

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Variaciones de los Índices de Ansiedad y el Acoso Laboral en Trabajadores de
Instituciones de Gestión Pública

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Bach. Marissa Alejandra Inca Salinas

Bach. Carmen Claudia Salas Romero

ASESOR:

Dr. William Torres Acuña

LIMA-PERÚ

2019

Agradecimiento

A nuestros padres, familia, amigos
y compañeros que al inicio, durante y
hasta hoy continúan reforzándonos y
manifestando su amor incondicional hacia
nosotras en esta carrera.

Reconocimiento

A nuestro memorable Profesor Dante Gazzolo, reconocemos y valoramos cada corrección como una oportunidad, la misma que nos conllevó a esforzarnos para mejorar y esforzarnos como profesionales, por apostar e innovar en nuevos retos para nuestra sociedad.

A nuestro excelente asesor el Dr. William Torres, por apoyarnos con conocimiento en la realización de nuestra tesis.

Al asesor estadístico el Lic. Luis Chirinos por la consideración y el apoyo en nuestro estudio.

A las instituciones públicas y a los participantes que brindaron su tiempo y a través de sus respuestas conocer la realidad actual frente a situaciones extremas en sus centros laborales.

A nuestros maestros de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma por sus enseñanzas durante estos cinco años de carrera.

Introducción

La presente investigación corresponde a un estudio de carácter exploratorio acerca de los índices de ansiedad y acoso laboral de trabajadores en instituciones de gestión pública en donde los empleados pueden haber desencadenado un cuadro de ansiedad generado por ser víctima de acoso laboral en sus diferentes formas de agresión que sufren en sus centros laborales. El principal objetivo busca identificar y reconocer la relación de los índices de ansiedad cognitiva, fisiológica y motora con respecto al acoso laboral que presentan los trabajadores en instituciones de gestión pública considerando el sexo, logrando intentar modificar su condición.

Con respecto a este estudio se aplicó una metodología cualitativa de investigación, con una muestra seleccionada de manera participativo-intencional, utilizando el Cuestionario de Cisneros Piñuel y el test ERA abreviado, como técnicas de recolección de datos.

Los resultados de esta investigación establecen un aporte para implementar programas de prevención e intervención sobre esta forma de agresión hacia los trabajadores en sus dentro laborales por parte de sus compañeros, subordinados o jefe directo, comprometiendo su entorno familiar, personal y académico a fin de permitir una interacción social adecuada que genere competencias que favorezcan en el buen desarrollo personal de los trabajadores de las instituciones públicas.

Es preciso señalar que la convivencia laboral debe ser entendida como uno de los elementos de mayor importancia dentro del proceso de enseñanza aprendizaje siendo el objetivo principal el conocimiento y la experiencia adquirida por parte del individuo, especialmente cuando la asistencia al centro laboral y la preocupación o interés por aprender está estrechamente vinculado a la “motivación” que el ambiente o clima laboral les brinde. El buen clima laboral contribuye a la socialización, a la autodeterminación y a la adquisición de

responsabilidad por parte de los trabajadores, favoreciendo así la convivencia en el centro de trabajo y, por tanto, generando un mejor desempeño laboral en las instituciones públicas y/o privadas.

Es el centro de labores uno de los espacios, dentro de los cuales el individuo forma y desarrolla su persona, en el frecuentemente se establece y fortalece relaciones interpersonales alimentadas desde el hogar y es este uno de los principales factores para el correcto desarrollo del mismo. Por ende, siendo el trabajo, el lugar dónde vamos a desarrollarnos profesional, académica, social y culturalmente, debería por lo menos haber un ambiente social apropiado para ello.

Lamentablemente existen diversos factores vinculados que manifiestan la violencia, que al incubarse en el centro laboral de los trabajadores afectan directamente la convivencia en la misma y por ende desencadenar cuadros de ansiedad generados por el acoso laboral por parte de los jefes inmediatos, subordinados y compañeros.

Resulta relevante mencionar que uno de los problemas de mayor preocupación en nuestra sociedad contemporánea es el de los diferentes tipos de violencia, ejercida de manera individual o grupal, se puede dar desde un reclamo, cambio de actitudes, agresión física e incluso como una forma diversión. Dentro de estas manifestaciones, la violencia en un centro de laboral es un problema tan antiguo, que se pone de manifiesto como un comportamiento que dificulta la convivencia entre compañeros de trabajo generando no sólo efectos cada vez más nocivos sino también formas de aparición más sofisticadas y menos evidentes para autoridades, quienes deberán tomar acciones al respecto .

Asimismo, hemos podido analizar la tendencia de ansiedad provocada por el acoso laboral entre trabajadoras y trabajadores que laboran en las instituciones de gestión pública, lo cual

se ve reflejado en los resultados obtenidos, en donde se demuestra que las cifras de ansiedad física, motora y psicológica en los empleados son elevadas y casi equitativas se confirman que existe índices de cuadros de ansiedad

Índice

Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Introducción.....	1
Índice.....	4
Índice de tablas.....	6

CAPÍTULO I: Planteamiento del Estudio

1.1 Formulación del problema.....	8
1.2 Objetivos.....	9
1.2.1 General.....	9
1.2.2 Específico.....	10
1.3 Importancia y justificación del estudio.....	10
1.4 Limitaciones del estudio.....	11

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema.....	12
2.2 Bases teórico científicas del estudio.....	25
2.3 Definición de términos básico.....	27

CAPÍTULO III: Hipótesis y Variables

3.1 Supuestos científicos.....	29
3.2 Hipótesis.....	30

3.2.1 General.....	31
3.2.2 Específico.....	31
3.3 Variables de estudio o áreas de análisis.....	32
CAPÍTULO IV: Método	
4.1 Población, muestra o participantes.....	33
4.2 Tipo y diseño de investigación.....	34
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.4 Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos.....	37
CAPÍTULO V: Resultados	
5.1 Presentación de datos.....	38
5.2 Análisis de datos.....	39
5.3 Análisis y discusión de resultados.....	42
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones	
6.1 Conclusiones generales y específicas.....	47
6.2 Recomendaciones.....	48
6.3 Resumen. Términos claves.....	49
6.4 Abstract. Key words.....	50
Referencias.....	51
Anexo1	
Consentimiento Informado.....	59

Índice de Tablas

Tabla 1.- <i>Participantes en la investigación de los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública</i>	34
Tabla 2.- <i>Análisis de los resultados de correlación correspondientes a las variables de acoso laboral y ansiedad de trabajadores para determinar la distribución estadística</i>	38
Tabla 3.- <i>Cálculo de correlación respecto a la hipótesis general (H1) referida a la relación entre los índices de la ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública</i>	39
Tabla 4.- <i>Índice de correlación respecto a la hipótesis general (H2) referida a la relación entre los índices de la ansiedad fisiológica y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública</i>	39
Tabla 5.- <i>Cálculo de correlación respecto a la hipótesis general (H3) referida a la relación entre los índices de la ansiedad motora y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública</i>	40
Tabla 6.- <i>Cálculo de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H.1.1) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadoras mujeres de instituciones de gestión pública</i>	40

Tabla 7.- Índices de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H.1.2) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadores hombres de instituciones de gestión pública40

Tabla 8.- Calculo de correlación perteneciente a la hipótesis específica (H.1.3) respecto a la relación entre la ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública.....41

Tabla 9.- Datos de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H.1.4) respecto a la relación entre la ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública41

Tabla 10.- Datos de correlación perteneciente a la hipótesis específica (H.1.5) respecto a la relación entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública41

Tabla 11.- Cálculo de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H.1.6) respecto a la relación entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública42

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

La ansiedad cognitiva y el acoso en el contexto laboral están relacionadas con la capacidad que tiene un empleado para confrontar circunstancias adversas o conflictos interpersonales entre los miembros que conforman un equipo de trabajo. En un contexto en el cual la sociedad demanda premura y resultados inmediatos, es inevitable pensar en el aumento de niveles de estrés y sobrecarga a los que están expuestos los seres humanos en la actualidad.

Debido a la exigencia de producción y necesidad de cumplimiento de objetivos, es que se ha venido disminuyendo el interés por parte de las empresas y entidades públicas en el factor humano. Si bien ha existido un cambio drástico en ciertas empresas transnacionales, dirigiendo la atención hacia el trabajador, en el contexto nacional se observa que se aplican estas normas en contadas excepciones en el sector privado.

Asimismo, en el Perú, el aparato del estado ha sufrido de severas complicaciones debido a las políticas económicas por las que ha atravesado el país. Lo que ha significado que no

se designe para la labor estatal el presupuesto que se esperaría y necesita para llevar a cabo eficientemente las labores solicitadas para cada institución. Las entidades públicas no son ajenas a estas complicaciones, pues ha padecido de recorte presupuestal y burocracia ocasionada por la deficiente organización.

Por lo mencionado, es preciso señalar que, en el Perú, es posible que los empleados de las entidades públicas se encuentren expuestos a ciertas situaciones que comprometen y perjudican su salud, pues generan lo denominado como ansiedad por Cano (2011) en el sentido de las reacciones que tienen los seres humanos ante la amenaza de un resultado negativo o incierto. Esta situación adquiere ribetes dramáticos cuando se considera sus implicancias en función a las trabajadoras y trabajadores, que generan consecuencias desadaptativas.

En general puede plantearse que el acoso genera ansiedad y si bien es una reacción adaptativa a las demandas del medio, estas no pueden permanecer activados indefinidamente. Si el estado de activación por ansiedad relacionada al acoso es muy intenso y si se prolonga en exceso, ocasiona consecuencias negativas, por la cual se planteó la siguiente interrogante como problema de investigación:

¿Cuál es la interacción tanto de la ansiedad cognitiva, fisiológica y motora con respecto al acoso laboral en trabajadoras y trabajadores en instituciones de gestión pública?

