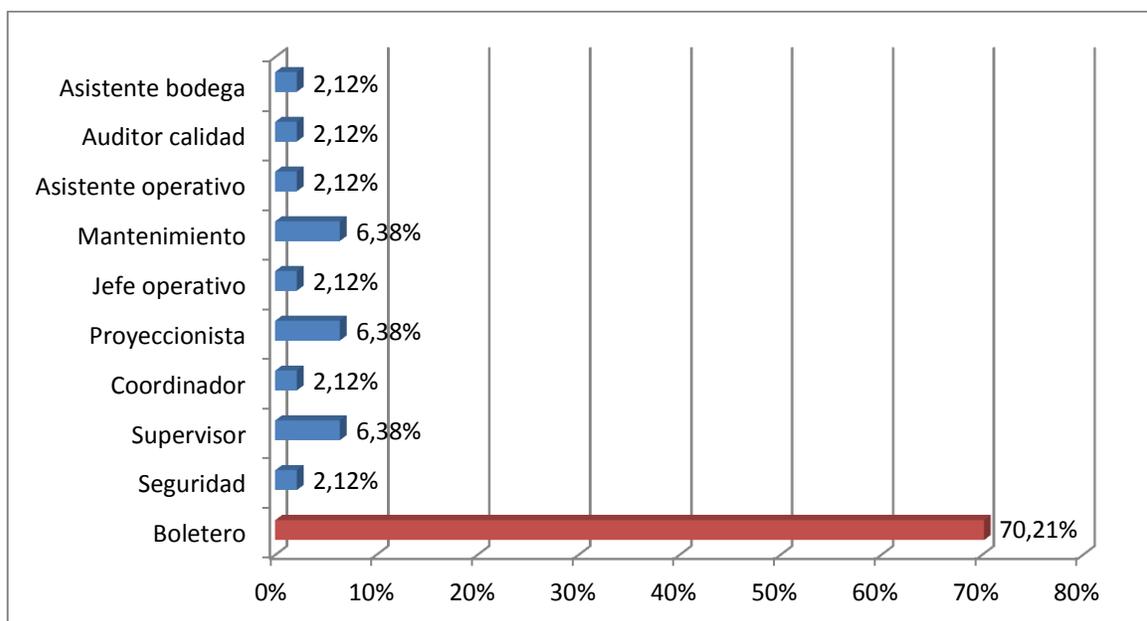


Gráfico 4. 1 Cargos de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

La mediana de antigüedad en la empresa fue de 10 meses ($SD \pm 2^a 2m$, rango de 2 meses a 10 años). El 70.21% lleva trabajando en la empresa más de 6 meses y de éstos el 44.6% un año o más, la moda es de 6 meses, esto debido a que la mayoría de los colaboradores visualizan este tipo de trabajo como algo temporal hasta lograr terminar sus estudios, lo que determina un importante índice de rotación en la empresa; solo un colaborador trabaja medio tiempo, y el 19% labora más de 40 horas por semana; la mayoría (93,61%) tienen horarios rotativos (incluidos turnos nocturnos), 3 personas mantienen un horario de trabajo fijo en el día, como se aprecia en la tabla 4.2.

Tabla 4. 2 Características laborales de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Antigüedad en la empresa	Menor 6 meses	14	29,80%
	6 meses o más	33	70,20%
Horario	Medio tiempo	2	4,30%
	Tiempo completo	45	95,70%
Tipo de horario	Fijo	3	6,40%
	Rotativos y nocturnos	44	93,60%
Cargo	Operativo	43	91,50%
	Administrativo	4	8,50%

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Apenas el 12,76% de la población se la ha considerado vulnerable, dentro de este grupo 1 persona tiene discapacidad física (CONADIS 60%), de las 21 mujeres solo 1 se encuentra en período de gestación y apenas 4 de los participantes cursa algún tipo de enfermedad crónica (artritis reumatoide, insuficiencia renal, gastritis, epilepsia y secuelas de accidente), como se aprecia en la tabla 4.3 y el gráfico 4.2. Entre estos 1 persona tiene discapacidad por cursar enfermedad crónica.

Tabla 4. 3 Características de vulnerabilidad de los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

VARIABLE	CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Discapacidad	Si	1	2,10%
	No	46	97,90%
Embarazo	Si	1	4,76%
	No	20	95,23%
Enfermedad crónica	Si	5	10,60%
	No	42	89,40%
Condición de vulnerabilidad	Si	6	12,80%
	No	41	87,20%

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

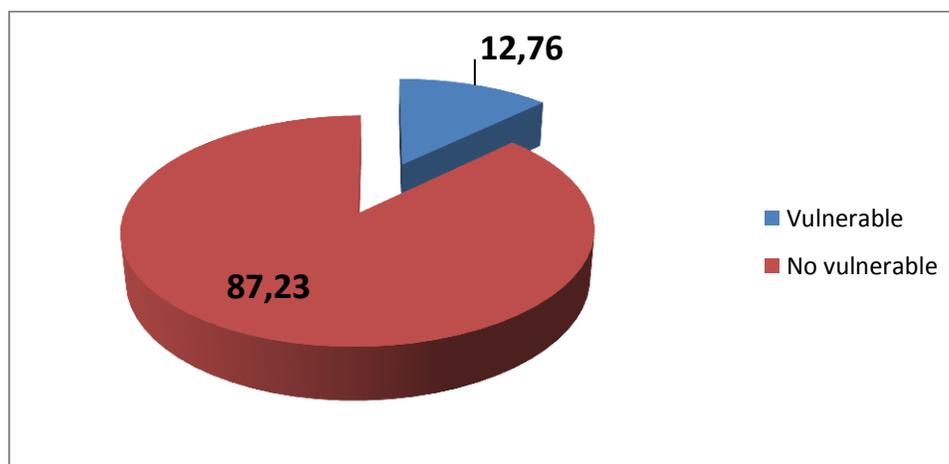


Gráfico 4. 2 Porcentaje de personas con vulnerabilidad en el complejo de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta
Elaborado por el autor

Terminando con la caracterización de la empresa mediante el análisis de las frecuencias de las variables demográficas y laborales, procedemos con el análisis de los resultados del test aplicado bajo algunos criterios de evaluación del mismo encontrados en la literatura y contrastando con los hallazgos en otros estudios publicados.

