



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una  
fideería del distrito de Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

SALAZAR CUEVA, Silvia Melissa

ASESOR:

Mg. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

## **Página del jurado**

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

Presidente

Mg. POMAHUACRE CARHUAYAL, Juan Walter

Secretario

Mg. PEREYRA QUIÑONES, José Luis

Vocal

La presente investigación se la dedico en primero lugar a Dios, por permitirme haber llegado hasta esta etapa tan importante de mi carrera; a mis padres, por el apoyo incondicional, la confianza, los ánimos, y sobre todo el amor que me brindan día a día; y a mí, por el esfuerzo, dedicación y entrega puesto en el presente estudio.

Agradezco ante todo a Dios, por ser mi soporte, por darme fuerza, fortaleza, ánimos, por guiar mi camino e impulsarme a continuar pese a las dificultades que se me han presentado; a mis padres, ya que gracias al sacrificio, la confianza y el apoyo incondicional, han logrado hacerme fuerte y perseverante; a mi hermano, que pese a nuestras diferencias me ayudó en todo lo que le pedía; a mi familia en general, por creer en mí; a mis amigos de antaño, que me motivan, apoyan y siempre están para escucharme cuando más los necesito; a mis amigos del trabajo, a la loca de Lili, Geral y Noe, quienes me hacen reír diariamente con sus ocurrencias, quienes han estado dispuestas a apoyarme en lo que he necesitado, a manza por las consideraciones y permisos brindados; a mi asesor Luis Barboza, quien me guió desde la realización de mi Proyecto de Tesis, hasta la actualidad; al profesor Juan Kaneko, por su paciencia y por haberme otorgado parte de su tiempo para orientarme en la parte estadística de la presente investigación; a mis compañeros, que han me han brindado su ayuda; a mis perrhijos que me alegraban cada que llegaba a casa y ello hacia que tenga energía para seguir; a todos los trabajadores de la empresa que tuvieron la disposición de colaborar con el llenado de los test; y a todo aquel que ha contribuido con un granito de arena en la consecución de mi tesis, todo apoyo es bienvenido y suma mucho. Gracias a todos y cada uno de Uds.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Silvia Melissa Salazar Cueva** con DNI N° **46220796**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Mayo del 2017

Silvia Melissa Salazar Cueva

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

Silvia Melissa Salazar Cueva

## Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32

### II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	46

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>75</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>82</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>84</b>
Anexos	91
▪ Instrumentos	
▪ Consentimiento Informado	
▪ Validación de los instrumentos por criterio de jueces	
▪ Matriz de consistencia	
▪ Prueba piloto	



## Índice de Tablas

Tabla 1:	Distribución de la muestra _____	38
Tabla 2:	Indicadores del Cuestionario HPL _____	40
Tabla 3:	Baremos del Cuestionario HPL _____	41
Tabla 4:	Índice de Alfa de Cronbach – Prueba Piloto de HPL _____	43
Tabla 5:	Indicadores de la Escala de Estrés Laboral _____	44
Tabla 6:	Confiabilidad total del test de Estrés Laboral _____	44
Tabla 7:	Índice de Alfa de Cronbach – Prueba Piloto Estrés Laboral _____	45
Tabla 8:	Estadístico descriptivo del HPL y de cada uno de sus Factores _____	48
Tabla 9:	Frecuencias y porcentajes de HPL – General _____	49
Tabla 10:	Frecuencias y porcentajes del factor I – LLC _____	50
Tabla 11:	Frecuencias y porcentajes del factor II – LCS _____	51
Tabla 12:	Frecuencias y porcentajes del factor III – DPAC _____	52
Tabla 13:	Frecuencias y porcentajes del factor IV – DCP _____	53
Tabla 14:	Frecuencias y porcentajes del factor V – CS _____	54
Tabla 15:	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para HPL _____	55
Tabla 16:	HPL y sus factores en función al género _____	55
Tabla 17:	HPL y sus factores en función al estado civil _____	56
Tabla 18:	HPL y sus factores en función al grado de instrucción _____	56
Tabla 19:	HPL y sus factores en función a la temporalidad _____	57
Tabla 20:	Estadístico descriptivo del Estrés Laboral y de cada una de sus dimensiones _____	58
Tabla 21:	Frecuencias y porcentajes del Estrés Laboral – General _____	59
Tabla 22:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión I – CO _____	60
Tabla 23:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión II – EO _____	61
Tabla 24:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión III – TO _____	62
Tabla 25:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión IV – T _____	63
Tabla 26:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión V – IDL _____	64

Tabla 27:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión VI – FDC _____	65
Tabla 28:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión VII – RDG _____	66
Tabla 29:	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Estrés Laboral _____	67
Tabla 30:	Estrés Laboral y sus factores en función al género _____	67
Tabla 31:	Rangos - Estrés Laboral y sus dimensiones en función al género _____	68
Tabla 32:	Estrés Laboral y sus dimensiones en función al estado civil _____	69
Tabla 33:	Rangos - Estrés Laboral y sus dimensiones en función al estado civil _____	70
Tabla 34:	Estrés Laboral y sus dimensiones en función al grado de instrucción _____	71
Tabla 35:	Estrés Laboral y sus dimensiones en función a la Temporalidad _____	71
Tabla 36:	Correlación de Spearman entre HPL y Estrés Laboral _____	72
Tabla 37:	Correlación de Spearman entre los factores del HPL y el Estrés Laboral total _____	73
Tabla 38:	Estadístico elemento - total del Cuestionario HPL _____	105
Tabla 39:	Percentiles y Niveles del Cuestionario de HPL _____	106
Tabla 40:	Validez de contenido – pertinencia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken _____	108
Tabla 41:	Validez de contenido – relevancia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken _____	109
Tabla 42:	Validez de contenido – claridad por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken _____	110
Tabla 43:	Estadístico elemento - total del test de Estrés Laboral _____	111
Tabla 44:	Percentiles y Niveles del Cuestionario de Estrés Laboral _____	112
Tabla 45:	Validez de contenido – pertinencia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral mediante la V de Aiken _____	114
Tabla 46:	Validez de contenido – relevancia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral	

	mediante la V de Aiken _____	115
Tabla 47:	Validez de contenido – claridad por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral	
	mediante la V de Aiken _____	116

## Índice de Figuras

Figura 1:	Porcentajes de HPL – General	49
Figura 2:	Porcentajes del factor I – Limitar la Comunicación	50
Figura 3:	Porcentajes del factor II – Limitar el contacto social	51
Figura 4:	Porcentajes del factor III – Desacreditar a la persona ante compañeros	52
Figura 5:	Porcentajes del factor IV – Desacreditar la capacidad profesional del trabajador	53
Figura 6:	Porcentajes del factor V – Comprometer la salud	54
Figura 7:	Porcentajes de Estrés Laboral – General	59
Figura 8:	Porcentajes de la dimensión I - Clima organizacional	60
Figura 9:	Porcentajes de la dimensión III – Estructura organizacional	61
Figura 10:	Porcentajes de la dimensión III – Territorio organizacional	62
Figura 11:	Porcentajes de la dimensión IV – Tecnología	63
Figura 12:	Porcentajes de la dimensión V – Influencia del líder	64
Figura 13:	Porcentajes de la dimensión VI – Falta de cohesión	65
Figura 14:	Porcentajes de la dimensión VII – Respaldo del grupo	66

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad describir la relación existente entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería. La población y muestra estuvo conformada por la totalidad de trabajadores (158). Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral de Piñuel y Zabala (2001) adaptado por los investigadores Arévalo y Castillo (2005), y la Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS 23 a través de diferentes análisis y/o procedimientos. Los resultados revelaron que el 58.2% presentan un nivel promedio de Hostigamiento Psicológico Laboral y, el factor que presentó nivel alto fue Comprometer la Salud con 89.9%. En cuanto al Estrés Laboral, se encontró que el 55.7% presenta nivel promedio. Finalmente, se halló que existe una correlación de 0,646, lo cual indica que existe una correlación positiva significativa en un nivel moderado alto entre ambas variables; además, se evidenció una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de las variables estudiadas.

**Palabras claves:** *hostigamiento psicológico, mobbing, acoso laboral, estrés laboral, correlacional.*

## ABSTRACT

The present study aimed to describe the relationship between Occupational Psychological Harassment and Occupational Stress in the workers of a Fideería. The population and sample was made up of all workers (158). The instruments used were the HPL - Occupational Psychological Harassment Questionnaire of Piñuel and Zabala (2001) adapted by the researchers Arévalo and Castillo (2005), and the ILO - WHO Occupational Stress Scale. The data were processed through the SPSS 23 statistical program through different analyzes and / or procedures. The results revealed that 58.2% had an average level of Occupational Psychological Harassment and the factor that presented high level was Compromise Health with 89.9%. Regarding Work Stress, it was found that 55.7% had an average level. Finally, it was found that there is a correlation of 0.646, which indicates that there is a significant positive correlation in a moderate moderate level between both variables; In addition, a statistically significant correlation between the dimensions of the studied variables was evidenced.