1.2. Objetivos

A continuación se presentan los objetivos generales y específicos de la presente investigación:

1.2.1. General

- Identificar y reconocer la relación de los índices de ansiedad cognitiva, fisiológica y motora con respecto al acoso laboral que presentan los trabajadores en instituciones de gestión pública considerando el sexo.

1.2.2. Específicos

- Conocer la ansiedad cognitiva, fisiológica y motora en hombres y mujeres que laboran en instituciones de gestión pública.
- Conocer el nivel de acoso laboral en hombres y mujeres que laboran en instituciones de gestión pública.
- Determinar la relación de los índices de la ansiedad considerando el acoso laboral en hombres y mujeres que laboran en instituciones de gestión pública.

1.3. Importancia y justificación del estudio

Resultado importante estudiar las modalidades de la ansiedad en los empleados de diversas entidades públicas, ya que obtener conocimiento acerca del origen de esta problemática permitiría ofrecer soluciones útiles y validadas dentro de nuestra realidad. Entre otras cosas, conocer y obtener información de este tipo contribuiría al mejoramiento del desempeño laboral y desarrollo personal de los trabajadores en el Perú, pues, se conseguirá dictaminar normas públicas acordes y que se ajusten a la realidad del Perú.

Cabe precisar, que el acoso laboral es un tema relevante dentro del área de trabajo ya que brinda mayor conocimiento de las situaciones a las que se encuentran expuestos las trabajadoras y los trabajadores tales como el hostigamiento, amenazas de despido injustificado, burlas, exigencias en horarios excesivos, entre otros. Dichos indicadores provocan perjuicios psicológicos que afectan en su buen desempeño y podrían tener implicancias emocionales y físicas dentro de esta entidad.

Por lo señalado, se considera que deben existir y crear programas de asesoría y talleres de intervención - capacitación continua, en los cuales se incluyan reforzamiento de habilidades sociales, mejoramiento de la capacidad comunicativa y ejercicios para incrementar el potencial de empatía entre el personal de las entidades públicas, con el fin de trabajar de forma más eficiente y cercana, interactuando con las distintas áreas con las que cuenta la institución.

1.4. Limitaciones del estudio

Generalización de Estudio: Los resultados de la presente investigación solo pueden ser aplicados a personas de condiciones similares a la muestra estudiada, esto es, trabajadores pertenecientes a entidades de gestión pública, tanto mujeres como hombres.

Perdida Experimental: Se puede encontrar pruebas mal realizadas y/o mal completadas las cuales deberán ser eliminadas, así como también trabajadores que no asistan en el momento de la aplicación de las mismas o no mantengan la disponibilidad de participar en esta investigación por razones ligadas al consentimiento informado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Según Sandin, Valiente, Chorot y Santed (2007), se estableció una nueva escala para la evaluación de la sensibilidad a la ansiedad, se puede inferir y obtener diversas conclusiones. La muestra contó con la participación de 582 estudiantes de ambos géneros no pertenecientes a una población clínica. En donde se encontró una fiabilidad excelente y aplicándose una prueba transcultural, que incluyó 6 países. Del mismo modo, se demostró que los ítems y sus escalas están correlacionados correctamente y se hallaron diferencias significativas según el sexo, descubriendo entre otras cosas que las mujeres presentan mayor puntuación en las escalas totales y en las escalas somáticas, siendo más ansiosas que los hombres. Finalmente, se pudo concluir que la ansiedad medida por esta escala podría ser relacionada con otros constructos psicológicos tanto de la ansiedad misma como de otras características psicopatológicas. Finalmente, en la ASI-3 se quedó con el número final de treinta y seis.

Zarauz y Ruiz (2014), concluyen que atletas veteranos poseen mayor autoconfianza, en su investigación “Factores determinantes de la ansiedad en atletas veteranos españoles”, lo cual se traduce en que sean “mejores atletas” pues, según la investigación, ante mayor autoconfianza existe menor presión y menor ansiedad y, al mismo tiempo, mayor rendimiento. Además, aquellas personas que realizan los ejercicios deportivos por diversión obtienen mayor autoconfianza en comparación con los que se orientan a obtener resultados la autoconfianza se correlaciona negativamente con la ansiedad somática y cognitiva, correlacionándose estas últimas de manera positiva. La muestra consistió de 401 atletas y se llevó a cabo a través de las páginas web de los institutos deportivos gubernamentales, evidenciando diferencias significativas entre ambos sexos, determinándose que los hombres puntúan más alto en autoconfianza que las mujeres, pero estas últimas pueden controlar mejor su ansiedad.

Gonzales y Tejero (2012), analizan en su artículo las “Estrategias de afrontamiento en víctimas de Mobbing: Diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas” y dan a conocer un estudio –piloto acerca de las técnicas de afrontamiento por parte de los empleados españoles e inmigrantes latinoamericanos víctimas del mobbing, quienes han asistido a la Plataforma contra Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad en Madrid en los años 2007 al 2012, de esta manera esta investigación buscaba comprobar si existían diferencias significativas en ambos grupos al momento de afrontar el estresor del acoso laboral, la muestra contó con la participación de 75 víctimas españolas y 75 víctimas latinoamericanas, cumpliendo con desarrollar el Inventario de Estrategias – CSI. Al culminar el estudio, los resultados obtenidos indicaron que los empleados latinoamericanos utilizan de forma más evidente estrategias adecuadas las cuales se centran en la emoción y en menos medida las técnicas inadecuadas centradas en la emoción que los trabajadores españoles.

Evidenciándose que los trabajadores latinoamericanos tienen mayor nivel de puntuación en relación al manejo inadecuado del mobbing.

En el Perú, 2 de cada 10 personas padecen de algún problema mental al año. El 30% de la población ha padecido un trastorno alguna vez en su vida, siendo la ansiedad uno de los problemas más recurrentes, afectando la salud física de las personas, así como también su salud mental. Colocándolas en situaciones extremas que atentan contra la dignidad de los trabajadores según lo expresa un documento presentado por el Ministerio de Salud del Perú durante el año 2017.

Londoño, Jiménez, Juárez y Marín (2010), manifiestan que la prevalencia del trastorno de ansiedad se presenta entre 3% y 25% aproximadamente. En el estudio comparativo realizado a personas con diagnóstico de Trastorno de Ansiedad Generalizada – TAG y un grupo control, se demostró que las personas con TAG presentan poca capacidad para la solución de problemas ya que se caracterizan por tener desconfianza y abuso, reportando en los resultados diferencias significativas en pensamiento polarizado, sobregeneralización, visión catastrófica, falacia de control, razonamiento emocional y falacia de cambio, lo que hace pensar que continuamente se encuentran a la expectativa de ser heridos o que alguien pueda les cause daño, razón por la cual mantienen dificultades en el área interpersonal, académica y laboral.

García, Palou, Smith, Ponseti, Almeida, Lameiras, Jiménez y Leiva (2011), señalan y analizan en su investigación el punto de vista de logro, el vínculo entre el clima motivacional y la ansiedad competitiva en adolescentes deportistas, con la apreciación de los entrenadores en cuanto a su destrezas y rendimiento, y poder asistir en posibles recomendaciones y técnicas de intervención. Se logró evidenciar que los niños con un alto nivel de ansiedad competitiva en deporte se angustian con mayor frecuencia no juegan bien presentando poca tolerancia a las críticas. Los resultados señalan que los deportistas que han percibido niveles altos respecto al clima motivacional centrado en el ego obtuvieron mayor puntuación es

ansiedad cognitiva, particularmente en “preocupación”, ello se desarrolla cuando los entrenadores crean atención diferencial y reforzamiento positivo a los atletas más competentes.

Dentro de los problemas psicosociales más frecuentes en la actualidad se encuentra el acoso y sus tipos, específicamente el acoso laboral. Según Stale y Lars(2006), el acoso psicológico en el trabajo es una manifestación de conductas negativas continuas que son dadas por trabajadores del mismo centro laboral, siendo colegas o superiores, ocasionando malestar en el ambiente tanto por la persona que sufre el acoso como de las personas que lo presencian. Este estudio, al igual que otros han demostrado que el acoso psicológico puede conducir a graves problemas emocionales, psicosomáticos y psiquiátricos en las víctimas siendo los más frecuentes el estrés, la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, el deterioro de la salud, pudiendo ocasionar en las personas efectos traumáticos a largo plazo.

Matud, Velasco, Sánchez, Del Pino y Voltes (2013), afirman que la violencia laboral se genera en las relaciones sociales en el trabajo y está mediada por relaciones sociales de clase, género y etnia, tiene relación con prácticas sociales discriminatorias, a la vez que responde a formas de organización del trabajo, orientadas a influir sobre el rendimiento del trabajo. En el Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores de la Universidad de Carabobo en donde se basa el estudio, se investiga en género y violencia laboral, en colaboración con la Escuela de Formación Obrera de Maracay. En ambos sexos, las agresiones provienen, mayormente, de sus jefes inmediatos, pero entre las mujeres es más frecuente la agresión horizontal que en los hombres. Las consecuencias en la salud de los trabajadores va desde síntomas diversos como: cefaleas, insomnio, gastritis, depresión, angustia hasta deterioro en las relaciones sociales y ausentismo laboral. El llanto y los problemas en las relaciones familiares son más frecuentes entre las mujeres. Los trabajadores afectados no recurren a recursos normativos y legales de protección, por desconocimiento de los mismos. Por las consecuencias para la salud, el

acoso y la violencia laboral constituye un riesgo psicosocial que debe ser mejor estudiado, registrado e intervenido, para su reconocimiento, prevención y erradicación dentro del campo laboral.