Los estudios previos muestran que el fenómeno mobbing debe ser entendido como un fenómeno organizativo y no debe entenderse como un fenómeno particular (Hirigoyen, 2001), por lo que la precariedad laboral y los factores sociales son un caldo de cultivo para que aparezca este fenómeno (Meseguer, 2007). En este punto, la empresa cinematográfica, dedicada a trabajos de entretenimiento, que da oportunidad laboral de primer empleo a personal joven, sin experiencia y con nivel de estudios medio (bachiller) ha demostrado, según el estudio ISTAS 21, poseer una clara tendencia a mantener altos niveles de riesgo psicosocial con alta rotación de personal, lo que podría determinar ser también un medio en el que el mobbing se materialice.

Es así como se procede a evaluar mobbing mediante el test escala NAQ-R (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009) que es una revisión de la adaptación del 2001 de Einarsen & Hoel (NAQ), que contiene 23 ítems que han demostrado confiabilidad y validez de constructo (α

Cronbach 0.90), 22 de los cuales examinaron mobbing asociado a 3 dimensiones: acoso personal, acoso laboral y acoso físico, con una pregunta final de autopercepción de mobbing (previo a un detalle de su significado). Esta escala fue digitalizada con 1 escala de Likert de 5 puntos, y analizada aplicando 2 baremaciones, como se aprecia en la tabla 4.4:

Tabla 4. 4 Baremaciones de la escala naq-r

García et all (2004), citado por Meseguer 2007		Notaelers & Einarsen 33-45 (2013)	
Nivel de riesgo	Puntuación total	Nivel de riesgo	Puntuación total
NO riesgo	< 29	NO buliado	< 33
Riesgo Bajo	29-32	Ocasionalmente	33 – 45
Riesgo Medio	33-36	Víctima	> 45
Riesgo Alto	37-41		
Riesgo Muy Alto	> 42		

Fuente: Notelaers, G., Einarsen, S. (2013) y Meseguer et all (2007).

Elaborado por el autor

Al analizar la prevalencia de mobbing utilizando la baremación de García (2004) podemos observar que el 53,19% no percibe riesgo de mobbing y apenas un 8.51% percibe riesgo muy alto, como se aprecia en el gráfico 4.3:

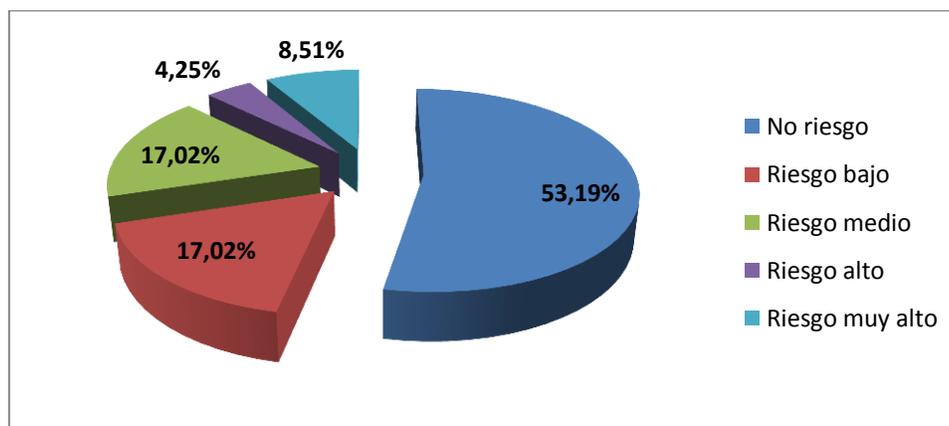


Gráfico 4. 3: Riesgo de sufrir mobbing encontrado en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Cotejando estos datos con los obtenidos en España según el estudio de Meseguer et al (2007) en población hortoflorícola en donde se aplicó el mismo instrumento y la misma escala de evaluación, no perciben mobbing el 37% de la población pero un 20% (1 de cada 5 personas) percibe un riesgo muy alto, lo que estaría muy por encima de los datos registrados en nuestra empresa. La población en la empresa cinematográfica tiene características singulares, ya que son personas jóvenes, con estudios hasta bachiller terminados en 76,6% con una media de edad de 22 años, que establece mucha diferencia con la población hortoflorícola comparada que apenas un 28.3% termina estudios secundarios y con una media de edad de 28 años ; adicional, las actividades económicas son un poco diferentes, a pesar de que en ambas existe supervisión en la hortoflorícola se permite una cierta discriminación laboral por razones de contratación y estructura organizativa altamente jerárquica en una cultura donde dominan los valores típicamente masculinos, lo que llevaría a pensar que puede ser un escenario propicio para que se manifiesten las conductas abusivas y hostiles (Meseguer, 2007), y que puede explicar la diferencia de prevalencias que existen, en este caso a favor de nuestra empresa cinematográfica.

Realizando nuevos análisis, si agrupamos aquellos con riesgo bajo (sin riesgo + riesgo bajo) y los comparamos con aquellos que estarían en riesgo significativo (riesgo medio + riesgo alto + riesgo muy alto) hallamos que cerca del 30% (29.78%) está en riesgo de sufrir mobbing (Gráfica 4.4), datos por debajo de lo encontrado en la población hortoflorícola donde un 64.6% perciben algún grado de mobbing (Meseguer, 2007), pero por encima de lo registrado en Chile, México y Venezuela que varían entre 8y 12% (Pando, Ezqueda, Reynaldo´s, & Bermúdez, 2007. Un estudio en Nueva Zelanda con alrededor de 1728 empleados de diversos sectores, determinaron que el mobbing fue más alto en el sector educativo (22.4%), seguido por el sector salud (18.4%) y por el sector de hospitalidad (15%) y viajes (11.4%), sin encontrar diferencias en el sexo (Bentley, et al, 2009). Nuestra rama económica estaría acorde al sector de hospitalidad y tendríamos el doble de incidencia comparados con los colegas en Noruega.