**Key words:** *psychological harassment, mobbing, workplace harassment, work stress, correlational.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

Hoy en día, el entorno del trabajo, las gestiones dentro de éste y las demandas del medio, forman parte de los factores de riesgo psicosocial, que si no son tratados de manera adecuada, repercutirán negativamente en la salud de los trabajadores, ya sea en forma de mobbing, estrés laboral, ansiedad u otros, por lo cual los trabajadores no logran desenvolverse de manera adecuada.

Se sabe que el capital humano es un factor determinante para las organizaciones, ya que depende de ellos que tengan éxito o simplemente fracasen. Sin embargo, la administración de las organizaciones públicas y privadas del siglo XXI aún no logran resolver problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas de las personas que trabajan en ellas. Tal es el caso del mobbing, también conocido como acoso psicológico. (Trujillo F., Valderrabano A., Hernández M., 2007). Por prácticas de mobbing se entienden las provocaciones constantes, presiones, amenazas, humillaciones y, en general, aquellas conductas persistentes que suscitan malestar sobre las personas afectadas (Mathiesen y Einarsen, 2001). Adicional a ello, Piñuel (2001) nos dice que la finalidad de dichas conductas y procedimientos utilizados hacia la víctima, es lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización.

Desde el año 1996 la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró la violencia como prioridad de salud pública, entendiendo que pronto superaría a las enfermedades infecciosas como causa principal de morbilidad y mortalidad prematura. Según la “Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea” publicada por la Organización Internacional de Trabajo (2006), alrededor del 5% de los trabajadores declara haber sido víctima de violencia, hostigamiento o acoso moral en el puesto de trabajo durante los últimos 12 meses. Señala también que existen grandes variaciones sobre la incidencia del mobbing, de acuerdo al país, género y entidades en las que laboren; las mujeres con el 6% lo sufren más que los hombres con el 4%. Incluso se han observado tasas muy

elevadas de acoso laboral; 53% (Rayner, 1997) o una tasa del 36% en trabajadores sanitarios (Quine, 1999).

En nuestro medio, según refiere Arteaga (2013) no hay estadísticas que señalen el número de personas que sufren mobbing; sin embargo, la OMS muestra que el 75% de las personas presentan enfermedades como la depresión o melancólica, abatimiento, estrés crónico, enfermedades cardíacas, pensamientos de muerte o de suicidio, síntomas característicos que pueden alertarnos de que alguien cercano a nosotros está sufriendo este acoso laboral y que requiere de ayuda inmediata.

Continuando con los fenómenos que se presentan en las organizaciones, el acoso laboral no es el único problema que se suscita, hay muchas situaciones y problemáticas de igual relevancia que el anterior descrito, y que al igual que éste, viene incrementándose, se trata del estrés, dicho término se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual; no obstante, el estrés es un fenómeno real y con consecuencias nefastas en la humanidad,

Hans Selye, en el año 1956 introdujo el concepto de estrés en el ámbito de la salud, para el autor era la causa común de muchas enfermedades, y lo define como “respuestas inespecíficas del organismo a las demandas hechas sobre él” (Selye, 1973). Pero basándonos específicamente en el estrés laboral; algunos autores lo definen como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, p. 3). A su vez, Martínez (2004) agrega que se produce al existir un desajuste entre el individuo y su trabajo, y que puede presentar tanto efectos a nivel individual como organizacional.

El estrés laboral es reconocido actualmente como una amenaza para la salud de los trabajadores de diversos oficios, así como para el buen funcionamiento de las organizaciones en las que trabajan (OMS, 2004). De acuerdo a Fidalgo (2011), el estrés laboral puede afectar a cualquier persona de cualquier nivel. Distintos



estudios muestran que entre un 50% y un 60% de las bajas laborales están relacionadas con él, y que ya lo sufren el 22% de los trabajadores de la Unión Europea. El estrés laboral afecta ligera, moderada o severamente a nuestros procesos de pensar, hacer y sentir, y a nuestra fisiología, dando lugar a respuestas de estrés, síndromes de estrés o trastornos psicofísicos más graves.

Regus Business Tracker (2009), divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los dos últimos años. Según el informe, el 64% de los empleados en Pymes reportaron mayores niveles de estrés, frente a un 60% de la gente que trabaja en empresas multinacionales. Esto se debe a la ansiedad de retener ingresos suficientemente altos para que las Pymes sobrevivan. En el Perú, por ejemplo, las Pymes constituyen el principal número de empresas (el 98.3% del total, según el estudio realizado por la CAF sobre el Entorno Sectorial), lo cual nos podría dar indicios de la gran magnitud de la problemática a nivel local.

Conociendo ambas variables y las cifras que nos muestran las encuestas, iremos introduciéndonos al contexto en el que se realizó la investigación; las empresas de producción, y todas las áreas que son soporte de éstas. Se encontró que suelen caracterizarse por la competitividad y alta exigencia, pero sobre todo, la calidad de servicio que tienen que poseer los trabajadores al realizar la fabricación de los productos, pues de este modo la compañía continúa emergiendo. Pero, ¿qué existe detrás de todo ello?; existen altos niveles de presión en todo el personal, haciendo que los trabajadores asuman mayores responsabilidades, sobrecarga laboral, sobretiempo sin compensación alguna; además, si formas parte del sindicato (que está permitido en las empresas) se incrementa el maltrato y hostigamiento psicológico de diversas maneras, ya sea mediante los cambios de posición o jerarquía sin previo fundamento, no tomándolos en cuenta para las postulaciones, mejoras económicas o distinciones, sus opiniones no son consideradas, buscando errores en cada tarea que realizan, baja o nula comunicación, cambios repentinos de normativas, llegando a crear desniveles salariales, rumores acerca de la vida

privada, indiferencia y cambios inopinados del día de descanso o de turno, con la finalidad de buscar el abandono laboral de la persona y así poder estar con quienes consideran se adecuaran y responderán eficazmente.

De por sí, lidiar con las funciones establecidas por la empresa, supone una carga bastante elevada de estrés, y a su vez le añadimos las actitudes antes mencionadas, hacen que la víctima esté propensa a consecuencias nocivas para su salud y bienestar. Quizás muchas de las personas que realizan estas malas prácticas e incluso la víctima, lo tolere y no tome acciones en el momento indicado, pues a inicios pueden parecer insignificantes, pero no saben el trasfondo de todo ello y el daño que puede generar en la víctima.

Por lo tanto, se evidencia que a lo largo del proceso de acoso laboral se van a generar diversas consecuencias, una de ellas, indudablemente es el estrés en el empleado que está siendo víctima del mismo; siendo un detonante para la salud del trabajador, puesto que lo va incapacitando y obstaculizando en lo que respecta a su desarrollo personal y laboral. Entonces es de gran relevancia identificarlos, estudiarlos y saber cómo abordar dichas problemáticas y así velar por la salud y bienestar integral de los trabajadores. Así también las organizaciones serán las beneficiadas, ya que se lograría intervenir adecuadamente en situaciones relacionadas al tema propuesto, y el personal respondería de manera más productiva y eficaz ante los requerimientos de la empresa, y sobre todo lograrían desempeñarse con éxito en sus roles; por ello se buscó mediante la presente investigación analizar la relación entre el hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Piñuel (2001) diseñó el instrumento para poder medir el Mobbing, llamado Barómetro Cisneros o Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral (HPL). La muestra estuvo constituida por un millón de trabajadores activos de todos los sectores laborales de la Comunidad de Madrid. Primero elaboró una prueba objetiva de 45 conductas de acoso psicológico, con escala valorativa de 1 (nunca) al 5 (todos los días) que manifiesta el grado en que es afectado el trabajador por cada una de las conductas de acoso. Las conclusiones obtenidas fueron: 1. En España 1 de cada 6 trabajadores ha sido sometido a mobbing en los últimos 6 meses; 2. El 16% de la población activa ocupada sufre mobbing (2338000 trabajadores); 3. Los varones presentan un mayor nivel de mobbing con respecto a las mujeres que laboran en organismos públicos. Los resultados revelaron además que la prueba posee adecuados niveles de validez y confiabilidad.

Pérez y Ramírez (2011) investigaron el Estrés laboral en profesionales de enfermería del área de emergencia del Instituto Médico la Floresta - Municipio Chacao, área metropolitana. Primer trimestre 2011. Objetivo: determinar el estrés laboral en profesionales de enfermería, en el área de emergencia. Diseño: investigación de campo, tipo de estudio descriptivo. Población: 28 profesionales de enfermería que laboran en el área de emergencia del Instituto Médico La Floresta (IMLF). Instrumento: cuestionario, el mismo consta de 24 ítems relacionados con la variable en estudio. Resultados/Conclusiones: los profesionales de enfermería señalan como fuente principal del estrés laboral a las situaciones de frustración, los síntomas de estrés incluyen a los de tipo psicológico como más frecuente; y como una manera de confrontación defensiva emplean con mayor uso el mecanismo de defensa de racionalización.