Pose (2017), afirma que la principal dificultad de un trabajador que está sufriendo de acoso es el hecho de demostrar y acreditar dichos comportamientos y actitudes hacia él. Sin embargo con los avances tecnológicos se pueden dar a conocer diversas manifestaciones de conducta que ponen en riesgo nuestra integridad mediante la utilización de grabaciones, conversaciones de WhatsApp, correos electrónicos u otras redes sociales; así mismo se puede también interrogar a la persona acosadora, declaración del trabajador acosado y de los testigos.

Según Gómez (2011), investigó que debido a la necesidad de promover el bienestar y salud laboral, la administración pública del estado elaboró protocolos con el fin de prevenir y evitar conductas de acoso laboral. En busca de ello se puede distinguir conductas consideradas como acoso laboral así como los que no lo son en base a normas donde la constitución reconoce como derechos fundamentales: el derecho a la dignidad de la persona, el derecho a la integridad física y moral, derecho al honor, a la intimidad personal y familiar así como a la propia imagen.

Hirose (2008), plantea que el ámbito laboral es un factor muy importante para el desenvolvimiento cotidiano de cada trabajador, mostrando por un lado su aspecto positivo al desempeñar diversas tareas con disposición y de manera eficiente y por el otro puede llegar a tornarse una carga emocional negativa entorpeciendo los resultados del trabajador perjudicando directamente el cumplimiento de la misión organizacional, más aún si es una entidad pública ya que son responsables del desarrollo social.

Al existir en las organizaciones un ambiente laboral negativo conlleva a diversas consecuencias físicas trayendo como consecuencias irreversibles, posibles muertes por sobre

trabajo y suicidio profesional; psicológico, como sentir temor de expresar sus inquietudes a sus jefes, dificultad de colaboración y trabajo en equipo; así mismo generar pérdidas económicas a la organización por faltas del personal y desempeño laboral.

A pesar de que el mobbing es un tema primordial en la sociedad y organizaciones Colombianas, no se abarca los temas teóricos y/o legislativos. Además no se establece un análisis de las investigaciones en las comunidades académicas y áreas no administrativas. En adición se presenta una diferencia y un bajo número de trabajos relacionados al mobbing dificultando su comparación. Sin embargo de las investigaciones abarcadas al tema comparten similitud en su marco referencial (Carvajal y Dávila, 2013).

Piqueras, García, García y Delgado (2010), mediante un muestreo aleatorio analizaron las diferencias de género y edad en ansiedad social durante la adolescencia a través de los factores que componen la Subescala de Fobia Social del Social Phobia (SPAI), constatando mediante los resultados que las mujeres evidencian niveles significativamente más altos de ansiedad social que los hombres en falta de asertividad, síntomas físicos, cognitivos y ansiedad frente al público, mientras que los varones son quienes manifiestan estadísticamente mayor respuesta de evitación y escape. Asimismo, no se hallaron desigualdad por la edad y de interacción genero por edad.

Arias y Toro (2015), llevaron a cabo una investigación de corte empírico-analítico, en donde buscaban determinar la relación entre el patrón de afrontamiento, en manifestaciones depresivas y ansiosos de acuerdo con la personalidad cognitiva sociotrópica-autonómica, evidenciándose diferencias significativas. Aquellos individuos que se sienten apartados, abandonados y rechazados presentan vulnerabilidad cognitiva presentando mayor probabilidad de síntomas depresivos esto impulsan a las personas a fomentar la búsqueda de apoyo. Asimismo, se puede afirmar que el afrontamiento es un intermediario de respuestas disfuncionales de la búsqueda de apoyo profesional (afrontamiento sociotrópico) para los

individuos que manifiestan ser ansiosos y aminorar la solución de problemas (afrentamiento autonómico) en sujetos con síntomas depresivos, para ello se deberá establecer con precisión el diagnóstico según la sintomatología de los participantes.

En cuanto a trastornos adaptativos, según un artículo presentado por la Organización Mundial de la Salud OMS (1992) estos pueden incluir humor depresivo, ansiedad, preocupación, incapacidad para afrontar los problemas, así como de planificar el futuro llegando al nivel del deterioro en tus actividades y vida diaria, lo que ha logrado convertirse en un importante problema de salud.

Mediante un caso clínico de trastorno de ansiedad, Domínguez, Prieto y Barraca (2017) aplicaron una terapia cognitivo conductual a un varón de 38 años quien por sobrecarga laboral ocasiono síntomas propios de ansiedad demostrando poca capacidad para resolver los problemas, para separar y seguir en la situación actual, obstaculiza la gestión de la rutina diaria y uso desmesurado de alcohol. Por consiguiente a través del tratamiento multicomponente buscaron disminuir los síntomas tales como sensación de mareos, temblor de piernas, taquicardias, sudoración, adicción al alcohol, miedo, pensamientos repetitivos que le pueda dar un infarto o desmayarse, continuo estado de alerta respecto a su centro laboral además de las horas extras excesivas y sin contar descanso, es así que luego de las distintas sesiones se apreció un gran progreso desde que le explicaron las técnicas de autocontrol emocional y control de pensamientos.

En la selección y aplicación de las técnicas de evaluación para la ansiedad encontramos el test de I.S.R.A – B adaptado, siendo un instrumento válido y fiable según el análisis de las propiedades psicométricas y la estructura factorial realizado por García y Ruiz (2015), basándose en trabajos sobre emociones y salud, fue aplicado a 141 futbolistas con edades que oscilan entre 14 a 24 años, en donde se concluyó con la recomendación del uso del test

adaptado a jugadores de fútbol, ya que podrían presentar altos niveles de ansiedad generando vínculos negativos en el rendimiento deportivo, en su bienestar y salud.

Gómez y Hernández (2014) en su investigación reconocieron modos de comunicación que podrían intervenir e interferir en un adecuado trato laboral llegando en ocasiones a cierto acoso laboral, para ello tuvo que tomarse una entrevista semi estructurada aplicándose el Cuestionario Leymann (LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror. Se encontró que los niveles de comunicación se dan de manera verbal abusiva donde no tienen la posibilidad de que dichas conductas queden reportadas dentro del centro laboral, ocasionando daños emocionales en los trabajadores.

Ovejero, Yubero y Moral (2006), manifiestan en su artículo la importancia de conocer en que radica verdaderamente el acoso laboral, ya que en trabajadores de la Unión Europea se han encontrado altas tasas de acoso psicosocial en los diversos estudios que se han realizado, por un lado un punto importante a investigar es la personalidad del acosador quien posee características más explicativas y descriptivas que los acosados, quien en compañía de cierto grupo en su entorno laboral ejerce el acoso debido a que los factores psicosociales inducían al personal a no brindar ayuda a sus compañeros a pesar de observar situaciones alarmantes de violencia psicológica y esto se debe a que hay organizaciones presentan en un clima laboral con tolerancia a la agresión donde presentan conductas de un liderazgo inapropiado.

Moreno, Rodríguez, Moreno y Garrosa (2006) analizaron dos estudios empíricos, el primero se realizó a 120 inmigrantes donde analizan si la asertividad es un factor que puede disminuir el vínculo entre la inequidad laboral y el acoso psicológico donde se pudo corroborar que efectivamente la asertividad modera la relación entre la inequidad laboral y acoso psicológico; así mismo en el segundo estudio realizado a 183 víctimas de acoso donde se

buscó identificar si la ansiedad social y la asertividad regulaban el vínculo entre el acoso y las consecuencias que pueden causar a la salud del trabajador dependiendo el género.

Gonzales y Delgado (2008) realizaron un trabajo en equipo con expertos en psicología forense y laboral, elaborando un informe pericial acerca de un trabajador que padeció acoso psicológico en su centro laboral por parte de su jefe inmediato recibiendo insultos y amenazas constantes delante de otros y a solas, ya que mostraba disconformidad en las actividades que desempeñaba. Los instrumentos utilizados fue el Listado de Síntomas SCL-90-R, Inventario de Depresión de Beck BDI, Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo STAI y el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota II Versión MMPI-2. Obteniendo como resultado una elevada puntuación en escalas de ansiedad, un nivel moderado de depresión, destacando sentimientos de castigo, pérdida de peso, disminución de la capacidad laboral. En el proceso de evaluación demostró en su estilo de respuesta, sinceridad y coherencia, además de presentar quejas somáticas tales como dolores de cabeza, pecho y espalda, temblores, fatiga, debilidad o insomnio. Finalmente los resultados obtenidos en la discusión pericial según las evaluaciones técnicas aplicadas constituyeron elementos consistentes relacionados a una situación de acoso psicológico laboral, denominado “mobbing”.

En relación a la prevención de conflictos en las instituciones públicas y privadas, podemos señalar que según las encuestas realizadas de acoso laboral han perdido protagonismo, reduciendo el porcentaje de las personas que lo padecen. Esta reducción puede deberse a medidas adoptadas o por una pérdida de sensibilización de la opinión pública, en la actualidad solo es considerado un tema de preocupación por el 23% de empresarios españoles, según la encuesta realizada recientemente por el Departamento de Prevención de MC MUTUAL. Para esta investigación, se aplicó la encuesta ESENER, encuesta europea sobre riesgos nuevos y emergentes, la gestión del acoso y el uso de procedimientos formalizados, esto se da con más frecuencia en los sectores de servicios como administración

pública, educativo, sanitario social y financiero, así como las principales empresas. La muestra fue de 84 técnicos de prevención de riesgos laborales de instituciones de distintos sectores de actividad, obteniendo un 17% de pequeñas y medianas empresas con menos de 250 colaboradores, las cuales tienen conocimiento de los procedimientos de gestión del acoso laboral, mientras que las grandes empresas con más de 250 trabajadores el porcentaje ascendía hasta en un 54%. Con respecto a los servicios en donde se destaca más activamente el acoso laboral, señala que en un 48% las empresas del sector servicios cuentan con un proceso de gestión del acoso frente a un 28% del sector industrial. Se concluye que frente a casos de cualquier tipo de acoso se debe tener previstos procedimientos para actuar con celeridad ante diversas manifestaciones de violencia. (Fernández, 2012).