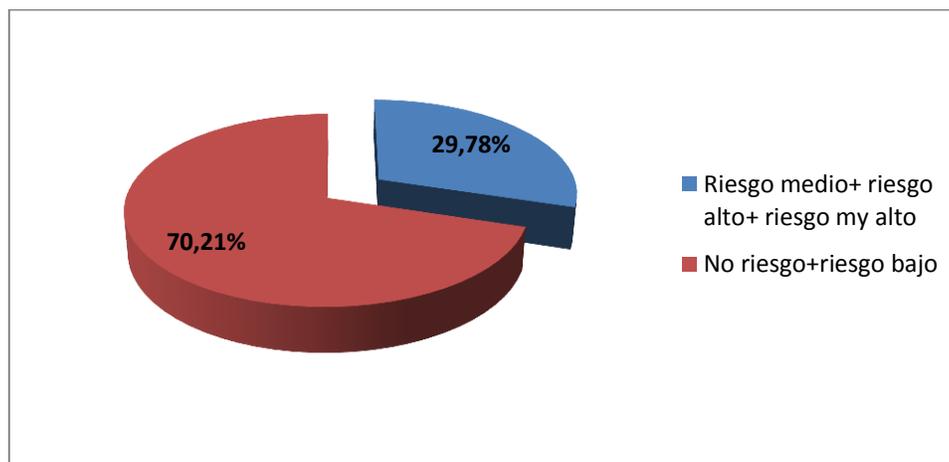


Gráfico 4. 4: Agrupación de riesgo de sufrir mobbing encontrado en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Es así, que sería mejor comparar los datos encontrados con empresas que tengan similitud, por lo menos en la actividad económica. No existen datos de investigación de mobbing en empresas cinematográficas, sin embargo hemos encontrado un estudio realizado en trabajadores de un hotel, servicios turísticos, y que compartirían, por lo menos de algún modo, la idea de servicio al cliente, turnos rotativos, trabajo operativo, con mucha relación cliente-empleado, de predominio varones entre 18 a 55 años y con estudios secundarios terminados. Es así como, tanto en la empresa cinematográfica como en la empresa hotelera en Turquía, estaríamos analizando empleados caracterizados como “trabajadores de cuello azul”, encargados del trato directo con el cliente y de labores operativas. Estudios actuales indican que el mobbing no sólo sería una interacción entre tiranos y víctimas, sino que también tiene un efecto negativo en el nivel organizacional, perjudicando la efectividad del trabajo (Civilidag, 2014); y empresas como las descritas, cuyo enfoque es el servicio al cliente, no podrían tolerar que se estile mobbing como conducta empresarial, sin embargo, en uno u otro grado, sucede, ya sea por los diferentes niveles de comunicación que existen (clientes-empleados, empleados-compañeros, empleados-supervisores, empleados-subalternos) que podrían generar conflictos de ese momento y conflictos no resueltos. Bajo este panorama, el

15,8% refieren haber sufrido mobbing en la empresa hotelera (Civilidag, 2014), mientras que en nuestra población es del 30%.

Evaluando la autopercepción de los colaboradores, si ha sido sujeto de mobbing en su trabajo, el 89,3% no aprecia que haya sido sujeto de conductas hostiles en los últimos 6 meses (Gráfico 4.5):

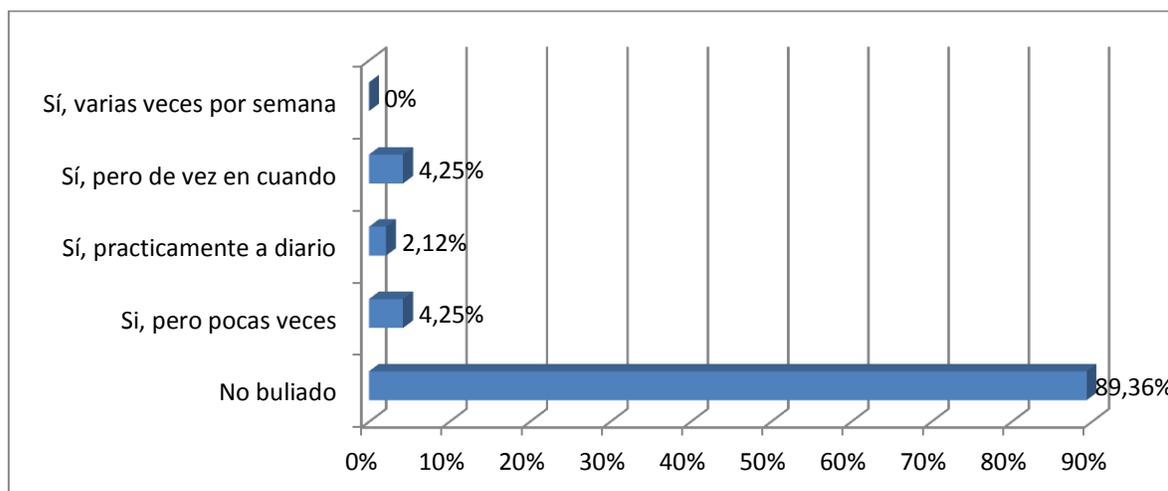


Gráfico 4. 5: Autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Al reagrupar estos datos en 2 grupos, no víctimas de mobbing y víctimas de mobbing, vemos que cerca de un 10,64% se auto-etiqueta como víctima de mobbing en la empresa cinematográfica (Gráfico 4.6).

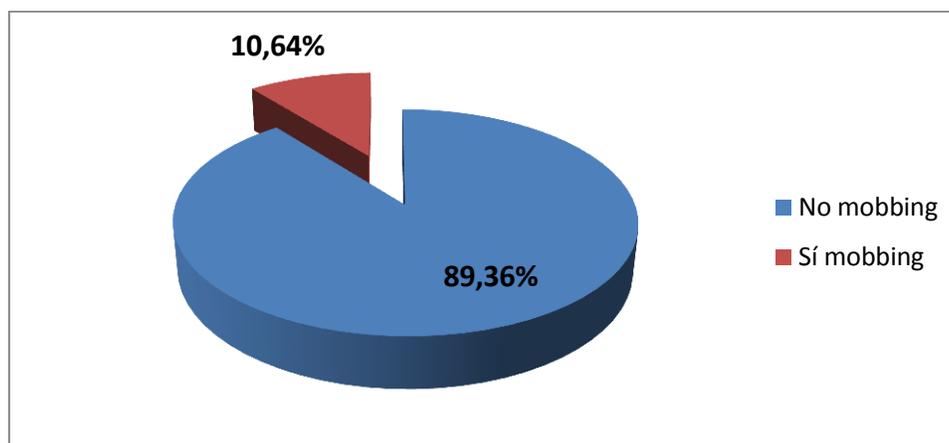


Gráfico 4. 6: Agrupación de autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Como podemos analizar, y acorde a lo referido en el marco teórico, los individuos tienden a negar o minimizar las conductas hostiles, por parte de 2 fenómenos: El primero ya que constituye una violencia socialmente aceptada y el segundo porque sería reconocer que han fracasado los mecanismos de defensa del individuo (García, 2014), esto es lo que puede explicar la marcada diferencia entre los resultados de la suma del test (30%) con los referidos por la autopercepción (10%).