Cicerone (2013) sustentó en la Universidad Abierta Interamericana la tesis titulada "Call Center y Síndrome de Burnout". Objetivo: conocer el grado de exposición al Burnout de personas que trabajan en la actualidad en call center y

compararlo con el grado de exposición al burnout de personas cuyo trabajo también se basa en dar respuestas a demandas de otras personas. Instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach. Muestra: 60 personas (30 trabajadores de Call Center y 30 dedicados a la atención al cliente en otros lugares) de la ciudad del Rosario - Argentina. Resultados: del total de la muestra, 77% de los sujetos que trabajan en Call Center padecen el síndrome de burnout, mientras que un 23% se encuentra por debajo de los valores que indican prevalencia del síndrome.

Carmona (2014) sustentó en la Universidad Veracruzana la tesis titulada "Trabajo femenino y violencia laboral. Estudio de caso en una tienda de autoservicio". Objetivo: conocer cómo se relacionaban empleados y jefes, para identificar si existía alguna diferencia en el trato respecto de hombres y mujeres. Diseño: Cualitativo. Muestra: mujeres empleadas en una tienda de autoservicio ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, durante el periodo 2005-2010. Instrumentos, se diseñó una estrategia metodológica dividida en dos fases: la observación no participante, por medio de amistades y una serie de entrevistas semidirigidas con informantes clave. Conclusiones: existe acoso laboral principalmente hacia mujeres, porque éstas desconocen sus derechos como mujeres y sus derechos laborales y, por tanto, están sujetas a una doble violencia.

Lara y Pando (2014) indagaron acerca de la presencia de los factores psicosociales en el trabajo. Objetivo: identificar la presencia e intensidad de la violencia psicológica, el acoso laboral y los factores sociodemográficos laborales; y, establecer la relación con los niveles de estrés en docentes universitarios del sector público en Ecuador. Muestra: 187 docentes principales de la Universidad Central del Ecuador. Instrumento: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el Inventario de Síntomas de Estrés (ISE) y la encuesta de Factores Socio-demográficos Laborales (ESOLA). Resultados: un 87,2% manifiesta presencia de violencia psicológica; el 91,9% indica que la intensidad de la violencia psicológica es baja y nula; sobre el mobbing 97,8% sostienen que es nulo o bajo; 2,2%, que es medio y alto; sobre los niveles de estrés, 98,9% indicaron que el nivel es bajo, 1,1% que es medio; los síntomas más frecuentes son: dolores de cuello o

espalda, explosiones de coraje, fatiga y gastritis. No existe asociación estadísticamente significativa entre las variables investigadas.

Arellano (2015) realizó un estudio sobre el “Mobbing y su posible relación con los niveles de estrés laboral en el área administrativa de una empresa de Telecomunicaciones”. Diseño: correlacional. Objetivo: determinar si la presencia de mobbing se relaciona con estrés laboral, e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos. Muestra: 93 trabajadores administrativos (Ecuador). Instrumentos: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cuestionario de estrés de la OIT-OMS y la encuesta de características sociodemográficos. Resultados: 97,8% manifestó presencia de violencia psicológica; el 75,3% indicaron que la intensidad de la violencia psicológica fue baja y nula; sobre mobbing 92,4% mostraron que es nulo o bajo y 7,6% presentaron presencia media y alta; sobre los niveles de estrés, 54,8% indicaron que el nivel fue alto. No se evidenció asociación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y la presencia e intensidad de mobbing y estrés. Se encontró una asociación baja, estadísticamente significativa, y directamente proporcional entre mobbing y estrés laboral ( $rP=0,395$   $p<0,05$ ).

Piñuel (2015) sustentó en la Universidad Complutense de Madrid la tesis titulada “Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros”. Objetivo: Investigar, conocer y describir la incidencia del acoso psicológico en el trabajo entre los trabajadores españoles en activo. Muestra: 1.303 trabajadores en activo mayores de 18 años pertenecientes a empresas y organismos públicos de diferentes categorías y formación. Instrumento: Barómetro Cisneros - Escala Cisneros. Método: Descriptivo – Correlacional. Resultados: incidencia del mobbing en España de entre el 9% y el 11 % del total de los trabajadores activos. Conclusión: los sectores con más casos de mobbing son las administraciones públicas, las empresas que proveen de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector sanitario y, las organizaciones del sector terciario.

Jara y Valencia (2015) investigaron la relación del estrés ocupacional y la insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán. Objetivo: Analizar la relación entre ambas variables. Muestra: 61 trabajadores del Instituto Superior de Comercio de Chillán. Diseño: Correlacional, descriptivo, no experimental, transversal. Instrumentos: Encuesta validada internacionalmente. Resultados: El personal presente un nivel medio de estrés laboral general (61.8%) y nivel medio – bajo con respecto a la insatisfacción general (5%). Los varones presentan un 62% (medio) de estrés laboral y las mujeres 61.7% (medio), en cuanto a la antigüedad en el trabajo, el porcentaje más alto de estrés lo obtienen los trabajadores que tienen de 8 a 12 años (61.5%). Sobre la insatisfacción laboral, los varones presentan un nivel medio – bajo (5.1%), mientras que las mujeres presentan un nivel medio, en tanto en función a la antigüedad, los trabajadores que tienen de 4 a 7 años, muestra un nivel medio (4.7%), al igual que los de 8 a 12 años (4.7%). Conclusión: se puede concluir que existe una relación directa entre las variables (-0,1527).

Carrillo (2015) investigó la violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado. Objetivo: determinar si la presencia e intensidad de violencia psicológica se relaciona con estrés laboral, e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos. Diseño: no experimental, descriptivo - correlacional. Muestra: 101 trabajadores de la ciudad de Quito. Instrumentos: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cuestionario de estrés de la OIT-OMS y la encuesta de Factores Sociodemográficos. Resultados: 63,4% manifestó presencia de violencia psicológica; 88,1% indicaron que la intensidad de la violencia psicológica fue baja y nula, mientras que solo 11,9% su nivel fue medio-alto; sobre el mobbing 92,4% mostraron que es nulo o bajo, y el 11,9% presentaron presencia media y alta; sobre los niveles de estrés, 61,40% indicaron que el nivel fue alto, y el 38,6% bajo e intermedio. No existió asociación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y la presencia e intensidad de violencia psicológica,

mobbing y estrés. Conclusión: asociación lineal positiva moderada, estadísticamente significativa, y directamente proporcional entre violencia psicológica y estrés laboral ( $rP=0,433$   $p<0,01$ ).

Marín y Piñeros (2016) investigaron el acoso psicológico en el trabajo “mobbing” en empresas de servicios colombianas. Un factor de riesgo que se debe controlar. Objetivo: Determinar condiciones generadoras de acoso psicológico en el trabajo (APT) y afectación en salud. Instrumentos: aplicada, mixta y correlacional. 3 empresas con 121 empleados (32/45 jefes quienes voluntariamente participaron y firmaron el consentimiento informado). Instrumentos: Batería de Instrumentos para la evaluación de FRP1. Resultados: 73% de los jefes presentan afectación por APT, con niveles de riesgo alto y medio para liderazgo, relaciones sociales y control sobre el trabajo, además el reporte de quejas de maltrato verbal y conductas agresivas y abusivas para la condición intralaboral. Conclusión: relación directa con aparición de sintomatologías de estrés.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Arévalo y Castillo (2005), investigaron el nivel de mobbing en trabajadores de empresas de Trujillo - Perú (públicas y privadas). Diseño: descriptiva. Muestra: 455 trabajadores (266 trabajadores de empresas públicas y 189 de empresas privadas). Instrumentos: Cuestionario de HPL (Hostigamiento Psicológico Laboral) de Iñaki (2001). Resultados: existen diferencias significativas en los niveles de mobbing entre las empresas públicas y privadas siendo en las empresas privadas donde se desarrolla en mayor medida este fenómeno. Asimismo la estrategia de mobbing más usada es desprestigiar a la persona ante sus compañeros. Finalmente se encontraron diferencias significativas en el nivel de mobbing de acuerdo a la variable género, siendo el género masculino el que sufre mayor incidencia de este fenómeno.

Llpo (2015) investigó el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L, Trujillo-2015. Diseño: No

experimental, descriptivo - correlacional. Instrumento: encuestas. Población: totalidad de trabajadores del área (servicio técnico). Resultados: en cuanto a los síntomas físicos que se presentan más en los trabajadores son; dolor de cabeza con 50%, dolores musculares 47% y exceso o falta de apetito 56%; en lo que respecta a los síntomas emocionales el agotamiento (56%), es el que se da en mayor nivel. En general, se encontró que el 56% del total de trabajadores percibe tener estrés laboral. Asimismo se obtuvo que las causas principales del estrés son: volumen y ritmo de trabajo (66%), elevado nivel de responsabilidad (88%), condiciones ambientales del lugar de trabajo (49%). La consecuencia que más prevalece es la disminución del desempeño laboral (67%).

Casaretto (2012) sustentó en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú la tesis titulada: “Mobbing y Satisfacción Laboral en docentes de Educación básica regular de las instituciones educativas PNP de la Provincia Constitucional Del Callao”. Objetivo: describir la relación entre el mobbing y la satisfacción laboral en docentes de básica regular. Muestra: 130 docentes que laboran en instituciones educativas PNP de la Provincia Constitucional del Callao, cuyas edades fluctúan entre los 26 y 55 años. Instrumentos: cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral y la escala de satisfacción laboral SL – SPL. Resultados: indican ( $r = -0.25$ ) que existe correlación negativa entre ambas variables es decir si se incrementa el mobbing, disminuirá la satisfacción laboral. Se observa que la media para la satisfacción laboral es de 51.51 y por otro lado se observa que el promedio de hostigamiento psicológico laboral es de  $P_c = 53.96$ .