Trechera (2010) elaboró la Guía para la Empresa y las personas trabajadoras en Madrid, se presenta una colaboración interdisciplinaria en la cual se busca generar sensibilización con respecto al acoso en el entorno laboral, aportando de manera adecuada medios, técnicas y/o herramientas para poder confrontarlo. En la presente investigación se desarrolla diversos capítulos en donde se hacen referencia al acoso sexual y acoso por razón de sexo, la relación de equidad de oportunidades, así como también las consecuencias del acoso sexual analizando dicho acoso con ciertos mitos sociales o creencias culturales, exponiendo ciertas iniciativas orientadas a la lucha contra este tipo de acoso. Asimismo, esta guía ofrece al sector público/privado información de cómo actuar con ciertos protocolos, a su vez para los empleados ya que brinda técnicas disponibles ante posibles eventos de acoso laboral. El manual con la amplia gama de capítulos contiene un Plan de Igualdad y tratamiento de del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en las Administraciones Públicas; así como también presenta los derechos fundamentales de acudir a una defensa legal, los efectos de la sentencia, la peculiaridad del proceso y las distintas acciones que se debe tomar frente al acosador y a la empresa en donde desencadena el acoso. Por último, los materiales prácticos

y no menos importante que contienen posibilidades metodológicas antiacoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, esta guía es de gran utilidad no solo a los profesionales o agentes interesados en el temas de relaciones laborales afrontando este tema de manera positiva, sino a todo aquellos que tengan interés por intensificar su conocimiento de derechos fundamentales y particularmente en el entorno laboral.

Argenti y Peleteiro (2011), analizan la Ley Orgánica 5/2010 de la reforma del Código Penal, en vigor del 23 de Diciembre de 2010 en la cual se hace mención al acoso laboral o mobbing y la transgresión del intrusismo informático en el entorno laboral del trabajador dentro de la compañía. Para ello los mencionados investigadores indagan y estudian las nuevos preceptos en las interrogantes de las interpretaciones respecto a las definiciones adecuadas para los respectivos tipos penales y la técnica legislativa, ya que este nuevo delito no se ha insertado dentro de los delitos contra los derechos de los trabajadores, ni mucho menos en el delito contra la libertad, sino por el contrario se configuro como un delito contra la integridad moral. Ante la notable vinculación entre el mundo de las empresas y las relaciones laborales este estudio contiene información detallada acerca de la conducta de mobbing en caso de contexto tales como una relación laboral o funcionarial, situación de superioridad del acosador respecto a la víctima, conductas activas u omisivas, actos hostiles, humillantes, reiterativos, condenas a imponer, medidas cautelares de posible adopción en diversos casos, atribución de responsabilidades, daños derivados del delito de acoso laboral, las pruebas, la valoración crítica, el nuevo delito de intrusismo informático y el delito contra la intimidad.

Moreno, Rodríguez, Morante, Garrosa, Rodríguez y Díaz (2008) analizaron el desarrollo y la validez factorial del instrumento CAPT – Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo, además de la consistencia interna de sus escalas y la interdependencia estructural existente entre ellas. La muestra fue de 103 mujeres trabajadoras del Sector de Transportes y Comunicaciones de la comunidad de Madrid, en donde se analizó las variables

sociodemográficas (edad y género) y laborales relacionadas con años de experiencia laboral, experiencia en el sector, cargo, tipo de contrato, horario y tipo de empresa, además de las cuestiones relativas como son las entrevistas en contextos que permitan considerar la experiencia subjetiva, frecuencia y formas comunes del acoso. Con los resultados obtenidos se concluyó que el instrumento muestra propiedades psicométricas satisfactorias, teniendo una medida válida y fiable con la suficiente garantía psicométrica, así poder ser aplicada en siguientes investigaciones.

Meseguer, Soler y García (2014) nos señalan que el papel moderador de la autoeficacia profesional entre el acoso laboral y la salud, empleando como marco referencial el Modelo de demandas y recursos JD-R model, realizada a una muestra de 772 empleados aplicándoles la Escala de acoso- NAQ, Cuestionario General de Salud – GHQ-12 y la Subescala de Maslach Burnout Inventory General Survey – MBI-GS, en el cual según los resultados el papel moderador de la autoeficacia acerca de la salud en circunstancias de acoso psicológico, predomina el modelo JD-R donde las diversas manifestaciones de estrés se generan debido a las altas demandas de trabajo y a la escasez de recursos, para lo cual se plantea reducir las demandas laborales y ampliar los recursos disponibles, ya que existe individuos que aumentan sus niveles de estrés frente a una situación de estrés laboral y otras no, a ello se le atribuye variables individuales (recursos), lo que podría causar consecuencias en la salud de los trabajadores.

López, Seco y Ramírez (2011) realizaron una investigación en cuanto a existencia de distintas condiciones estructurales como la crisis económica, reestructuración empresarial, flexibilidad del mercado laboral entre otros y estructuras organizativas empresariales las cuales propician la praxis del acoso laboral, apoyándose en 60 entrevistas dirigidas a reconstruir procesos organizativos, 15 entrevistas a víctimas y 24 expedientes de demandas y querrelas acerca de acoso laboral en trabajadores de Colombia, apoyándose en la teoría de Bourdieu los autores

objetan el concepto del acoso laboral contenida en la Ley 1010 de 2016, la cual considera la intencionalidad de la acción y la interacción entre los sujetos, sin embargo consideran reconceptualizar el fenómeno para demostrar el compromiso que tiene las empresas como organización. Ante ello crean tres tipologías del acoso laboral: por reducción de costos laborales (reducción de personal), por productividad y gestión de calidad (aumento de la productividad y de la calidad) y por conflicto de derechos (salud en el trabajo, maternidad, participación sindical, cuestionamiento en reestructuración), las cuales permiten distinguir dimensiones distintas de la problemática.

Peralta (2004) plantea las causas y consecuencias del fenómeno “mobbing”, así como también realiza sugerencias con respecto a estrategias de prevención a nivel organizacional e individual tales como medidas correctoras , mediadoras y sancionadoras así como técnicas de afrontamiento y empoderamiento para los empleados que se han visto sometidos a diferentes tipos de violencia organizacional. Para concluir recomienda complementar el estudio de hostigamiento laboral desde una perspectiva cultural, en la cual se brinde facilidad de expresión en los trabajadores y se de las implicancias de esta problemática en su vida laboral.

Muñoz, Guerra, Barón y Munduate (2006) analizan la influencia del tipo de clima organizacional: apoyo, reglamento, objetivos y novedades y la presencia de procesos de cambio organizacional guardan relación con la incidencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo, con una muestra de 211 empleados de diversas instituciones de servicio públicas y privadas aplicando el inventario de acoso NAQ-R (Negative Act Questionnaire Reviewed). Según los resultados obtenidos han demostrado que el clima de entornos en relaciones interpersonales con alto nivel de conflictos y con relaciones labores negativas tienen menor presencia de acoso laboral, a comparación del clima de objetivos y los procesos de cambio ellos parecen ser ambientes apropiados para el desarrollo de las prácticas de acoso.

Rojas (2005) realiza un estudio con relación a los alcances de las disposiciones legales y de los pronunciamientos judiciales de la Corte Constitucional en defensa de los derechos fundamentales, acerca de amparar al trabajador acosado en su lugar donde presta su servicios y las sanciones dirigidas al acosador, con el propósito de incrementar el buen desarrollo de las relaciones laborales del empleado con sus compañeros, jefes inmediatos e inclusive personal bajo su cargo, contribuyendo con disminuir los diferentes tipos de violencia física, psicológica y verbal. Cabe señalar, que el reglamento interno de trabajo es un instrumento idóneo para condenar las conductas desmedidas que provienen de la empresa o empleador.

2.2. Bases teórico-científicas del estudio

Considerando el planteamiento de Cano (2011) la ansiedad es una emoción natural que comprende reacciones que tienen los trabajadores ante la amenaza de un resultado negativo o incierto, las cuales se afrontan como amenazas. El tema de la ansiedad en el ámbito laboral genera una serie interrogantes que básicamente tiene que ver con la forma de responder a cuestiones vitales respecto a las funciones de la empresa tales como la organización, responsabilidad, control de gestión, planificación, cumplimiento metas a corto y largo plazo. Esta consideración permite plantear esa temática en diversos términos de variaciones.

En el mundo laboral no se establece tratamiento adecuado de ansiedad, cuando se pregunta a las empresas si han establecido sistemas de prevención de riesgos laborales que incluyen los riesgos psicosociales incluidas las condiciones de trabajo estresantes, pues la mayoría de las instituciones públicas no ha implementado esos protocolos de prevención de manera que no se cumple con las normativas laborales vigentes. Por ello se debería informar de las causas, efectos y medidas correctivas así poder evitar y/o disminuir malestar físico, falta de satisfacción, bajo rendimiento y productividad.