Sin embargo, al aplicar la baremación 33-45 (Notelaers, G. & Einarsen, S., 2013), recomendada por los creadores del test, los que han percibido algún grado de mobbing (Ocasionalmente y víctima= 29.78%) (Gráfico 4.7), se acercan mucho a los resultados de la baremación propuesta por García (2004) correspondientes al 30%:

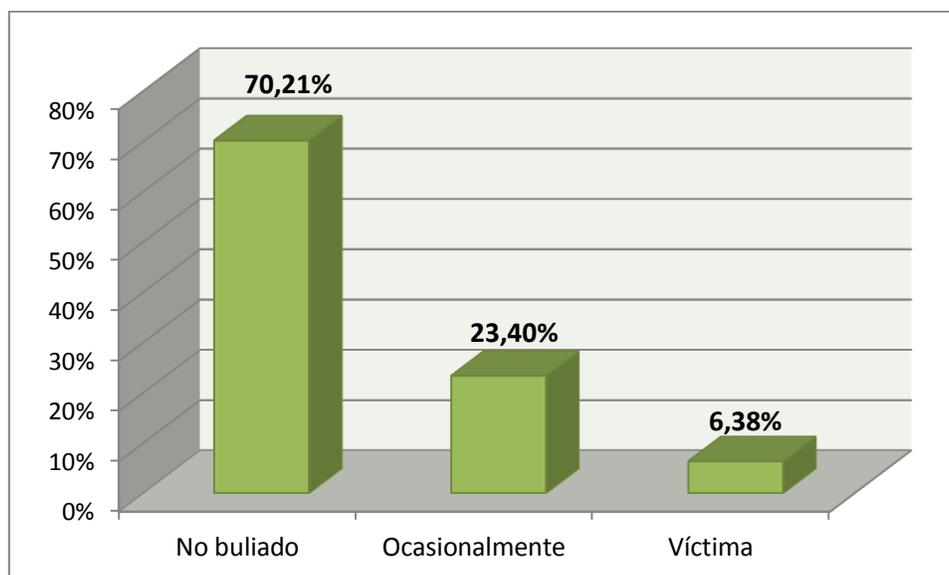


Gráfico 4. 7: Autopercepción de mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014. Baremación 33-45.

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Según lo referido anteriormente, vemos que *mobbing* tiene una prevalencia muy variada en la población, así en España la prevalencia se encuentra en una horquilla entre 5% y 16% (Meseguer, 2007), datos similares a lo encontrado en uno de los complejos de la empresa cinematográfica, donde el 10.64% ha percibido ser sujeto de mobbing en la empresa (auto etiquetado), y muy similar igualmente a la prevalencia de estudios en Chile, México y Venezuela las cifras de mobbing oscilan entre un 8-12% (Pando, Ezqueda, Reynaldo´s, & Bermúdez, 2006) al igual que en Turquía (15,8%) en población característicamente similar a la de nuestro estudio, y que son cifras menores a las registradas en Europa (1 de cada 4 trabajadores) según la OIT para el año 2010 (citado por Martínez, 2012).

4.1.1 Análisis bivariado

Se correlacionó la categorización de mobbing según la clasificación de riesgo (riesgo, no riesgo) y las características demográficas, laborales y de vulnerabilidad de los encuestados (Tablas 4.5, 4.6 y 4.7), a las que se aplicó las pruebas de independencia del X^2 de Pearson y,

según las recomendaciones de Cochran, el corregido por continuidad (ya que $N = 20$ a 40) o en su caso el test exacto de Fisher (cuando existan frecuencias menores de 5), encontrando los siguientes hallazgos:

Tabla 4.5 Asociación entre variables demográficas y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	RIESGO		PRUEBA ESTADÍSTICA	
		Con riesgo	Sin riesgo	χ^2 Pearson	Fisher
Género	Masculino	11	15		0,055
	Femenino	3	18		
Edad	18 a 20 años	6	9	0,278	
	21 a 25 años	5	19		
	26 a 30 años	1	4		
	30 o más años	2	1		
Nivel de estudios	Bachiller	8	28	0,04	
	Técnico y Superior	6	5		
Estado civil	Casados+ Unión Libre	3	8		1
	Soltero+Viudo+Divorciado	11	25		
Hijos	Con hijos	5	11	0,87	
	Sin hijos	9	22		
Procedencia	Quito	8	22	0,534	
	Provincias	6	11		

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Tabla 4. 6 Asociación entre variables laborales y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	RIESGO		PRUEBA ESTADÍSTICA	
		Con riesgo	Sin riesgo	x ² Pearson	Fisher
Antigüedad en la empresa	Menor 6 meses	5	9	0,563	
	6 meses o más	9	24		
Horario	Medio tiempo	1	1		0,512
	Tiempo completo	13	32		
Tipo de horario	Fijo en el día	1	2		1
	Rotativo + Nocturno	13	31		
Cargo	Operativo	11	32		0,073
	Administrativo	3	1		

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Tabla 4. 7 Asociación entre condiciones de vulnerabilidad y riesgo de sufrir mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	RIESGO		PRUEBA ESTADÍSTICA	
		Con riesgo	Sin riesgo	x ² Pearson	Fisher
Discapacidad	Si	0	1		1
	No	14	32		
Enfermedad crónica	Si	2	3		0,627
	No	12	30		
Mujeres embarazadas	Si	0	1		1
	No	3	17		
Vulnerable	Si	2	4		1
	No	12	29		

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

La única variable demográfica con X² cuya p es <0,05 es la variable nivel de estudios, por lo que se rechaza la independencia de las 2 variables (es decir existe asociación entre mobbing y nivel de estudios) y debemos aplicar las medidas de asociación. En este caso el OR es 0,238 (IC95%: 0,57 a 0,98); ya que el OR es <1 y el IC no contiene la unidad, concluimos que el tener estudios hasta el nivel de bachiller es un factor protector de mobbing de manera significativa (1-0,238= 0.76x100= 76%) en un 76%. Estos hallazgos estarían en conformidad

con lo referido por Fernández & Nava (2010) en Venezuela, en donde las víctimas de mobbing principalmente serían personas envidiables, por sus características laborales o personales, y en este caso el nivel de estudios puede otorgarles este tipo de rivalidad.