Adrianzén (2012) sustentó en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú la tesis titulada: “Mobbing y Clima Laboral en los Vendedores de una Empresa Financiera del Distrito de San Borja”. La presente investigación de tipo Descriptiva Correlacional y de diseño No Experimental. Objetivo: conocer la relación entre el Mobbing y Clima Laboral en los vendedores de una financiera del distrito de San Borja 2012, tomando para ello una población – muestra de 124 vendedores entre varones (86) y mujeres (38) con edades comprendidas entre los 18 y 45 años, con una permanencia mínima de 45 días en dicha organización. Instrumentos:



Cuestionario de Hostigamiento psicológico Laboral (HPL) de Piñuel y Zabala (2001) adaptado por los investigadores Arévalo Carlos y Castillo Luisa (2005), y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004). Conclusión: existe relación negativa media significativa ( $p < 0.005$ ), entre el Mobbing en el trabajo y el Clima Laboral en los vendedores involucrados en la investigación, es decir a mayor nivel de Clima Laboral se espera un menor nivel de Mobbing Laboral en los trabajadores.

Suárez (2013) sustentó en la Universidad César Vallejo la investigación titulada: “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”. Objetivo: adaptar la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Muestra: 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima - Perú. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Benites (2014) sustentó en la Universidad César Vallejo la investigación titulada: “Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria OCTAGON S.A.C. – Barranco, 2014”. Objetivo: determinar la relación existente entre el estrés y su desempeño laboral de los trabajadores de la empresa inmobiliaria OCTAGON S.A.C. La investigación es descriptiva, enfoque cuantitativo. Muestra: 50 trabajadores de la empresa inmobiliaria OCTAGON S.A.C. Barranco, Lima – Perú. Se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con opciones de respuestas en la escala Likert y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach. Resultados: existe un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria OCTAGON S.A.C.

Valles (2015) investigó los niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Medicina Humana de la

UNMSM-T. 2015. Objetivo: determinar la relación existente entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento. Diseño: cuantitativo correlacional de corte transversal. Muestra: 38 estudiantes (X, XI, XII ciclos de medicina). Instrumentos: Cuestionario de Estrés percibido y el Cuestionario de Afrontamiento (COPE-28). Resultados: el nivel de estrés de los estudiantes de la facultad de Medicina Humana hace 1 o 2 años atrás fue medio (47.4%) con tendencia a bajo (28.9%); mientras que en el último mes el nivel de estrés fue media (52.6%) pero con tendencia a nivel alto (26.3%), en el último o 2 últimos años de su vida, presentaron el nivel más alto de estrés en las dimensiones “satisfacción por autorregulación” (78.9%), la dimensión “miedo y ansiedad” (52.6%) y en la dimensión “tensión, Irritabilidad y fatiga” (42.1%). El nivel de estrategia de afrontamiento presentado por los estudiantes durante el semestre 2015 – I, fue regular con un 57.9%, con tendencia a malo (26.3%). Existe una relación significativa entre los niveles de estrés y afrontamiento.

Chávez (2015). Investigó la influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular La Inmaculada de Trujillo - Perú 2015. Objetivo: determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes, identificar los principales factores de riesgo del estrés y su influencia en el desempeño. Diseño: no experimental, descriptivo y de corte transversal. Instrumento: cuestionario de estrés laboral (CEL). Resultados: los factores del estrés, tales como la carga de trabajo y la relación con los alumnos presenta un 72.5% de influencia, la relación con los padres de familia (60.8%), el conflicto y ambigüedad de funciones (51%), la relación con los colegas (56.9%) y el clima institucional (80.4%). Asimismo se identificó los factores del desempeño docente entre los que tenemos: la seguridad y permanencia (54.9%), el establecimiento de objetivos (70.6%), la condición de trabajo (86.3%), promoción y desarrollo del docente (52.9%), reconocimiento como persona importante (47.1%). Conclusión: el estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los docentes, en un nivel medio con 88.6%.

Flores (2016) realizó su investigación donde tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre Mobbing y Estrés laboral. Muestra: 218 trabajadores de enfermería de un hospital de la región del Callao. Instrumentos: Cuestionario HLP – hostigamiento psicológico laboral y la escala de Estrés laboral de la OIT – OMS. Diseño: hipotético - deductivo. Resultados: existe relación significativa entre la variable del mobbing y estrés laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Psicología de la Salud Ocupacional**

Para poder explicar acerca de las variables planteadas en la presente investigación, es indispensable mencionar sobre la Psicología de la Salud Ocupacional, ya que ésta se encarga de contemplar todo lo referente al bienestar del trabajador.

Dicha disciplina se creó en 1990 por la Asociación Psicológica Americana (APA) y el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) a raíz de los cambios que se estaban experimentando en el mundo laboral, y que indudablemente recaían sobre los trabajadores, tanto en la calidad de vida como en su salud. Al respecto, Salanova (2009) define a la Psicología Ocupacional como “la aplicación de los principios psicológicos en el mejoramiento de la calidad de la vida laboral, la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores”. Asimismo, menciona que es multidisciplinario e integra ciertos modelos explicativos acerca de la salud ocupacional, que tienen como finalidad diseñar determinadas formas de cómo abordar problemáticas que se suscitan dentro de las organizaciones, contrarrestar la enfermedad e incentivar la protección de los trabajadores.

En la Revista Med Hered (2016) en uno de sus artículos habla acerca de la Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú, mencionando que en nuestro país la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional en el

trabajo (Ley N°29783 promulgada el 2011 y reformulada el 2014), promovió la acreditación de 170 empresas, la elaboración del documento técnico (ficha psicológica ocupacional y el informe factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana), mostrando los riesgos psicosociales relacionados al estrés y solicitando al abordaje de fenómenos psicosociales como el síndrome de burnout, acoso y violencia laboral. (pp. 193 – 194)

Asimismo, indicar que la Psicología de la Salud Ocupacional, considera 4 niveles de explicación diferentes pero que se interrelacionan en gran medida: el empleado individual, el ambiente de trabajo, el organizacional y el externo. Encargándose básicamente de los procesos psicológicos subyacentes para poder mejorar la salud, seguridad y bienestar ocupacional (Schaufeil, 2004).

Adicional a ello, y para tener una mejor comprensión y entender con claridad los diferentes conceptos, en lo que a Psicología se refiere dentro del ámbito laboral, citaremos a Kaneko (2016), quien menciona lo siguiente:

- **Psicología Organizacional:** se enfoca básicamente en la organización y la conducta del personal dentro de la misma; viendo temas como el liderazgo, comunicación, toma de decisiones, clima organizacional, cultura organizacional, entre otros.
- **Psicología Industrial:** se encarga de realizar los procesos organizacionales; tales como la selección del personal, formación y el desarrollo de carreras.
- **Psicología del trabajo:** su objeto de estudio radica en la actividad laboral de las personas, llámese desempeño, productividad, motivación, etc.

### 1.3.1 Hostigamiento Psicológico Laboral

#### Violencia

En el Informe mundial sobre la violencia y la salud - OMS (2002), indica que la violencia es “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.”

#### Teorías del Origen de la Violencia

Para comprender los comportamientos agresivos/violentos del ser humano, es preciso remontarnos hacia los diferentes modelos teóricos que dan explicación al origen de dichas conductas:

**1. Teorías Activas o Innatistas:** Las teorías que lo conforman, intentan explicar la violencia desde el interior del ser humano (impulsos), y son las siguientes:

**a. Teoría Etológica:** Lorenz (1988) intenta explicar la conducta humana, a partir de lo observado en los animales, mencionando que la agresión es una reacción innata del individuo, basada en impulsos inconscientes biológicamente adaptados y que se han ido desarrollando con la evolución de la especie, con la finalidad de garantizar su supervivencia. (p. 27)

**b. Teoría Psicoanalítica:** La presente teoría formulada en inicio por Freud (1973), concibe que la agresividad no es más que una reacción ante la frustración de la satisfacción de la libido; es decir, cuando no consigue aquello que le provoca placer. Dicha agresión se puede dirigir hacia el exterior o hacia uno mismo, y en tal caso, para evitar su autodestrucción, se libera permanentemente hacia el exterior.

**c. Teoría de la Personalidad:** dicha teoría menciona que los comportamientos agresivos se dan según los rasgos constitucionales de la personalidad (ausencia de autocontrol o existencia de déficits cognitivos).

**d. Teoría de la Frustración:** teoría propuesta por Dollard et al. (1939), menciona que todo comportamiento agresivo resulta de una frustración previa. Asimismo, indican que existe una relación causal directa entre la frustración provocada por el bloqueo de una meta y la agresión.