Por tanto el análisis de la problemática ¿Cuáles son las variaciones en términos de interacción tanto de la ansiedad cognitiva, fisiológica y motora considerando el acoso laboral en trabajadoras y trabajadores en instituciones de gestión pública?, puede ser tratada de acuerdo a los lineamientos propuestos por el Modelo Tridimensional de la Ansiedad Lang (1968), este triple sistema de respuestas motora/conductual, cognitiva/mental y psicofisiológica, tiene una mejor percepción sobre los trastornos de ansiedad, generando un diagnóstico diferencial adecuado de cómo se produce y en qué consiste el trastorno de ansiedad que produce el acoso laboral.

Con relación a la ansiedad generada en hombres y mujeres, al decir de Cano (2015) resulta importante señalar que las personas cumplen diversos roles, sin embargo, las mujeres desarrollan mayor ansiedad y estrés ya que tienen doble jornada entre las tareas familiares y domésticas, razón por la cual presentan niveles altos de trastorno de ansiedad.

En cuanto al estudio de Piñuel (2001), en relación al acoso laboral en la evaluación y tratamiento psicológico de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, afirma que el sufrir un continuo maltrato sea psicológico o físico ocasiona un problema emocional en el trabajador, siendo su principal objetivo difundir este mensaje a las empresas para que tomen las medidas necesarias ante ésta situación.

Señaló que las víctimas que padecen este tipo de abuso tienden a callar ya que no encuentran la ayuda necesaria, y resalta que la mayoría de estas víctimas no son sólo trabajadores que demuestran bajo rendimiento en su trabajo por lo contrario son aquellos que presentan mayor capacidad dentro de la organización y los acosan para apartarlos de su entorno.

Las tácticas utilizadas por el hostigador son de cierto modo singular como comunes donde su principal objetivo es persuadir al acosado para poder manipularlos utilizando sanciones así como también acercándose engañosamente a su víctima simulando ser un buen amigo con el fin de adquirir datos íntimos que puedan utilizar para dominarlos en un futuro. Asimismo su

estilo de hablar suele ser de doble sentido insultos, humillaciones, intimidaciones que las dice de una manera menos provocativa para lograr encubrirlas.

Bosch y Ferrer Pérez (2009) en su investigación el acoso sexual se define como cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que atente contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno degradante u ofensivo. De tal manera que este tipo de acoso es una manifestación o expresión del patriarcado y de su afán por controlar la vida de la población femenina, sus principales víctimas, en el ámbito laboral. Además de las investigaciones realizadas sobre esta conducta se puede concluir que no existe un solo perfil de acosador, sino de específicas características laborales que se puedan presentar en el entorno laboral.

Piñuel y Oñate (2006) señalan y detallan en su artículo el propósito de estudiar el mobbing y como los diferentes tipos de violencia prevalecen en las instituciones en base a estudios realizados en España donde se ha empleado el Barómetro Cisneros específicamente en el estudio Cisneros VI que es una encuesta en base a una muestra de 4250 empleados de la Consejería de Empleo y Mujer de la comunidad de Madrid, el cual se desarrolló con el objetivo de establecer de forma cuantitativa el predominio de los peligros a los que están expuestos los trabajadores que sufren de mobbing, estrés y burnout. Obteniendo como resultados que las organizaciones públicas, en los servicios sociales y en las actividades del sector terciario y/o público prevalece el acoso.

2.3. Definición de términos básicos

Ansiedad: es una emoción desagradable que comprende diversos tipos de reacciones que tienen los seres humanos ante alguna amenaza interpersonal o social de un resultado negativo e incierto. Si el nivel de activación permanece, se prolonga en exceso o es muy intenso, se producen consecuencias negativas a tres niveles en nuestra actividad cognitiva (problemas de

salud mental, disminución del rendimiento), fisiológica (problemas de salud física) y conductual (manías, poca tolerancia a la frustración).

Acoso laboral: consiste en un trato descalificador hacia un trabajador de tipo físico (empujones, tocamientos indebidos, intimidación), verbal (hostigamiento, insultos, gritos, ironías, sobrenombres), gesticular (muecas, utilización de gestos corporales) y bloqueo social (prohibiciones de hablar o comunicarse con otros, designar y aislar a un área sin ninguna interacción) con el fin de desestabilizarlo psíquica, emocional y profesionalmente.

Trabajadores: Persona con edad legal mínima que asiste a su centro laboral prestando sus servicios a otra persona, empresa o institución a cambio de un salario.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos científicos básicos

Con respecto a la temática de ansiedad, Cano (1986), elaboró un instrumento de evaluación denominado ISRA, mediante el cual se determina el nivel de ansiedad, así poder adecuar diversas técnicas para disminuir la ansiedad.

Por lo que se refiere a cómo se evaluaba este constructo, hasta los años 60 mientras estaban vigentes las teorías de la activación general en donde se consideraba la ansiedad de forma unitaria, se asumía métodos de evaluación tales como autoinforme, registro fisiológico y observación conductual. Así, a partir de los trabajos de Lacey (1967) y Lang (1968), se puso en manifiesto la multidimensionalidad del constructo ansiedad tras analizar la perspectiva de los distintos sistemas de respuesta cognitiva, fisiológica y motora que interactúan en las reacciones de ansiedad.

Al respecto, se propuso dar solución, a esta problemática y admitir la evaluación autónoma de los tres sistemas de respuesta de una forma breve y fácil, desarrollando el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad -ISRA- (Miguel Tobal y Cano Vindel, 1986), el cual

presenta una evaluación independiente de la reactividad de los sistemas cognitivo, fisiológico y motor a partir de un formato interactivo en el que se valora diversas respuestas de los tres sistemas ante situaciones ansiógenas diferentes, así como una medida global de ansiedad o rasgo general.

El ISRA (Miguel Tobal y Cano Vindel, 1986) presenta una alta fiabilidad y validez, siendo además un instrumento de gran utilidad en el área clínica y en la evaluación en general, al posibilitar la detección de las áreas situacionales más problemáticas para el individuo y la obtención del perfil de reactividad individual en los tres sistemas de respuesta.

Según un documento de la OMS (2015) se estimó que la depresión tiene una carga superior que otros trastornos psiquiátricos como el trastorno bipolar o la esquizofrenia, y mayor que otras enfermedades como el cáncer. La depresión tiene unos importantes costes socioeconómicos. Se estimó que en el 2010 este trastorno le costó unos 92.000 millones de euros a Europa, de los cuales aproximadamente 54.000 millones (59%), fueron por costes indirectos, como por ejemplo el ausentismo laboral.

La Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (S.E.A.S) (2015), en su guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales, alienta a los empresarios a hacer frente a los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, de esta manera se espera contribuir a que los centros de trabajo sean más seguros, saludables y productivos. En esta tarea recogen, elaboran y difunden información fiable, equilibrada e imparcial sobre seguridad y salud, y organiza campañas de sensibilización paneuropeas.

3.2. Hipótesis

El marco hipotético conceptual considera hipótesis generales y específicas las que se detallan a continuación.

3.2.1. General

H₁. Existe relación entre los índices de ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública.

H₂. Existe relación entre los índices de ansiedad fisiológica y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública.

H₃. Existe relación entre los índices de ansiedad motora y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública.

3.2.2. Específicas

H_{1.1}. Existe relación entre los índices de ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en trabajadoras de instituciones de gestión pública.

H_{1.2}. Existe relación entre los índices de ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública.

H_{1.3}. Existen relación entre los niveles de ansiedad fisiológica y el acoso laboral que presentan las trabajadoras de instituciones de gestión pública.

H_{1.4}. Existen relación entre los niveles de ansiedad fisiológica y el acoso laboral que presentan los trabajadores de instituciones de gestión pública.

H_{1.5}. Existen relación entre los niveles de ansiedad motora y el acoso laboral que presentan las trabajadoras de instituciones de gestión pública.

H_{1.6}. Existen relación entre los niveles de ansiedad motora y el acoso laboral que presentan los trabajadores de instituciones de gestión pública.

3.3. Variables del estudio

La presente investigación plantea las siguientes variables:

1° Variable de estudio: Ansiedad cognitiva, fisiológica, motora

2° Variable de estudio: Acoso laboral

Variable de control: Condición de la trabajadora o trabajador de instituciones de gestión públicas.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Población y participantes

El presente estudio de investigación, se desarrolló a las distintas gerencias y áreas de instituciones públicas del distrito de Cercado de Lima y San Borja, en Lima-Perú. Estas instituciones constituidas aproximadamente por 1400 trabajadores. La muestra estuvo comprendida por 200 empleados cuyas edades oscilan entre 25 - 65 años, de los cuales 95 eran de sexo femenino y 105 del sexo masculino respectivamente, según se observa en la tabla 1.

Las instituciones fueron seleccionadas de manera intencionada, debido a las facilidades que ofrecía para la investigación, aunque se solicitó mantener el anonimato por razones de tipo empresarial.

Tabla 1.

Participantes en la investigación de los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública.

Sexo	Entidades Publicas	
	Institución Publica 1°	Institución Publica 2°
Mujeres	45	50
Varones	64	41
Total	109	91

4.2. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es de carácter básico o sustantiva (Sánchez y Reyes, 2015), porque trata de recoger información sobre el tema sobre el cual se desconoce a fin de poder completar la información respectiva.

El diseño de investigación es descriptiva en su modalidad correlacional. El diseño de acuerdo a Sánchez y Reyes (2015), es una representación del procedimiento para poder contestar la pregunta de investigación, y si bien corresponde a una investigación propiamente dicha también por extensión puede utilizarse en una investigación de carácter descriptivo.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A fin de recoger la información se utilizó los instrumentos correspondientes a la Escala de Ansiedad y a la Escala de Acoso, los cuales se describen a continuación.