Al analizar las correlaciones existentes entre las variables demográficas, laborales y la baremación 33-45 recomendada por el autor, vemos que no existe relación entre las variables demográficas o las características de vulnerabilidad con mobbing (Tabla 4.8, 4.9 y 4.10).

Tabla 4. 8 Asociación entre variables demográficas y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	BAREMACION 33-45			x ² Pearson
		No buliado	Ocasionalmente	Victima	
Edad	18 a 20	9	6	0	0,107
	21 a 25	19	3	2	
	26 a 30	4	0	1	
	30 o más	1	2	0	
Género	Masculino	15	9	2	0,101
	Femenino	18	2	1	
Procedencia	Quito	22	6	2	0,765
	Provincias	11	5	1	
Nivel de estudios	Bachiller	28	6	2	0,111
	Superior o técnico	5	5	1	
Estado civil	Soltero	25	8	2	0,325
	Casado	5	2	0	
	Divorciado	0	1	0	
	Unión libre	3	0	1	
Hijos	Ninguno	22	7	2	0,983
	Con hijos	11	4	1	

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Tabla 4. 9 Asociación entre variables laborales y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	BAREMACION 33-45			x ² Pearson
		No buliado	Ocasionalmente	Victima	
Antigüedad	Menor 6 meses	9	4	1	0,841
	6 meses o más	24	7	2	
Horario	Medio tiempo	1	0	1	0,33
	Tiempo completo	32	11	2	
Tipo de horario	Fijo día	2	1	0	0,841
	Rotativos más nocturnos	31	10	3	
Cargo	Operativo	32	10	1	0,1
	Administrativo	1	1	2	

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

Tabla 4. 10 Asociación entre condiciones de vulnerabilidad y mobbing en los colaboradores de la empresa cinematográfica. Quito-2014

VARIABLE	CATEGORIA	BAREMACION 33-45			x ² Pearson
		No buliado	Ocasionalmente	Victima	
Vulnerable	Si	4	1	1	0,526
	No	29	10	2	
Embarazo	Si	1	0	0	0,805
	No	32	11	3	
Enfermedad crónica	Si	3	1	1	0,42
	No	30	10	2	
Discapacidad	Si	1	0	0	0,805
	No	32	11	3	

Fuente: Encuesta

Elaborado por el autor

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones:

En resumen, en esta investigación hemos descrito algunos de los aspectos del mobbing que se presentan en un sector en particular, como la exhibición cinematográfica. Estamos hablando de una población preferentemente masculina, joven de alrededor de 22 años, con estudios de bachillerato terminados, quiteños, sin hijos y quienes cumplen actividades de tipo operativo 8 horas o más al día, con una moda de 6 meses y con turnos de trabajo rotativos. Por una parte encontramos índices de mobbing (30%) por encima de lo referido en otros países de habla hispana, Chile, México y Venezuela (8-12%) (Pando et al, 2006, citado por García, 2014) y por encima de lo descrito en Nueva Zelanda (15%) (Bentley, 2009) en poblaciones de similar actividad económica. A pesar de que se ha encontrado de que 1 de cada 3 personas perciben algún grado de mobbing, solo se percibe como víctima del mismo un 10%, demostrando que la tendencia general es a negar o minimizar los actos hostiles, lo que coincide con datos previos (García, 2014).

No se halló correlación estadísticamente significativa de mobbing con el sexo, edad, estado civil, tener o no tener hijos, ciudad de procedencia, antigüedad en la empresa, horario o tipo de horario, cargo, o condiciones de vulnerabilidad (discapacidad, enfermedad crónica, cursar período gestacional). La única asociación estadísticamente significativa es la existente entre mobbing y el nivel de estudios, donde, al igual que lo referido en la literatura, un alto nivel de estudios podría conceder a la persona cierto grado de envidiabilidad (Fernández & Nava, 2010) siendo un factor de riesgo para ser una víctima, en el caso de nuestro estudio la variable estudios hasta bachillerato es un factor protector para mobbing de manera significativa en un 76%.

El presente es un estudio pionero que asocia mobbing y condiciones de vulnerabilidad, no encontrando asociación entre las variables de interés, seguro aportando datos iniciales de incidencia en nuestra ciudad y país que contribuye al interés que se ha presentado en torno al tema en América Latina.

En cuanto a las limitaciones de este trabajo, y muy de la mano con el limitante tiempo, podemos señalar que los datos fueron recogidos de una población muy reducida (47 trabajadores), lo que no permite inferir los datos a toda la empresa sino solamente al complejo en el que fue aplicada. Adicionalmente los datos han sido recogidos mediante un auto informe, sin otras fuentes de información para la triangulación de los mismos.

5.2.- Recomendaciones:

Ya que el fenómeno mobbing tiene características de implicación organizacional, deberíamos aplicar el test en una muestra representativa de toda la población incluyendo variables como el estado de salud de la población y análisis de los recursos personales (como la autoeficacia, la afectividad positiva o negativa de los individuos, inteligencia emocional, etc.), para determinar formalmente la prevalencia del mismo en la organización, sus consecuencias y las estrategias de afrontamiento que posee el personal, aportando así bases para tomar medidas correctivas y preventivas en la gestión de riesgos de la empresa.

Convendría, de igual manera, realizar un análisis de tipo cualitativo de los afectados por el fenómeno y que han sido descubiertos en este proyecto investigativo. No estaría por demás compartir los hallazgos del presente estudio a los colaboradores de la organización brindando además un sustento teórico del fenómeno, orientado ante todo a que el personal se alerte y pueda reconocer si se están presentando conductas hostiles compatibles con el bullying empresarial para denunciarlo.