**e. Teoría de la Señal – Activación:** Berkowitz (citado por Ramos, 2007, p. 24) explica la teoría a partir de lo formulado en la Teoría de la Frustración; considera que la frustración surge cuando la persona prevé que va a perder aquello que quiere (desea poseer ese algo), además sostiene que existe una variable intermedia entre la frustración y la agresión a la que denomina cólera. La frustración provoca cólera y la cólera activa el organismo y lo prepara para la agresión, que finalmente se producirá dependiendo del grado de activación emocional del sujeto.

**f. Teoría Genética:** sostiene que existe cierta predisposición genética o aspectos hereditarios. Los individuos tendrían conductas agresivas/violentas como resultado de síndromes patológicos orgánico.

**2. Teorías Reactivas o Ambientales:** Las teorías que lo conforman, intentan explicar la violencia a partir del entorno del ser humano, y son las siguientes:

**a. Teoría del Aprendizaje Social:** Bandura (1973), indica que el ser humano aprende por observación e imitación, y que la conducta agresiva estaría influenciada por una serie de factores ambientales (estímulos, refuerzos y castigos) y de factores personales (creencias, pensamientos, expectativas, etc.), que mediante un proceso de determinismo recíproco interactúan entre sí. Lo cual quiere decir que, si el modelo obtiene un beneficio, se incrementará la probabilidad de que el individuo imite el

comportamiento agresivo, caso contrario, disminuirá la probabilidad de imitación

- b. Teoría de la Interacción Social:** señala que la conducta agresiva es el resultado de la interacción entre las características individuales de la persona y las circunstancias del contexto social que lo rodea. Dicha teoría le da mayor énfasis a la influencia del ambiente y a los contextos sociales más cercanos al sujeto en su comportamiento y, además, destaca el carácter bidireccional de la interacción: el ambiente influye en la persona y ésta a su vez en el ambiente.
  
- c. Teoría Sociológica:** haciendo referencia a los que menciona Ramos (2007) en la presente teoría se interpreta la agresión/violencia como producto de ciertas características culturales, políticas y económicas de la sociedad. Entendiéndose que la pobreza, la marginación, la dificultad del desarrollo intelectual, la explotación o el sometimiento a sistemas altamente competitivos están en la base del comportamiento desviado de ciertos ciudadanos y, por tanto, son la principal causa de los problemas de conducta en las personas. (p. 26)
  
- d. Teoría Ecológica:** Bronfenbrenner (1979) contempla a la persona inmersa en una comunidad interconectada y organizada en cuatro niveles, las cuales serían producto de las conductas agresivas. Dichos niveles reflejan cuatro contextos de influencia en los comportamientos y son los siguientes: 1. microsistema, compuesto por los contextos más cercanos a la persona, (familia y la escuela); incluye todas aquellas actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona experimenta en su entorno inmediato determinado; 2. mesosistema, hace mención a las interacciones existentes entre los contextos del microsistema (comunicación entre la familia y la escuela); 3. exosistema, involucra a aquellos entornos sociales en los que la persona no participa activamente pero en los que se

producen hechos que sí pueden afectar a los contextos más cercanos a la persona (grupo de amigos de los padres y hermanos y los medios de comunicación); y 4. macrosistema, se refiere a la cultura y momento histórico-social determinado en el que vive la persona (incluye la ideología y valores dominantes en esa cultura).

## **Tipos de Violencia**

La Organización Mundial de la Salud (2002), clasifica los tipos de violencia en tres apartados:

- 1. Violencia autoinfligida:** emplean la violencia contra ellos mismos, con la finalidad de autolesionarse, llegando inclusive al suicidio.
- 2. Violencia colectiva:** se da mediante personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos, con el afán de lograr objetivos políticos, sociales o económicos. El terrorismo, genocidio, violación de los derechos humanos y crimen organizado son claros ejemplos de dicha violencia.
- 3. Violencia interpersonal:** dicha violencia es cometida por un individuo o un grupo de individuos; y comprende la violencia juvenil, contra la pareja u otras formas de maltrato familiar, la violencia en entornos institucionales, lugares de trabajo, hogares de ancianos o centros penitenciarios. Ésta se puede presentar como violencia física, sexual y psíquica, incluso las privaciones y el abandono.

Ahora, para ir adentrándonos al tipo de violencia que tiene relación directa con el acoso laboral, y que se encuentra dentro de ésta clasificación, es necesario definir la violencia laboral. Ésta es definida por la Organización Internacional del Trabajo (1997), como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o



lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa”.

### **Modelo Psicopatológico – Propuesto por Piñuel**

El psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, se convirtió en uno de los principales impulsores de este modelo, tras la publicación de su libro sobre Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo (2001). Este autor se refiere al mobbing como:

“Fenómeno que tiene como objetivo intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o de satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la situación que le brinda la organización (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Asimismo nos dice que es el “continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”. (p.23).

Como podemos observar el mobbing es el hostigamiento psicológico que recibe determinado trabajador con la única finalidad de que éste desista de su puesto de trabajo; cabe resaltar que ello sucede por ciertas características que presenta la víctima (persona brillante, con éxito en la vida y en general), y ello hace que el agresor por las tendencias o perfil que presenta (generalmente personalidad paranoide, narcisista o psicópata), empiece el proceso de mobbing. Así también la teoría menciona que el ambiente del trabajo influye en el acoso, siendo éste favorecedor. Sin embargo, enfatiza su estudio básicamente en los perfiles de la víctima y del acosador.

### **Causas**

Según Piñuel y Zabala (2003) establecen que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del mobbing. La persona

acosada (víctima) suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto del grupo; puede ser por presentar capacidad profesional superior, facilidad para despertar aceptación o aprecio (en compañeros, subordinados, jefes, clientes, etc.), evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo. Las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Las diferencias suelen utilizarse para culpabilizar y demonizar al trabajador, que, en un momento dado, cargará con la culpa de todo lo que sale mal.

Otra causa del mobbing, es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin oponer resistencia. Se trata de hacer expandir el psicoterror laboral entre los miembros de la organización, que tendrán que advertir lo que les podría ocurrir si no se someten a los dictados del grupo que hostiga. (Piñuel y Oñate, 2002, p. 200).

## **Tipos**

El acoso laboral no distingue raza, religión, sexo, nivel jerárquico, etc. Todas las personas que laboran pueden estar expuestas a sufrir del fenómeno. Existen autores con diversas definiciones de éste, sin embargo la mayoría coinciden en diferenciar tres tipos de mobbing:

- **Ascendente:** Es el que lo practica uno o varios subordinados sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización.
- **Horizontal:** Se da entre personas que tienen el mismo nivel jerárquico; un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque, con el fin de conseguir un único objetivo.

- **Descendente:** también conocido como “boossing”, es el acoso más usual. Lo ejerce un superior hacia uno o varios subordinados, ya sea para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial (busca el abandono del trabajador de modo “voluntario”).

## Fases

Si bien, existen estudios que consideran que cada condición está determinada por las singularidades propias de cada caso, y que varía de acuerdo a las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata el conflicto. Tomaremos de referencia al estudio realizado por el Equipo de Investigación Cisneros, Piñuel y Zabala (2004), que indican cinco fases:

- **Fase de incidentes críticos:** etapa difícil de distinguir, pues han existido buenas relaciones entre el hostigador y la víctima, lo que conlleva a cierta confusión. Esta fase puede iniciarse con un pequeño conflicto o mal entendido; no se considera propiamente acoso psicológico y tiene una duración breve.
- **Fase de acoso y estigmatización:** dicha etapa comienza con la “focalización” de la víctima; se realizan acciones contra el acosado, señalándosele como torpe, descuidado o malintencionado. Los comportamientos recurrentes son: hostilidad y medidas que la estigmatizan o señalan frente a los demás trabajadores (prohibiciones, órdenes de que limitan su comunicación, chismes, calumnias y que otros compañeros se sumen al “linchamiento”). Las conductas presentan una intencionalidad perversa y nacen de un proceso de intención persistente y recurrente contra una persona que se materializa en la decisión de “ir por ella”. En esta fase, la víctima empieza a experimentar irritabilidad y otras secuelas psíquicas, haciendo que su desempeño se vea mermado y se den incidentes críticos o errores en su gestión, lo cual es usado por el acosador para vender a la

víctima como inestable (laboral o psicológicamente). “Los agresores suelen presentar el efecto del mobbing que han generado ellos mismos como la causa del mismo” (Equipo de Investigación Cisneros. sf. p.28). Finalmente, se consigue que las víctimas entren en una fase de confusión y de inculpação que es el antecedente de la indefensión con que viven el mobbing y que explica la paralización ante el acoso que padecen.