El primer instrumento “Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad” – ISRA en su versión abreviada ERA, instrumento adecuado que permite medir y evaluar índices de ansiedad cognitiva en el ámbito laboral, siendo su ficha técnica es la siguiente:

Ficha Técnica

Nombre: Test ISRA- Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad – Escala Reducida de Ansiedad basada en el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad ERA

Autor: Miguel Tobal y Cano Vindel

Duración de la Prueba: Aproximadamente 50 minutos

Edad de aplicación: 16 años en adelante

Formas de aplicación: Individual

Área que evalúa: Respuestas cognitivas, fisiológicas y motoras de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana.

Materiales:

- Manual (incluye normas de aplicación, corrección, puntuación e interpretación)
- Hoja de perfil
- Hoja de perfil (rasgos específicos)

Validez y Confiabilidad

El análisis de la validez de constructo realizado a través del análisis factorial exploratorio con base al método de los componentes principales y al método de rotación ortogonal.

Los resultados indican la existencia del número de factores común a cada una de las tres áreas lo cual permite explicar el 50.30% de la varianza total y que correspondería a la ansiedad cognitiva, fisiológica y motora motivo por el cual podemos afirmar que la prueba “Escala Reducida de Ansiedad - ERA” tiene validez de constructo.

Para la confiabilidad se analizó mediante una notable consistencia interna del instrumento, además las escalas se hizo a través del coeficiente de Alfa de Crombach igual a 0.90.

El segundo instrumento, es el cuestionario Barómetro Cisneros ABE XI, el cual permite tener conocimiento continuado y deliberado de agresión verbal o modal que reciben los trabajadores de otros, con vistas a reducir, someter, amilanar o destruir psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuente, recurrente y sistemáticos contra ellos, cuya ficha técnica es la siguiente:

Ficha Técnica

Nombre: Barómetro Cisneros ABE XI

Autor: Iñaki Piñuel y Zavala y A. Oñate

Edad de aplicación: Trabajadores en todos los sectores

Formas de aplicación: Individual

Área que evalúa: Evaluación de 3 dimensiones de Riesgo Psicosocial (Mobbing, Burnout y Estrés) y 33 escalas de factores de Riesgo Psicosocial.

Materiales:

- Manual
- Cuestionario
- Hoja de perfil (rasgos específicos)

Validez y Confiabilidad

El análisis de la validez de constructo realizado a través del análisis correlacional entre las puntuaciones obtenidas en la escala de Cisneros y escalas que miden Autoestima, Burnout, Abandono profesional y Estrés postraumático, de esta manera comprobar si existe relaciones entre las variables.

Los resultados indican un nivel de confianza empleado para la significación estadística fue del 95% en todos los análisis.

La confiabilidad de la escala se analizó mediante el método de las dos mitades, además el valor de la correlación de Spearman-Brown entre los puntajes obtenidos fue de 0.92.

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La aplicación de la Escala ERA y Escala de Cisneros, se realizó de forma colectiva a los trabajadores de las diversas entidades públicas dentro de un horario de libre disponibilidad, con la finalidad de buscar información útil para el estudio de investigación.

Con respecto a los datos se empezó con el análisis de la distribución en el sentido de si se ajustaba a una distribución normal o diferencia anormal, aplicándose la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Se determinó que los datos presentaban una distribución diferente a la normal para lo cual se utilizó la prueba no paramétrica r – Spearman. Todas las pruebas se procesaron con el programa estadístico de SPSS y con un nivel de significatividad de 0.05 correspondiente grado de libertad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de datos

En cuanto a los datos correspondientes a esta investigación de variaciones de los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de Instituciones de Gestión Pública, considerando las hipótesis corresponden a lo detallado a continuación. Así, según la tabla 2 se presenta la correlación *de acoso laboral y ansiedad de trabajadores*, en donde los valores son de 10.1 y 13.9 respectivamente.

Tabla 2.

Análisis de los resultados de correlación correspondientes a las variables de acoso laboral y ansiedad de trabajadores para determinar la distribución estadística

	K-S	Gl	Significatividad
Acoso	.101**	200	.000
Ansiedad	.139**	200	.000

*p < .05

5.2. Análisis de datos

En la presente investigación se han encontrado resultados muy relevantes con respecto a las diferentes hipótesis. Estos datos son los que presenta a continuación utilizando tablas referidas a cada una de las hipótesis. Así, en la tabla 3, corresponde a la primera hipótesis general (H_1) que se refiere a la relación entre los índices de ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública, se halló un valor de correlación de .854, lo cual es significativo respectivamente.

Tabla 3.

Cálculo de correlación respecto a la hipótesis general (H_1) referida a la relación entre los índices de la ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Cognitiva	.854**	200	.000

* $p < 0.05$

De la misma manera, en la segunda hipótesis general (H_2) referida a la relación entre la ansiedad fisiológica y los índices de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública (Tabla 4) en la cual el valor es igual a .805, el cual es significativo al nivel planteado en la presente investigación.

Tabla 4.

Índice de correlación respecto a la hipótesis general (H_2) referida a la relación entre los índices de la ansiedad fisiológica y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Fisiológica	.805**	200	.000

* $p < 0.05$

En cuanto, a la hipótesis general final (H_3) en donde se plantea la relación entre los índices de ansiedad motora y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública (ver tabla 5), se halló datos un valor de relación de .812, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 5.

Cálculo de correlación respecto a la hipótesis general (H_3) referida a la relación entre los índices de la ansiedad motora y los puntajes de acoso laboral en personal de instituciones de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Fisiológica	.812**	200	.000

* $p < 0.05$

La siguiente información que se presenta en las tablas es referida a cada una de las hipótesis específicas, tal y como precisa a continuación.

En cuanto a la hipótesis específica ($H_{1.1}$) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadoras mujeres de instituciones de gestión pública (Tabla 6) se halló un valor de relación de .882, el cual es significativo al nivel planteado en este estudio de investigación.

Tabla 6.

Cálculo de correlación correspondiente a la hipótesis específica ($H_{1.1}$) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadoras mujeres de instituciones de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Cognitiva	.882*	95	.000

* $p < 0.05$

Con relación a la hipótesis específica (H_{1.2}) que constituye la relación entre ansiedad cognitiva y acoso laboral en trabajadores hombres de instituciones de gestión pública, se encuentra una valoración de correlación igual a .832, tal como se detalla en tabla 7.

Tabla 7.

Índices de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H.1.2) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadores hombres de instituciones de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Cognitiva	.832*	105	.000
*p < 0.05			

Continuando con la tercera hipótesis específica (H_{1.3}) la cual propone la relación entre ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública, tal como se observa en la tabla 8, se halló un valor de relación igual a .858 la cual es significativa.

Tabla 8.

Calculo de correlación perteneciente a la hipótesis específica (H.1.3) respecto a la relación entre la ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Fisiológica	.858*	95	.000
*p < 0.05			

Por otra parte, en cuanto a la hipótesis específica (H_{1.4}) en donde se plantea la relación entre ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública, (Tabla 9) se halló un valor de correlación de .845, lo cual es significativo según lo planteado en esta investigación.

Tabla 9.

Datos de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H_{1.4}) respecto a la relación entre la ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Fisiológica	.845*	105	.000

*p < 0.05

Asimismo, por lo que se refiere a la hipótesis específica (H_{1.5}) que sugiere la relación entre ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública, (ver tabla 10), se halló valor de relación de .865, por lo cual es significativo.

Tabla 10.

Datos de correlación perteneciente a la hipótesis específica (H_{1.5}) respecto a la relación entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Motora	.865*	95	.000

*p < 0.05

Por último, acerca de la hipótesis específica (H_{1.6}) la cual propone la relación entre ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadores varones de entidades de gestión pública, se encuentra un valor de correlación igual a .858, tal como se detalla en tabla 11.

Tabla 11.

Cálculo de correlación correspondiente a la hipótesis específica (H_{1.6}) respecto a la relación entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública

	Acoso Laboral	N	Significatividad
Ansiedad Motora	.858*	105	.000

*p < 0.05

5.3. Análisis y discusión de resultados

Posteriormente a la presentación de los resultados de los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de Instituciones de Gestión Pública, se puede proceder al análisis y discusión de los mismos, lo cual se realizó en función a las hipótesis.

Según la investigación se presenta una correlación alta ya que los individuos que respondieron a los instrumentos han sido personas formales y han querido expresar y reflejar su situación laboral actual de ansiedad.

Por esta razón nos apoyamos en los lineamientos propuestos por Domínguez, Prieto y Barraca (2017), en donde según su teoría se basa en terapia cognitivo conductual aplicada a individuos quien por sobrecarga laboral manifestaron síntomas propios de ansiedad demostrando poca capacidad para resolver los problemas, para separar y seguir en la situación actual, obstaculiza la gestión de la rutina diaria, pensamientos repetitivos que le pueda dar un infarto o desmayarse, continuo estado de alerta respecto a su centro laboral además de las horas extras excesivas y sin contar descanso, ello se demuestra según los resultados obtenidos en la (Tabla 3), que corresponde a la primera hipótesis general (H_1) que se refiere a la relación entre los índices de ansiedad cognitiva y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública, en donde se halló que existen relaciones significativas de .854, lo cual estaría indicando el nivel de ansiedad y acoso laboral que se enfrenta en los centros labores.