Adicionalmente, y desde el punto de vista organizacional, se podría implementar en el programa de prevención de riesgo psicosocial de la empresa, con el apoyo del área de talento humano iniciando en los procesos de reclutamiento, donde además de buscar la cualificación

técnica puedan considerarse otros factores psicológicos como la inteligencia emocional, la capacidad de desenvolverse en la diversidad, de trabajar en equipo, estilo de liderazgo y la capacidad de resolución de conflictos interpersonales (García et al, 2014), como segundo punto en el área de inducción del personal enfocar este riesgo y puntualizar la manera de abordarlo, estableciendo fenómenos de feedback y desarrollando autoeficacia en los trabajadores. Para terminar, implementar un screening de evaluación periódica del fenómeno, trabajando en conjunto con el área de trabajo social de la empresa, para la detección precoz y análisis particular de los casos de mobbing que puedan presentarse, ya sea mediante la entrevista de salida o la aplicación periódica de un instrumento de medición.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Acar, P., Kiyak, M., Sine, B. (2014). The relationship between organizational culture and mobbing: An application on construction companies. *Journal of Workplace behavioral Health* 29:281-298.
- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. Declaración Universal de los derechos humanos, Resolución 217 A (III), París, 1948.
- Bentley, T., Catley, B., Cooper, T., Gardner, D., O'Driscoll, M. & Trenberth, L. (2009). Understanding stress and bullying in New Zealand Workplaces. Recuperado de: http://www.psa.org.nz/Libraries/PSA_Document_2/Bentley-et-alreport.sflb.ashx
- Bakerland, M., Notelaers, G., Einarsen, S. (2010). Measuring Exposure to Workplace Bullying en *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, Second Edition (pp. 149-169). England: CRC Press.
- Civilidag, A. (2014). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: A research on hospitality in turkey. *European Scientific Journal* 10(35): 1-22. Recuperado de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/4859/4636>
- Convención de los derechos de las personas con discapacidad (2007). Recuperado el 24 de Enero del 2015 de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación para la recolección de datos. *REVISTA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*. 19 (33), 228-247.
- Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución política del Ecuador. Cap. 6, sección tercera, art 330 y 331, p1 55.
- Ecuador, Código de trabajo (2012). Registro oficial suplemento 167, Cap. 4, Art. 42, Numeral 33, p 10. Recuperado de: <http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/07/CodigodelTrabajo.pdf>
- Ecuador, Ley orgánica de discapacidades (2013), Suplemento del Registro Oficial 796, 25-IX-203. Recuperado de: <http://www.claro.com.ec/portal/recursos/ec/pdf/Ley-Organica-Discapacidades.pdf>
- Ecuador, ley reformativa al código de trabajo (2011). Recuperado de: http://2009-2013.observatoriolegislativo.ec/media/archivos_leyes2/1_Proyecto_presentado_223.pdf
- Ecuador, Ministerio de Relaciones Laborales (2013). Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con Discapacidad. Recuperado de: http://www.ciapat.org/biblioteca/pdf/982-Manual_de_buenas_practicas_para_la_inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad.pdf

- Ecuador, Reglamento para el funcionamiento de Servicios Médicos de Empresa. Acuerdo 1404 (1978). Registro Oficial suplemento 698, capítulo IV, art. 11, numeral 5(c), p 6.
- Ecuador, Reglamento General a la ley de discapacidades (2003)^a. Registro oficial 171, capítulo II, art. 3, p2. Recuperado de: <http://www.conadis.gov.ec/legislacion/ley.html>
- Ecuador, Reglamento General a la ley de discapacidades (2003)^b. Registro oficial 171. Recuperado de: <http://www.conadis.gov.ec/legislacion/ley.html>
- Einarsen, S., Hoel, H. y Notelaers, G. (2009). Measuring bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire – Revised. *Work and Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H. , Zapf, D., Cooper, C. (2010). The concept of bullying and harassment and work: The European Tradition en *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, Second Edition (pp. 3-33). England: CRC Press.
- Ertureten, A., Cemalcilar, Z., Aycan, Z. (2013). The Relationship of Downward Mobbing with Leadership Style and Organizational Attitudes. *J Bus Ethics* (2013) 116:205–216. Recuperado de: <http://zeynepaycan.net/doc/j2.pdf>
- Federación internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja. (2014) ¿Qué es la vulnerabilidad? Recuperado de: <http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>
- Fernández, M., Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho Universidad del Norte*, 33: 62-95, 2010. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85115111004>
- García-Izquierdo M., Meseguer, M., Soler, M., Sáenz, M. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles del Psicólogo* 35(2): 83-90.
- Gómez, Pérez -Mitre & Reid (2010). Características psicométricas de los instrumentos. Confiabilidad. Recuperado de: <http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/METO11F.pdf>
- González, D., Graña, J. Adaptación psicométrica de una versión española del Cuestionario de Conductas Negativas Revisado (NAQ-R) (2013). *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 13: 7-28.
- Guevara, L. (2014)._Respuesta legal a la violencia laboral en países seleccionados de américa latina. *Foro jurídico Iberoamericano*. Recuperado de: <http://www.forjib.org/respuesta-legal-a-la-violencia-laboral-en-paises-seleccionados-de-america-latina>

- Hidalgo, E. Procedimientos de vigilancia de la salud del personal vulnerable: Mujeres embarazadas y personas con discapacidad y casos especiales P-OF-RH-SSO-MO-13 y 14. Manual del dispensario médico de XXX. Julio 2014.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, (2009.) *Acoso psicológico en el trabajo: Definición. Notas técnicas de prevención No. 854.* Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. Nota técnica de prevención No. 476.* Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- Institute of Conflict Analysis & Resolution. *Manual de teorías básicas de análisis y resolución de conflictos (2008).* Recuperado de: <http://adrresources.com/docs/adr/2-2-1632/manual-teorias-basicas-adr-eeuu-2008-us-adr-manual-george-mason.pdf>
- Jiménez, A. & Huete, A. (2003). La discriminación por motivos de discapacidad. Recuperado de: <http://usuarios.discapnet.es/ajimenez/Documentos/AJL/discriminacion.pdf>
- Jordan, T. (2010). *Glasl's Nine-Stage Model of Conflict Escalation.* Recuperado de: <http://www.mediate.com/articles/jordan.cfm>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184, 1996. Recuperado de: <http://www.zku.amu.edu.pl/kuba/angelski/mobbing1.pdf>
- Martínez, M., Iurtia M., Camino L., Torres, M., Queipo D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: patología emergente. *Gac. int. cienc. forense ISSN 2174-9019.* Recuperado de: http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- Meseguer, M., Soler, M., García, M., Sáez, M., Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2), 225-230. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/3352.pdf>
- Mikkelsen, E. G., and Einarsen, S. (2001) Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393–414.
- Morán, C., González, M., Landero, R. (2009). Valoración psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico percibido. *Revista de la psicología del trabajo y de las organizaciones*, 25,1, 7-16.

- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 955-979. doi:10.1348/096317909X481256.
- Notelaers, G., Einarsen, S. (2013). The world turns at 33 and 45: Defining simple cutoff scores for the Negative Acts Questionnaire–Revised in a representative sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22 (66), 670-682.
- Ordóñez, C. (2011). Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador. *Alteridad, Revista de Educación*, 6(2) 2011: 145–147.
- Pando, M., Ezqueda, B., Reynaldo's, C., Bermúdez, D. (2006). Violencia psicológica y mobbing: Datos preliminares de Latinoamérica. Recuperado de: <http://www.acosomoral.org/pdf/P3MPando.pdf>
- Paoli, P & Merllie, D. (2001). Third European Survey on Working Conditions in the European Union. European Foundation for the Improvement of Living and working conditions. Luxemburg: Office for the Official Publications for the European Communities.
- Pinuel, I. (2004). Informe CISNEROS IV. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración. Recuperado de: <http://www.gestha.org/menu4/cisneros/informe040712.pdf>
- Parra, J., Vargas, L. (2011). *Estudio sobre la discriminación a los discapacitados en relación al ámbito laboral en la provincia de Santa Elena, en concordancia con el artículo 11 numeral 2 y el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador*. Universidad Estatal península de Santa Elena. Manta-Ecuador.
- Pazmiño, C., Michelena, J. (2008). Mobbing: El acoso laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador. Universidad Católica del Ecuador. Quito-Ecuador.
- Rodríguez, V.P. (2010). Las instituciones públicas y la inserción laboral de personas con discapacidades en el cantón Santa Elena en el año 2010. Trabajo de titulación, UPSE, Santa Elena, Ecuador.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 425-441.
- Skuzińska, A., Plopa, M. Psychological Consequences of Mobbing at Work. Polish journal_2010a.indd Training GLA. Informe complementario evaluaciones psicosociales metodología ISTAS 21. Empresa XXX. Marzo 2014.
- Vega, M., Fernández, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., García, R, 2009. Acoso psicológico en el trabajo: Definición. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Notas técnicas de*

prevención No. 854. Recuperado de:
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/
854%20web.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf)

Watson, D., and Clark, L. A. (1984) Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465–490.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta y Cuestionario NAQ-R Español

ESTUDIO SOBRE CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y SU RELACION CON PERCEPCIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO EN UNA EMPRESA DE PROYECCIONES CINEMATOGRAFICAS EN QUITO EN EL AÑO 2014. Cuestionario de Actos Negativos. NAQ-R. Einarsen, S. & Hoel, H. (2001)

Gracias por participar en este estudio. Complete y/o encierre la respuesta acorde a su realidad.

Edad: _____ años. Sexo: Masculino Femenino Ciudad de procedencia: _____

Estudios terminados: Primaria Secundaria Técnico Universidad Postgrado Maestría

Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre

Número de hijos: 0 1 2 3 4 5

Cargo: _____ Antigüedad en la empresa: _____

Complejo: Condado CCI Recreo Scala Matriz Mall del Río Millenium Plaza Oficinas Cuenca

Carga horaria semanal: 20h/sem 40h/sem 41 a 50h/sem 51 a 60h/sem

Horario de trabajo: Fijo en el día Turnos rotativos Horarios nocturnos

¿Tiene algún tipo de discapacidad?: Si No. Qué tipo : _____ Porcentaje: _____

¿Está usted embarazada?: Si No.

¿Tiene usted una enfermedad crónica o que tenga que tomar medicación frecuentemente? Si No

En el caso de haber respondido Si a la pregunta anterior, ¿Cuál enfermedad? _____

Las siguientes conductas sirven como ejemplo de conductas negativas en el lugar de trabajo. Durante los últimos 6 meses, puede indicar ¿cuántas veces se ha visto sometido a los siguientes actos negativos en el trabajo?

Por favor señale con un círculo el número que mejor se corresponda con su experiencia personal durante los últimos 6 meses:

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Mensualmente	Semanalmente	A diario

1) Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento 1 2 3 4 5

2) Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo 1 2 3 4 5

3) Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia 1 2 3 4 5

4) Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más 1 2 3 4 5

triviales o desagradables						
5)	Se han extendido rumores sobre usted	1	2	3	4	5
6)	Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	1	2	3	4	5
7)	Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	1	2	3	4	5
8)	Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	1	2	3	4	5
9)	Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	1	2	3	4	5
10)	Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	1	2	3	4	5
11)	Le han recordado continuamente sus errores y fallos	1	2	3	4	5
12)	Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	1	2	3	4	5
13)	Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	1	2	3	4	5
14)	Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	1	2	3	4	5
15)	Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	1	2	3	4	5
16)	Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	1	2	3	4	5
17)	Ha recibido alegaciones en su contra	1	2	3	4	5
18)	Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	1	2	3	4	5
19)	Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (Ej. Baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	1	2	3	4	5
20)	Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	1	2	3	4	5
21)	Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	1	2	3	4	5
22)	Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	1	2	3	4	5

23. *¿Le han acosado en el trabajo? Definimos el acoso como una situación en la que uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que reciben actos negativos de una o varias personas, en una situación donde el sujeto víctima del acoso tiene dificultad para defenderse de estas acciones. No nos referimos al acoso como un incidente puntual.*

Según la definición anterior, por favor indique si ha sido acosado en el trabajo durante los últimos 6 meses:

No Sí, pero pocas veces Sí, prácticamente a diario Sí, pero de vez en cuando

Si, varias veces por semana

Anexo 2: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO****UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL****MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES****Estimado compañero (a):**

Estamos llevando a cabo un estudio sobre *mobbing* o percepción de acoso psicológico en la empresa.

Solicito su autorización para que participe voluntariamente en este estudio.

El estudio consiste en llenar un perfil del trabajador mientras espera su atención para el control médico anual con sus características laborales y generales, y además un cuestionario que contiene 23 preguntas. Le tomará contestarlo aproximadamente 2 minutos. El proceso es estrictamente confidencial y el nombre no será utilizado.