- **Fase de intervención de la dirección:** Frecuentemente las víctimas de mobbing cumplan un papel muy “saludable” para algunas organizaciones “tóxicas” como chivos expiatorios, Así pues, se encuentra que anteriormente han existido acosados que cumplen el mismo papel de chivo expiatorio, acreditándose así un funcionamiento histórico, verdaderamente patológico de la organización en cuestión. La investigación del caso por parte de la dirección suele completar la estigmatización como «oveja negra» del trabajador afectado debido a que los canales que utiliza la propia dirección para informarse del caso suelen estar afectados e “infectados” por la propia acción en que la estigmatización consiste.
- **Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:** En esta etapa el daño ya suele estar instalado. La víctima va en busca de ayuda; sin embargo, el médico de la empresa, médico de cabecera, o del propio servicio de salud mental le brinda diagnósticos erróneos, o sólo parcialmente correctos, lo que incrementan su confusión y sufrimiento al hacerlo sentirse responsable de su propio acoso psicológico, victimizándolo. En ocasiones se realizan terapias para las víctimas, no obstante, si dicha información llega a la organización, puede servir para estigmatizarla aún más, reforzando en la opinión pública la idea de que se trata de una “personalidad patológica”.
- **Fase de salida o expulsión de la organización:** En la última fase, la víctima está dispuesta a ser lanzada, excluida, o expulsada de su lugar del

trabajo. Pese a, hay otros que deciden resistir sin abandonar su lugar de trabajo y sin hacer frente al acoso que padecen, pero ingresan en la indefensión y generan una espiral de bajas laborales crecientes, incrementándose de forma significativa la probabilidad de ser despedidas por falta de productividad o por sus reiteradas ausencias del trabajo.

### **Personajes Implicados**

- **Víctima:** Existen diversas investigaciones, y la mayoría de ellas coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo perfil de personas: aquellas cuyo modo de vivir, alegría, situación familiar o laboral, capacidades técnicas, talentos, etc., despiertan en ellos, debido a sus profundos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad), sentimientos de celo y envidia. (Luna, 2003; Piñuel, 2001). Por su parte, Hirigoyen (2001), menciona que las víctimas ideales, son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer una mejor imagen de ellas mismas. Ello es lo que las transforma en víctimas: ellas necesitan dar y los acosadores recibir o tomar.
- **Hostigador:** Piñuel (2001) mencionaba que el perfil de un acosador corresponde a personas mediocres, débiles, perversas, prepotentes, resentidas, cobardes, frustradas, envidiosas, celosas, egoístas, faltas de empatía, egocéntricas, perversas, narcisistas, manipuladoras, tergiversadoras de la verdad, necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo, faltas de interés por los demás pero deseosas de despertar el interés del resto de personas, necesidad de tener la sensación de dominio y control sobre los demás, convencimiento de que todo lo que poseen las personas de su entorno laboral se lo deben a él únicamente porque por sí mismas no son capaces de conseguir un puesto de trabajo. Asimismo nos dice que “es posible que el comportamiento del acosador sea debido a algún trastorno de personalidad como la personalidad psicópata, narcisista o paranoide” (p. 181).

## **Consecuencias**

Definitivamente el ser acosado psicológicamente, genera diversas consecuencias en la víctima, las cuales van desde cefaleas, dolores de cabeza, irritabilidad, trastornos del sueño, ansiedad, etc., llegando hasta el intento de suicidarse para poder solucionar el problema, aunque es preciso mencionar que no todas las personas presentan las mismas reacciones. Para Hirigoyen (2001) los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor.

### **1.3.2 Estrés Laboral**

#### **Origen del Estrés**

Según lo mencionado en la Revista de Psicología de la Universidad de Antioquia (2012), menciona que Selye en 1930 se percató de que todos los enfermos a quienes observaba, indiferentemente de la enfermedad que sufrían, tenían síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas inespecíficos, a lo que denominó “Síndrome General de Adaptación”. Posteriormente, luego de realizar sus experimentos con ratas, comprobó la elevación de las hormonas suprarrenales, atrofia del sistema linfático y aparición de úlceras gástricas; inicialmente lo llamó “estrés biológico” y después simplemente “estrés”. De esta manera, Selye consideró que varias enfermedades (cardíacas, hipertensión arterial y trastornos emocionales o mentales) se generaban por los cambios fisiológicos producidos por un prolongado estrés en los órganos, y que dichas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Luego, ampliando su teoría, añadió que las demandas sociales y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación, pueden provocar el trastorno del estrés. En su libro

publicado en 1960, el estrés se definió como “la suma de todos los efectos inespecíficos de factores (actividades cotidianas, agentes productores de enfermedades, drogas, hábitos de vida inadecuados, cambios abruptos en los entornos laboral y familiar), que pueden actuar sobre la persona” (Martínez y Díaz, 2007, p. 13).

## **Modelos Teóricos**

Existen diversos modelos y teorías acerca del estrés organizacional, y éstas generalmente estudian las interacciones que se producen entre el trabajador y su entorno laboral, sin embargo rescataremos las más relevantes, y a continuación se mencionaran:

### **1. Modelo de Esfuerzo – Recompensa (E – R)**

El presente modelo teórico fue propuesto por Siegrist en el año 1996, éste centra su atención en el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unido a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión.

Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas y obligaciones del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y control del status. Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe a cierto tipo de personas “excesivamente comprometidos” y que tienden a exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo. Actualmente algunos estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de

riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicósomáticas. (Smith et al., 2005).

Lo que pretende el modelo propuesto por Sigríst es que se debe alcanzar un balance entre las capacidades, habilidades, conocimientos, etc., del trabajador y las demandas del puesto que ocupa, con la finalidad de lograr resultados favorables, tanto para el trabajador como para la organización. Ahora el que la persona logre adecuarse al puesto de trabajo requiere un ajuste entre sus necesidades, intereses, valores, etc. y las recompensas que obtiene de la realización de su trabajo, en cuanto a salario, status, desarrollo personal, etc. Por ello lo que busca es que se dé importancia a ambos aspectos, al esfuerzo y a la recompensa que éste reciba por lo que realiza para que de esa manera no se llegue al estrés laboral.

## **2. Modelo Orientado a la Dirección**

Ivancevich y Matteson (1989) mencionan que el estrés puede entenderse como la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental que es potencialmente dañino, y por tanto la respuesta de estrés demostraría que el individuo ha sido sometido a un ambiente perturbador o disfuncional. El modelo orientado a la dirección se basa en una perspectiva administrativa. Asimismo distingue y clásica los antecedentes de la situación de estrés en dos grupos de estresores que resulten útiles para la dirección de las empresas:

- **Estresores Intraorganizacionales** (localizados al interior de la organización); entre ellos están: 1. Los estresores del ambiente físico (iluminación, ruido, temperatura, vibración, movimiento, aire contaminado). 2. Los estresores a nivel individual (ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobrecarga de trabajo y responsabilidad por otras personas). 3. Estresores a nivel grupal (cohesión y respaldo del grupo). 4.) Estresores a nivel organizacional (clima organizacional, estructura organizacional, territorio, tecnología, estresores por influencia del líder).



- **Estresores Extraorganizacionales** (localizados fuera de la organización): dentro de dichos estresores resalta las relaciones familiares, cambio de residencia, las finanzas domésticas.

Existen diversos tipos de estresores como se acaban de mencionar, sin embargo el hecho de que llegue a ser estrés real depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual. (Ivancevich, & Matteson, 1992)

## **Tipos**

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

- **Episódico:** Es aquel que ocurre de modo puntual y momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- **Crónico:** El estrés crónico es aquel que se presenta por consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En ocasiones es la evolución del estrés laboral episódico, ya que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del trabajador.

Asimismo se pueden distinguir otros dos tipos de estrés laboral en función de si se trata de estrés positivo o negativo:

- **Eustrés** (positivo o beneficioso): Se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso.

- **Distrés** (negativo o perjudicial): El organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan las capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

## **Causas**

De acuerdo con la Revista Organización del Trabajo y el Estrés - OMS (2004) mencionan que una mala organización del trabajo, es decir el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Mencionándolas puntualmente tenemos dentro de las causas a las siguientes:

- Expectativas económicas, sueldo insuficiente.
- Presión por parte del empresario, hostigamiento laboral.
- Actividades de gran responsabilidad.
- Funciones contradictorias del trabajador.
- Motivaciones deficientes o ausencia de incentivos.
- Los conflictos entre empleados, clientes empresarios.
- Cargas excesivas de trabajo.
- La exposición a riesgos físicos constantes.
- Jornadas de trabajo excesivas y ritmo de trabajo acelerado.
- Preocupación por el despido o renovación de contrato.
- La falta de posibilidades para ajustar la vida laboral con la personal.

## Consecuencias

En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Leza, 2005)

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2004) en su Revista: La Organización del Trabajo y el Estrés, mencionan que puede repercutir en el de diferentes maneras de acuerdo a cada persona y en la organización de la siguiente manera:

- **Efectos del Estrés Laboral en el Individuo:** Angustia e irritabilidad, incapacidad para relajarse o concentrarse, tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse menos comprometido con este, sentirse cansado, deprimido e intranquilo, dificultades para dormir y sufrir de problemas físicos (cardiopatías, trastornos digestivos, cefalea, lumbalgias y trastorno de los miembros superiores).
- **Efectos del Estrés Laboral en el Trabajo:** Aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

#### **1.4 Formulación del problema**

Por lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Por todo lo señalado previamente, se decidió realizar dicha investigación, pues son fenómenos que se suscitan dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas; sin embargo no se le da la importancia debida y por ello, las permiten o toleran, pues consideran que son conductas insignificantes, cuando en realidad tienen efecto considerablemente en la salud de los trabajadores y por ende, de la organización.