Asimismo, con respecto a la segunda hipótesis general (H_2) referida a la relación entre la ansiedad fisiológica y los índices de acoso laboral (Tabla 4) se halló un coeficiente de correlación de .805, en la cual se halló que existen relaciones significativas, tal como señala Cano (2011) el tema de la ansiedad en el ámbito laboral genera una serie desencadenantes que básicamente tiene que ver con la forma de responder a cuestiones vitales respecto a las

funciones de la empresa tales como la organización, responsabilidad, control de gestión, planificación, cumplimiento metas a corto y largo plazo. Este resultado plantea una interrogante interesante con respecto al tema de prevención, pues abre un campo en el mundo laboral no se establece tratamiento adecuado de ansiedad, cuando se pregunta a las empresas si han establecido sistemas de prevención de riesgos laborales que incluyen los riesgos psicosociales incluidas las condiciones de trabajo estresantes, pues la mayoría de las instituciones públicas no ha implementado esos protocolos de prevención de manera que no se cumple con las normativas laborales vigentes, tal como lo señalo Cano (2011).

En cuanto a la tercera hipótesis general (H_3) en donde se plantea la relación entre los índices de ansiedad motora y los puntajes de acoso laboral en el personal de instituciones de gestión pública (ver tabla 5), se halló datos que tienen relación significativa, esto concuerda con la teoría Modelo Tridimensional de la ansiedad, Lang (1968), que dice que efectivamente el triple sistema de respuestas motora/conductual, cognitiva/mental y psicofisiológica, tiene una mejor percepción sobre los trastornos de ansiedad, generando un diagnóstico adecuado de cómo se produce y en qué consiste el trastorno de ansiedad que genera el acoso laboral, encontrándose en el resultado que la ansiedad motora es provocada por diversas formas de acoso laboral a las que se encuentran expuestas los trabajadores en sus centros laborales.

Los resultados obtenidos en la tabla 6, respecto a la hipótesis específica ($H_{1.1}$) respecto a la relación entre la ansiedad cognitiva y el componente de acoso laboral en trabajadoras mujeres de instituciones de gestión pública, hallándose un valor de igual a .882, demostrándose que existen diferencias significativas según el sexo, descubriendo entre otras cosas que las mujeres presentan mayor puntuación en las escalas totales y en las escalas somáticas, siendo más ansiosas que los hombres, según lo investigado por Sandin, Valiente, Chorot y Santed (2007). Es así que con relación a la hipótesis específica ($H_{1.2}$) que plantea la relación entre ansiedad cognitiva y acoso laboral en trabajadores hombres de instituciones de gestión

pública, que se halló un valor de relación de .832, tal como se detalla en tabla 7. Evidenciando las diferencias significativas en los resultados obtenidos entre trabajadores según su género, la cual coincide con el presente estudio.

Con respecto a los datos obtenidos en la tercera hipótesis específica ($H_{1.3}$) la cual propone la relación entre ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública, tal como se observa en la tabla 8, hallándose un valor de .858. A comparación de los resultados por parte de la hipótesis específica ($H_{1.4}$) en donde se plantea la relación entre ansiedad fisiológica y el acoso laboral en trabajadores hombres de entidades de gestión pública (Tabla 9) se halló un puntaje de .845, los cuales son significativos según lo planteado en el estudio de Piñuel (2001), en relación al acoso laboral en la evaluación y tratamiento psicológico de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, afirmando que el sufrir un continuo maltrato sea psicológico o físico ocasiona un problema emocional en el trabajador, siendo su principal objetivo difundir este mensaje a las instituciones en general para que tomen las medidas necesarias ante ésta situación. Mencionando que las víctimas que padecen este tipo de abuso tienden a callar ya que no encuentran la ayuda necesaria, y resalta que la mayoría de estas víctimas no son sólo trabajadores que demuestran bajo rendimiento en su trabajo por lo contrario son aquellos que presentan mayor capacidad dentro de la organización y los acosan para apartarlos de su entorno.

En referencia a los resultados de la hipótesis específica ($H_{1.5}$) que sugiere la relación entre ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadoras mujeres de entidades de gestión pública (Ver tabla 10), se halló un valor de relación igual a .865, confirmando lo sustentado por la investigación de Matud, Velasco, Sánchez, Del Pino y Voltes (2013), afirmando que la violencia laboral se genera en las relaciones sociales en el trabajo y está mediada por relaciones sociales de clase, género y etnia, teniendo relación con prácticas sociales discriminatorias, que a la vez responde a formas de organización del trabajo, orientadas a

influir sobre el rendimiento del trabajo. En el Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores de la Universidad de Carabobo en donde se basa el estudio, se investiga en género y violencia laboral, en colaboración con la Escuela de Formación Obrera de Maracay. En ambos sexos, las agresiones provienen, mayormente, de sus jefes inmediatos, pero entre las mujeres es más frecuente la agresión horizontal que en los hombres.

Sin embargo, podemos inferir respecto a ello ya que en los datos obtenidos de la hipótesis específica (H_{1.6}) propone la relación entre ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadores varones de entidades de gestión pública, se encuentra una valoración de .858, tal como se detalla en la tabla 11, ya que las diferencias son mínimas en el puntaje de trabajadores según el sexo. Es preciso señalar que las consecuencias en la salud de los trabajadores en general se manifiestan con diversos síntomas tales como: cefaleas, insomnio, gastritis, depresión, angustia hasta deterioro en las relaciones sociales y ausentismo laboral. El llanto y los problemas en las relaciones familiares son más frecuentes entre las mujeres que en los varones.

Por las consecuencias ya mencionadas, el acoso y la violencia laboral constituye un riesgo psicosocial que debe ser mejor estudiado, registrado e intervenido, para su reconocimiento, prevención y erradicación dentro del campo laboral.

Es preciso señalar la totalidad de las áreas de ansiedad y el acoso laboral se relacionan significativamente. Ante ello, se pone énfasis en la importancia que representa el acoso laboral en la ansiedad cognitiva, física y motora de los trabajadores en su desempeño laboral, personal y familiar.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

Luego del análisis y discusión de los resultados es factible plantear algunas conclusiones considerando la relación entre los índices de ansiedad y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública, tal como se plantean a continuación:

1. Los índices de relación respecto a la interacción entre la ansiedad cognitiva y el acoso laboral están relacionados significativamente en personal de instituciones de gestión pública.
2. Los índices de relación respecto a la interacción entre la ansiedad física y el acoso laboral relacionados están significativamente en personal de instituciones de gestión pública.

3. Los índices de relación respecto a la interacción entre la ansiedad motora y el acoso laboral están relacionados significativamente en personal de instituciones de gestión pública.
4. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad cognitiva y el acoso laboral en trabajadoras de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.
5. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad cognitiva y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.
6. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad física y el acoso laboral en trabajadoras de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.
7. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad física y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.
8. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadoras de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.
9. Los índices de la correlación correspondiente a la interacción entre la ansiedad motora y el acoso laboral en trabajadores de instituciones de gestión pública están relacionados significativamente.

6.2. Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados obtenidos en esta investigación, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollar investigaciones acerca de ansiedad y acoso laboral con otro tipo de muestra, tales como, según su condición laboral, según áreas y a nivel de instituciones públicas. Además, de relacionarla con otras variables.
2. Plantear la ejecución de investigaciones nivel regional y provincial.
3. Elaborar nuevos instrumentos para medir las áreas de acoso laboral, teniendo en conocimiento que solo existen dos debidamente estandarizados.
4. Diseñar y aplicar programas de prevención y concientización dirigidos a las instituciones públicas y privadas, orientado a disminuir los niveles de ansiedad y acoso laboral.
5. Implementar un plan de intervención orientado a las víctimas de acoso laboral, con el propósito de superar sucesos desagradables.
6. Desarrollar técnicas de motivación dirigidas a todo el personal hacerlos sentir que sus opiniones son importantes, generando mayor interacción y compromiso entre jefes, subordinados y compañeros.

6.3. Resumen

La presente investigación se realizó para determinar la relación de niveles de ansiedad y acoso laboral, así como en las tres áreas de ansiedad. Para el estudio se tomó una muestra conformada por 200 trabajadores de diversas Instituciones de Gestión Pública de los distritos de Cercado de Lima y San Borja, para lo cual se aplicó la Escala Reducida de Ansiedad ERA basada en el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (I.S.R.A.), la cual evalúa el nivel general de ansiedad. Por otro lado se utilizó cuestionario Barómetro Cisneros ABE XI, el cual permite tener conocimiento continuado y deliberado de agresión verbal o modal que reciben los trabajadores de otros. Los resultados indicaron que la ansiedad esta relacionada

con el nivel de acoso que padecen los trabajadores de estas instituciones. De la misma forma se encontró relación entre las áreas de ansiedad con el acoso laboral.

Términos clave

Ansiedad – Acoso Laboral – Trabajadores de Instituciones de Gestión Pública.

6.4. Abstract.

The present investigation was carried out to determine the relationship of levels of anxiety and workplace harassment, as well as in the three areas of anxiety. For the study, a sample consisting of 200 workers from various Public Management Institutions of the districts of ‘Cercado de Lima’ and San Borja was taken, for which the Reduced Scale of Anxiety ERA was applied based on the Inventory of Anxiety Situations and Answers (ISRA), which evaluates the general level of anxiety. On the other hand, Barómetro Cisneros ABE XI questionnaire was used, which allows to have continuous and deliberate knowledge of verbal or modal aggression received by the workers of others. The results indicated that the anxiety is related to the level of harassment suffered by the workers of these institutions. In the same way, a relationship was found between the areas of anxiety and workplace harassment.