El estudio no conlleva ningún riesgo para su ejercicio laboral y no recibirá ninguna compensación por participar.

Gracias de antemano por su tiempo y disposición.

AUTORIZACION

He leído el estudio descrito en la parte superior. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio.

Nombre:

CI:

Anexo 3: Autorización para utilizar escala NAQ-R

AUTORIZACIÓN EMITIDA POR DR. STALE EINARSEN PARA APLICACIÓN DEL TEST NAQ-R (Se adjuntan las conversaciones emitidas vía mail y la carta de solicitud para el trabajo investigativo).

TEST NAQ(2)

Mi

Para mail@bullying.no

18 sep ★

Dear Dr. Einarsen:

My name is Evelin Hidalgo. I'm family medicine physician from Quito-Ecuador. (Excuse me for my English, it is not very well). I'm very interested in messure bullying at my work, in special in people who have certain characteristics such as pregnant women and others. I understand that NAQ research inventory is in English, however I found the TEST NAQ-RE that it is in spanish, so i want to apply this instrument in my population.

So, my question is that if I have to have a special permisson in order to apply the NAQ-RE in my research project, or it is enough with your authorization?

Thank you so much, and have a good day.

Dr. Evelin Hidalgo
Family Medicine
Occupational Health
Phone: 0998234754

Negative Acts Questionnaire(7)

Ståle Einarsen

Para Mi

sep 23 a las 5:57 AM ★

Dear Evelin

Thank your for your interest in the Negative Acts Questionnaire. I have attached the English version of the NAQ, a SPSS database, psychometric properties of the questionnaire and the articles suggested on our website. Please also use the Einarsen, Hoel and Notelaers article (2009) in Work and Stress as your reference to the scale. I have also attached a book chapter on the measurement of bullying where you also find information on the one item measure.

We will grant you the permission to use the scale NAQ-RE on the condition that you accept our terms for users found in the work file attached to this mail. Please fill this in and return. Normally, it is free to use the scale as long as it is non for profit and resarch only. If not, please be in contact.

One of our term is that you send us your data on the NAQ with some demographical data when the data is collected. These will then be added to our large Global database which now contains some 50.000 respondents from over 40 countries. Please send them as soon as your data is collected. A SPSS database is attached to this mail in the Naqinfo file.

If you have any questions, we will of course do our best to answer them.

In case of problems with opening the rar-file? Please have look at this guide: <http://www.tech-pro.net/howto-open-rar-file.html>

All the best!

Staaale

Mí
Para Ståle Einarsen

sep 24 a las 6:08 PM ★

Dear Dr. Staale,

It was a pleasure for me to receive your reply, thank you very much for all the information you shared with me. I attached a letter requesting permission to apply the test.

I wish I could apply the test NAQ-RE already in Spanish, but I have talked to my tutor and if we have your permission only to apply NAQ test (English version), we would do the translation and do the validation of the test in Spanish.

Thank you for your help.

At your service,
Evelin.

● **Ståle Einarsen**
Para Mí

sep 25 a las 4:15 AM ★

Dear Evelin

You may of course do another translation, but I own the NAQ in all its version, so if I give you the permission, you have it. I have also attached a spanish version of tehe NAQ-R.

All the best

Ståle

Professor Ståle Einarsen
Department of Psychosocial Science
University of Bergen
Christiesgate 12
N-5020 Bergen
M-----

● **Mí**
Para Ståle Einarsen

sep 25 a las 4:10 PM ★

Dear Ståle

Thank you very much.

I will keep you informed of the progress of the project and I will send the requested results. Thanks for your great contribution to my research work.

Best Regards,
Evelin.

CARTA DE SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR EL TEST NAQ-R (SOLICITADA COMO REQUISITO PARA APLICACIÓN DE LA PRUEBA):

To Whom It May Concern,

If you are interested in using the Negative Acts Questionnaire in your research you are welcome to use this scale in your research as long as you agree with the following terms:

1. That you give us a short description of your research project, and some information about yourself (workplace/institution, education/title).

Please provide the following information;

Dissertation Title/working title:

CONDITIONS OF VULNERABILITY AND ITS RELATION TO PSYCHOLOGICAL HARASSMENT PERCEPTION (MOBBING) IN A COMPANY OF MOVIE PROJECTIONS IN QUITO (ECUADOR) IN THE YEAR 2014

Purpose:

To determine the relationship between the vulnerability conditions and the perception of mobbing in a film company partners in 2014.

Personal information:

My name is Evelin Hidalgo, I'm Family doctor and am finishing my studies in "Master of Management occupational risk prevention", which in my country is like Occupational Health. I'm working in a business of showing movies in Quito-Ecuador, and I want to apply the **NAQ-R test** on my workers, especially to see if the vulnerable staff (pregnant woman, disabled or chronically ill people) are subjects of mobbing suffer. It is noteworthy that there is high staff turnover in my company and psychosocial risks measures in the company results were "Psychosocial High Risk".

My email: evelin_hidalgo81@yahoo.es

Cell phone: 0998234754

University Information:

I studied at “Universidad Tecnológica Equinoccial” in Quito-Ecuador (South America).

Supervisor information and contact details:

My tutor is:

Lilian Pinos Mora MSc.
Coordinator
Master of Security and Labour Risk Prevention

Her email: <lilian.pinos@ute.edu.ec>

2. That you provide us with the NAQ data (only the NAQ data, not any other data you collect) after you have finished your study, including demographic data and response rate. These data must compatible with SPSS.

Please state;

Of course, I'm glad to share the results with you, and also we are going to work with SPSS software.

3. That the use of the NAQ is for research purposes only (non- profit).

Yes, as a requirement for the degree in Master in Occupational Risk Prevention, I require to conduct and publish a research project.

4. That each permission is for one project only.

Yes, this permission is only for my research project.

5. That you provide us with any translation of the questionnaire you may do, and that such translation must be done in a professional sound manner with back translation.

I understand that the NAQ questionnaire is in English language, that is why I had requested permission to apply the NAQ-R which is the Spanish version. If, in any case, I would have your permission to apply only the NAQ test (in English) there would be no problems, I will proceed with the translation of the test with subsequent validation of the test in Spanish (Cronbach's alpha test) and back translation again.