Dicha investigación se enmarcó dentro de una pertinencia práctica, pues colaboró a resolver un problema real, que existe, y se extiende progresivamente, dando nuevas evidencias del mismo; existe relevancia en sus resultados, ya que a través de éstos, se podrá realizar la intervención necesaria y, al conocer el nivel de hostigamiento psicológico laboral se pueden elaborar diversas técnicas, programa y/o estrategias para poder corregir las conductas negativas que existen en los trabajadores y por ende se logre disminuir el nivel de estrés laboral que puede ser generado por el acoso laboral, siendo ello de gran beneficio para las personas que laboran en la empresa como para la propia organización.

Asimismo, se encontró enmarcada dentro de una pertinencia teórica, ya que se utilizaron determinadas teorías para poder explicar las variables antes descritas, así también llena un vacío en el campo de las investigaciones realizadas, dado que los estudios en nuestro medio no son suficientes y no se cuenta con información ni datos actualizados sobre dicha problemática. Por lo cual sus resultados nos ayudaron a conocer en mayor medida la relación entre Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral, en un contexto que no ha presentado muchos

antecedentes. Es así que se pretendió brindar conocimientos necesarios sobre cómo es el comportamiento de las presentes variables en las empresas, y de esa manera contribuir a que se logre un mejor entendimiento del tema, dando nuevas ideas y/o recomendaciones.

También se justifica por su utilidad metodológica, porque se realizaron sugerencias sobre cómo abordar de manera más adecuada futuras investigaciones, ya sea del mismo tema, relacionadas con el o con la población estudiada. Finalmente generó un aporte a la psicología a la salud laboral, porque se conocieron las principales causas o factores que influyen en dicho tema.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

- H1: Existe relación directa y significativa entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- H2: Los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017 presentan un Nivel Promedio a Alto de Hostigamiento Psicológico Laboral.
- H4: Existe diferencias entre el Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.
- H3: Los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017 presentan un Nivel Promedio a Alto de Estrés Laboral.
- H4: Existe relación diferencias entre el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.

- H5: Existe relación significativa entre los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo General**

- Determinar la relación existente entre Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Describir el Nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima 2017.
- Determinar si existen diferencias entre el Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.
- Describir el Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.
- Determinar si existen diferencias entre el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.
- Establecer la relación existente entre los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.

## **Limitaciones**

Tiempo: al contar con plazos establecidos para la presentación de cada avance, sumado a los trabajos semanales dejados en las asesorías de práctica, la distancia hacia la universidad y cumplir con las responsabilidades en mi centro laboral y en

casa; hacían que no contará con el tiempo suficiente para poder enfocarme como me gusta hacerlo.

Horario de trabajo: al trabajar 10 horas diarias y con una programación previa, en algunas ocasiones se me complicaba poder pedir permiso, tanto al momento de acudir a la fideería, como también a las asesorías (PP4 y tesis), teniendo que recuperar las horas durante la semana (los días que no asistía a la universidad me debía quedar hasta las 20:00 hrs.).

Instrumentos: no se cuenta con instrumentos adaptados a la realidad peruana, y sobre todo en la población donde se llevó a cabo la investigación, por lo que se tenía que realizar una prueba piloto, haciendo que el tiempo se dilate.

Tiempo al momento de la aplicación de los test: por ser una empresa de producción, donde la mayor parte de la muestra son los obreros, tienen horarios establecidos y no les podían otorgar más de 20 minutos para que culminen ambas pruebas, los cuales no siempre se podían cumplir porque existían personas que no comprendían con facilidad en qué consistía cada ítem.

Jueces (validación del piloto): al realizar la prueba piloto, se debía a la vez, encontrar 5 jueces del área organizacional, y por las mismas ocupaciones que tienen a diario, no se les hacía factible aceptar los documentos y/o se les tenía que buscar continuamente para hacerles recordar; extendiéndose el tiempo para poder iniciar con la aplicación de los instrumentos y procesamiento de la información.

Sinceridad: los partícipes de la investigación, al encontrarse dentro de su centro laboral, tenían cierto temor al marcar los cuestionarios, sobre todo el de mobbing, ya que es un tema que genera cierto grado de resistencia, por el temor a que sus jefes se enteren de los resultados; por ello se les debió explicar detenidamente cuál era la finalidad de la investigación y que se queden con la tranquilidad que era para contribuir con ellos, más no se les expondría delante de sus superiores.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Método de Investigación**

El método empleado en esta investigación, es de tipo hipotético deductivo, porque: “puede organizar lo que ya se conoce y señalar nuevas relaciones conforme pasa de lo general a lo específico, pero sin que llegue a constituir una fuente de verdades nuevas” (Dávila, 2006:185).

#### **2.1.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de estudio del presente trabajo es cuantitativo, no experimental transversal ya que busca observar las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos en un momento determinado y único (Hernández, Fernández y Baptista et. al. 2010).

#### **2.1.3 Tipo de Estudio**

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional, puesto que la investigación: “Describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (Hernández et al. 2010, p.155).

### **2.2 Variables: Operacionalización**

#### **2.2.1 Variable: Hostigamiento Psicológico Laboral**

Piñuel y Zabala (2001) lo define como el “continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”. El puntaje obtenido a través del Cuestionario de Hostigamiento Psicológico de Piñuel y Zabala (2001). Adaptado por los investigadores Arévalo & Castillo (2005). Ello se ve reflejado a través de tres categorías: Bajo – Medio – Alto. Los indicadores presentes en el



cuestionario son 5 (descripción en líneas inferiores). La escala de medición para dicha variables es ordinal.

#### Factores de la variable Hostigamiento Psicológico Laboral

Conceptualmente, Leymann (1996) clasifica como factores o estrategias de acoso psicológico en cinco grandes apartados:

- **Factor I: Limitar su comunicación**, el acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír.
- **Factor II: Limitar su contacto social**, no se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros.
- **Factor III: Desprestigiar a la persona ante sus compañeros**, bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.
- **Factor IV: Desacreditar su capacidad profesional y laboral**, se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.
- **Factor V: Comprometer su salud**, el sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, en el afectado.

#### 2.2.2 Variable: Estrés Laboral

Ivancevich y Matteson (1989), lo definen como “respuesta adaptiva, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas”. Esta

variable se hará medible a partir del puntaje obtenido por el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Adaptado por Suárez T. (2013). Lo cual se evidencia a través de cuatro categorías: Bajo - Promedio Bajo - Promedio Alto – Alto. Los indicadores usados en dicho cuestionario son 7 (líneas abajo se encontrará la descripción de los mismos). La escala de medición para dicha variable es ordinal.

#### Dimensiones de la Variable Estrés Laboral

De acuerdo a los autores antes mencionado, en 1989 señalan que son siete los principales factores psicosociales generadores de estrés, y son los siguientes:

- **Dimensión I: Clima Organizacional**, se refiere a la atmósfera o ambiente particular de las organizaciones, propio de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos, ya que dependiendo cómo lo valoren, los hará sentirse estresados o no. Puede ser un clima rígido, autoritario, democrático, etc. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.
- **Dimensión II: Estructura Organizacional**, comprende el aspecto administrativo, las jerarquías que se dan en la empresa y la posición del individuo dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.
- **Dimensión III: Territorio Organizacional**, comprende al área personal o el espacio donde la personas realiza sus actividades, donde trabaja, conversa, bromea y piensa. En muchos casos las personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa. Algunos estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio.

- **Dimensión IV: La Tecnología**, este aspecto es sumamente importante, es de alto nivel estresante, porque depende de la disponibilidad de recursos que la organización ofrece a sus empleados para la realización de sus actividades, acordes con los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para el uso de la tecnología respectiva.
- **Dimensión V: Influencia del Líder**, el líder tiene la posibilidad de ejercer una influencia más poderosa que cualquier otro aspecto del trabajo, ya que goza de una posición que le da autoridad y poder; algunos líderes sirven como facilitadores de estrés, mientras que otros lo reducen.
- **Dimensión VI: Cohesión del Grupo**, ello nos hace referencia a la cercanía entre los miembros de un grupo, al grado de fuerza de atracción y de motivación que permite la unión al grupo; cuando estas fuerzas desplazan a un miembro del grupo alejándolo de los demás integrantes le produce estrés.
- **Dimensión VII: Respaldo del Grupo de Trabajo**, este aspecto se refiere al respaldo que requiere un trabajador por parte de su grupo de trabajo para identificarse con su empresa y con el rol que desempeña, cuán avalado se puede sentir si realiza algún comentario, actividad, tarea asignada o cuando se propone una meta (personal o colectiva), ya que si no es así, generará gran estrés en él por las críticas, desconfianza o falta de apoyo que pueda sentir.

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Como señala Tamayo y Tamayo (1997): “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

(p.114). Por ello, en el presente estudio la población estuvo constituida por el conjunto de trabajadores de una fideería del distrito de Lima (158).