Key words:

Anxiety – Workplace Harassment - Workers from Public Management Institutions

Referencias

Antonio Pineda-Espejel, H., Alarcón, E., López-Ruiz, Z., y Trejo, M. (2018). Orientaciones de meta como mediadoras en la relación entre perfeccionismo y ansiedad precompetitiva. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 14(52), 148-162. doi:10.5232/ricyde2018.05205

Recuperado en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129220094&lang=es&site=ehost-live>

Arias, A., y Toro, R. (2015). Personalidad Cognitiva y Afrontamiento Diferencial En Ansiedad y Depresión. *Psicología*, 9(2), 49-59.

Recuperado en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=110370739&lang=es&site=ehost-live>

Bernardo Moreno-Jiménez., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E., Garrosa, E., Rodríguez- Carvajal, R., y Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345.

Recuperado:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a03.pdf>

Bosch Fiol, E., y Ferrer Pérez, V. A. (2009). El acoso sexual en el trabajo: quién lo comete y quiénes lo padecen. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (60), 46-49.

Recuperado en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=43450795&lang=es&site=ehost-live>

Camargo, J. A., y Suárez, A. P. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas* 6(1), 51-64.

Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana.

By: Hirose, Luis Montaña. *Administración y Organizaciones*. jun2008,10(20), p43-60. 18p.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=89993131&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=89993131&lang=es&site=ehost-live)

Cano-Vindel, A., y Miguel-Tobal, J. J. (1999). Evaluación de la ansiedad desde un enfoque interactivo y multidimensional: El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). *Psicología Contemporánea*, 6, 14-21.

Recuperado:

[http://www.academia.edu/1002243/Evaluación_de_la_ansiedad_desde_un_enfoque_int
eractivo_y_multidimensional_El_Inventario_de_Situaciones_y_Respuestas_de_Ansied
ad_ISRA](http://www.academia.edu/1002243/Evaluación_de_la_ansiedad_desde_un_enfoque_interactivo_y_multidimensional_El_Inventario_de_Situaciones_y_Respuestas_de_Ansiedad_ISRA)

Cano, A., (2011). Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés *¿Qué es la ansiedad?*

Recuperado de:

http://www.ansiedadystres.org/content/que_es_la_ansiedad

Cano, A., (2015). Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. *Estrés y Riesgos psicosociales: guía electrónica para su gestión*.

Recuperado de:

[http://www.ansiedadystres.org/content/estr%C3%A9s-y-riesgos-psicosociales-
gu%C3%ADa-electr%C3%B3nica-para-su-gesti%C3%B3n](http://www.ansiedadystres.org/content/estr%C3%A9s-y-riesgos-psicosociales-gu%C3%ADa-electr%C3%B3nica-para-su-gesti%C3%B3n)

Carolina Gómez, I., y Marcela Hernández, L. (2014). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Diversitas* 10(2), 307-320. Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=110396731&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=110396731&lang=es&site=ehost-live)

Carvajal Orozco, J. G., y Dávila Londoño, C. A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=89993131&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=89993131&lang=es&site=ehost-live)

David González Trijueque., y Delgado, M. (2008). Informe pericial: un caso de acoso laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 113- 124.

Recuperado:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576596220080001006

Domínguez-Rodríguez, I., Prieto-Cabras, V., y Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clínica y Salud*, 28(3), 139-146. doi:10.1016/j.clysa.2017.05.003

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=126373254&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=126373254&lang=es&site=ehost-live)

Fernández, M. (2012). El ocaso del acoso laboral: De la gestión del mobbing a la prevención de los conflictos en las organizaciones. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (91), 42-44.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=73881980&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=73881980&lang=es&site=ehost-live)

Francesc Martí Fernández., (2012). El ocaso del acoso laboral: De la gestión del mobbing a la prevención de los conflictos en las organizaciones. *Gestión Práctica De Riesgos Laborales*, (91),42-44.

Recuperado:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3861070>

García-Mas, A., Palou, P., E. Smith, R., Ponseti, X., Almeida, P., Lameiras, J., y Leiva, A. (2011). Ansiedad competitiva y clima motivacional en jóvenes futbolistas de competición, en relación con las habilidades y el rendimiento percibido por sus entrenadores. *Revista de Psicología del Deporte*, 20(1), 197-207. Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=59759074&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=59759074&lang=es&site=ehost-live)

Gómez Etxebarria, G. (2011). Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la administración general del estado. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (85), 52-60. Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=67068050&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=67068050&lang=es&site=ehost-live)

Herminia Muñoz Flores., Guerra de los Santos, J. M., Barón Duque, M., y Munduate Jaca, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 347-361.

Recuperado:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121007>

Hirose, L. M. (2008). Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana. *Administración y Organizaciones*, 10(20), 43-60.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=44684240&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=44684240&lang=es&site=ehost-live)

Inglés, C. J., Piqueras, J. A., García-Fernández, J. M., García-López, L. J., Delgado, B., y Ruiz-Esteban, C. (2010). Diferencias de género y edad en respuestas cognitivas, psicofisiológicas y motoras de ansiedad social en la adolescencia. *Psicothema*, 22(3), 376-381.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=52425069&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=52425069&lang=es&site=ehost-live)

Lang, P., (1968), El modelo tridimensional de la ansiedad.

Recuperado en:

[https://psiqueviva.com/modelo-tridimensional-de-la-ansiedad-propuesto-por-peter-
lang/](https://psiqueviva.com/modelo-tridimensional-de-la-ansiedad-propuesto-por-peter-lang/)

Londoño, N. H., Jiménez, E. B., Juárez, F., y Marín, C. A. (2010). Componentes de vulnerabilidad cognitiva en el trastorno de ansiedad generalizada. *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 43-54.

Recuperado en:

[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=61167401&lang=es
&site=ehost-live](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=61167401&lang=es&site=ehost-live)

López Pino, C., Seco Martín, E., y Ramírez Camacho, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administración (01203592)*, 24(43), 307-328.

Recuperado:

http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2613

Mariano Meseguer, M., Soler, M. I., y García-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*, 30(2), 573-578. doi:10.6018/analesps.30.2.161251

Recuperado en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212972820140002000

Matud Aznar, M., Velasco Portero, M., Sánchez Tovar, L., Del Pino Espejo, M., Voltés Dorta, D. (2013). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres. *Un estudio en la población española*, 21, 19-30.

Recuperado:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5300533>

Ministerio de Salud del Perú (2017). *Minsa: Explotación laboral afecta la salud mental y la dignidad de las víctimas*.

Recuperado de:

<http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=24063>

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 363-380.

Recuperado en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=24959023&lang=es&site=ehost-live>

Peralta, M. (2004). El acoso laboral – Mobbing perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 111-122.

Recuperado:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123885X2004000200012

Piñuel y Zabala, I. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.

Libro de víctimas y verdugos, (2), 311-600.

Recuperado en:

<http://www.psicothema.com/pdf/706.pdf>

Pose, T., (2017). Acoso laboral: cómo detectarlo y defenderse. Aba Abogadas.

Recuperado en:

<http://www.mujeremprendedora.net/tania-pose-aba-abogadas/>

Rojas, A. (2005). El Acoso o «Mobbing» Laboral. *Revista de Derecho*, (24), 230-231.

Recuperado:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/rt/printFriendly/2560/419>

Sandín, B., Valiente, R., Chorot, P., y Santed Germán, M. (2007). ASI-3: Nueva

Escala para la evaluación de la sensibilidad a la ansiedad. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, (12), 91-104.

Recuperado:

<http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/4036/3890>

Thais Argenti-Fernández, y A. Peleteiro Suárez, (2011). Luces y sombras de dos de los nuevos delitos introducidos con la Reforma Penal de 2010: El Acoso Laboral (Mobbing) y el Intrusismo Informático. *Actualidad Jurídica* (1578-956X), (29), 2848.

Recuperado en:

<https://www.uria.com/documentos/publicaciones/3071/documento/articuloUM.pdf?id=2951>

Trechera Herrerso, J. L. (2010). Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo: guía para la empresa y las personas trabajadoras. *Revista de Fomento Social*, 65(259), 552-554.

Recuperado:

<http://www.revistadefomentosocial.es/index.php/numeros-publicados/149-no-259-julio-septiembre-2010/1058-recensiones-mobbing-acoso-laboral-y-acoso-por-razon-de-sexo-guia-para-la-empresa-y-las-personas-trabajadoras>

Vaamonde, A. G., y Ruiz-Barquín, R. (2015). Adaptación Del I.S.R.A-B A La Población Deportiva a través de Jugadores de Fútbol de Rendimiento. *Ansiedad y Estrés*, 21(1), 83-94.

Recuperado en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=103348076&lang=es&site=ehost-live>

Zarauz, A., y Ruiz-Juan, F. (2014). Factores determinantes de la ansiedad en atletas veteranos españoles: *Universitas Psychologica*, 13(3), 1047-1058.

Recuperado en:

<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.fda>

Anexo

CONSENTIMIENTO DE PERMISO INFORMADO

Por la presente, declaro mi participación voluntaria para completar la prueba correspondiente al Test ERA Abreviado y el Cuestionario Barómetro Cisneros ABE XI en la investigación conducida por el equipo de los Bachilleres en Psicología Inca Salinas Marissa y Salas Romero Carmen, como parte de su investigación de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de esta prueba, y en caso que requiera información sobre los resultados, se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlos.

Del mismo modo, se me asegura la privacidad de la información proporcionada, que mi participación está libre de todo perjuicio a mi persona y que puedo dejar de participar o completar la prueba cuando así lo estime conveniente.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de mi aceptación.

Surco, 16 Junio del 2018.

Firma o seudónimo (Opcional).

Acepto: _____ (Marcar)

Anexo de Material complementario

(Test ERA Abreviado y Cuestionario Barómetro Cisneros ABE XI)