### 2.3.2 Muestra

De acuerdo a lo mencionado por Hurtado (1998): “al tener poblaciones pequeñas o finitas, es mejor no seleccionar muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”. Por lo cual, y para efectos de la investigación, se procedió a tener como muestra a la totalidad de trabajadores de una fideería del distrito de Lima; quedando conformada por 158 colaboradores.

Tabla 1

#### *Distribución de la muestra*

	Áreas			Producción		
	Administrativos	Calidad	Mantenimiento	Obreros	Líderes	Supervisores
Femenino	4	3	5	83	3	0
Masculino	5	1	2	43	6	3

En la presente tabla de doble entrada se muestra a la población estudiada, de acuerdo al sexo y a las áreas en las que se encuentran laborando; donde el área administrativa, calidad y mantenimiento están conformadas por un total de 20 trabajadores (12 mujeres y 8 hombres); y en lo que respecta a producción, se encuentra compuesta por 138 trabajadores (86 mujeres y 52 hombres).

### 2.3.3 Muestreo

El muestreo utilizado para el presente estudio, es censal, ya que por ser un número manejable, se considera al 100% de la población. Al respecto, Ramírez (1997) indica que es aquel muestreo donde todas las unidades de investigación son consideradas como tal.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral de Iñiqui

#### Descripción:

Nombre de la Escala:	Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral.
Autor:	Iñaki Piñuel y Zabala (2001)
Procedencia:	España.
Adaptación:	Arévalo Carlos & Castillo Luisa. (2005)
Administración:	Individual o Colectiva.
Número de Ítems:	44 ítems
Propósito:	Mide el Nivel de Mobbing en 3 categorías. (alto, medio bajo)
Confiabilidad:	0.72
Ámbito de aplicación:	Personal que labore dentro de una empresa mayores de 20 años y menores de 60, con un tiempo de servicio mayor a 6 meses de antigüedad.
Tiempo de aplicación:	20 minutos aproximadamente.
Indicadores:	Limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar a la persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional del trabajador y comprometer la salud.

Tabla 2

*Indicadores del Cuestionario HPL*

Factores	Número de Ítems
Limitar la comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Limitar el contacto social	11, 12, 13, 14, 15
Desprestigiar a la persona ante sus compañeros	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29,
Desacreditar la capacidad profesional del trabajador	30
Comprometer la salud	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37
	38, 39, 40, 41, 42, 43, 44

La presenta tabla muestra la distribución de los ítems de acuerdo a los factores del cuestionario.

**Calificación**

La calificación es de opción múltiple: 1. Nunca me ha ocurrido, 2. Pocas veces me ha ocurrido, 3. A veces me ocurre, 4. Muchas veces me ocurre y 5. Con mucha frecuencia o siempre me ocurre. Se puntúa según la respuesta que el sujeto emita en cada ítem. El cuestionario permite obtener 2 puntajes, uno total y el otro parcial; es decir, podemos obtener resultados por cada factor de la prueba y el puntaje total. Para la escala total las puntuaciones de los niveles de Hostigamiento Psicológico Laboral son los siguientes:

- De 45 - 47 (Nivel Bajo); de 48 - 60 (Nivel Medio) y de 61 a más (Nivel Alto de Mobbing).

**Baremos**

La versión original del Cuestionario ¿Cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo? aparece en la Investigación Barómetro Cisneros sobre Violencia en el Entorno de Trabajo de Iñaki Piñuel y Zabala sin embargo para el presente estudio se utilizará el Cuestionario adaptado por los investigadores Arévalo & Castillo (2005), quienes acondicionaron los ítems según la realidad en que sería

aplicado el Cuestionario, de los 46 ítems originales se redujo a 44 ítems que contiene la prueba actual, divididos en 5 indicadores.

Tabla 3

*Baremos del Cuestionario HPL*

Factor	Puntuación	Nivel
Limitar la comunicación	1 -11	Bajo
	12 -16	Medio
	17- +	Alto
Limitar el contacto social	1 – 6	Bajo
	7 – 9	Medio
	10 - +	Alto
Desprestigiar a la persona ante sus compañeros	1 – 16	Bajo
	17 – 21	Medio
	22 - +	Alto
Desacreditar a la persona antes sus compañeros	1 – 8	Bajo
	9 – 11	Medio
	12 - +	Alto
Comprometer la salud	1 – 8	Bajo
	9 – 11	Medio
	12 - +	Alto

La presente tabla muestra la baremación de las subescalas del Cuestionario HPL.

**Confiabilidad**

Fue determinada por el método Alpha de Cronbach, que consistió en hallar la varianza de las respuestas totales y de cada ítem; utilizó la técnica de muestreo no probabilístico intencional y aplicada a 455 sujetos, el Cuestionario HPL, se sometió a la prueba de confiabilidad, tenemos que el total del instrumento, obtuvo un coeficiente de confiabilidad con la corrección del Alpha de Cronbach  $\alpha = 0.7225$ , este resultado muestra un coeficiente altamente confiable. También se realizó la prueba por indicadores y los resultados obtenidos fueron altamente confiables.

## **Validez**

Para la validez se utilizó el criterio de la opinión de expertos, donde se recurrió a personas especialistas en el tema y dieron su opinión favorable respecto a que el instrumento cumplía con las características apropiadas para que pueda medir lo que se pretende determinar, todas las recomendaciones dadas por los especialistas fueron tomadas en cuenta para la aplicación final del instrumento. Además, para hallar la consistencia interna se utilizó el Coeficiente Producto Momento de Pearson, así mismo para precisar la correlación entre el ítem y el total de la prueba se utilizó el corrector de Mc Nemar.

## **Adaptación Piloto**

Debido a la naturaleza de la muestra, se procedió a realizar una adaptación piloto a fin de contar con resultados más confiables.

De acuerdo a los resultados obtenidos con la V de Aiken, de los tres aspectos evaluados (pertinencia, relevancia y claridad), los ítems 20 (han intentado forzarme a un examen o diagnóstico psiquiátrico), 29 (se me insulta en términos obscenos y degradantes.), 41 (se me agrede físicamente, pero sin contenerse), 42 (se me ocasionan deliberadamente gastos con intención de perjudicarme) y 43 (se ocasionan desperfectos en mi puesto de trabajo o en mi domicilio), obtuvieron un coeficiente de validez por debajo de 0.80; por lo tanto, dicho ítems resultaron no válidos. Finalmente el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico Laboral quedó conformado por 39 ítems. (Véase: anexo validación de instrumentos)



Tabla 4

*Confiabilidad total del Cuestionario HPL por consistencia interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.785	6

La presente tabla nos muestra que el Alfa de Cronbach es de 0.785, lo que indica que la prueba tiene una adecuada confiabilidad por consistencia interna.

### 2.4.2 Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

#### Descripción

Autores:	OIT-OMS
Adaptación peruana:	Suárez T. Ángela (2013)
Administración:	Autoadministración, o aplicada de manera individual o grupal.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Número de Ítems:	25 ítems
Aplicación	Público en General
Confiabilidad:	0.9218
Significación:	Evalúa siete dimensiones.
Dimensiones:	Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Tabla 5

*Indicadores de la Escala de Estrés Laboral*

Indicador	N° de Ítems
Clima Organizacional	1 – 10 – 11 – 20
Estructura Organizacional	2 – 12 – 16 – 24
Territorio Organizacional	3 – 15 – 22
Tecnología	4 – 14 – 25
Influencia del Líder	5 – 6 – 13 – 17
Falta de Cohesión	7 – 9 – 18 – 21
Respaldo del Grupo	8 – 19 – 23

La presente tabla muestra la distribución de los ítems de acuerdo a las dimensiones del cuestionario.

**Confiabilidad**

Se muestran las correlaciones ítem-total corregidas para los 25 reactivos del cuestionario, su fiabilidad se sometió a prueba mediante el Alfa de Cronbach su índice general resulta 0,966, el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto. Del mismo modo, las correlaciones positivas fluctúan entre 0,68 y 0,82, esto indica alta capacidad discriminativa al evaluar el Estrés laboral.

Tabla 6

*Confiabilidad total del test de Estrés Laboral - Índice de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.966	25

## Validez

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella se encontró que la prueba KMO (0,915) muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio.

### **Adaptación piloto para la presente investigación:**

Debido a la naturaleza de la muestra, se procedió a realizar una adaptación piloto a fin de contar con resultados más confiables.

De acuerdo a los resultados obtenidos con la V de Aiken de los tres aspectos evaluados (pertinencia, relevancia y claridad), los ítems 7 (no soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha), 9 (mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización), 12 (una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo) y 16 (la estructura formal tiene demasiado papeleo), obtuvieron un coeficiente de validez por debajo de 0.80; por lo tanto, dichos ítems resultaron no válidos. Finalmente el cuestionario de Estrés Laboral quedó conformado por 21 ítems. (Véase: anexo validación de instrumentos)

Tabla 7

#### *Índice de Alfa de Cronbach – Prueba Piloto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.798	8

La presente tabla nos muestra que el Alfa de Cronbach es de 0.798, lo que indica que la prueba tiene una adecuada confiabilidad por consistencia interna.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para analizar la información recolectada se utilizó el programa informático SPSS versión 22, donde se recolectaron las respuestas obtenidas por los instrumentos descritos anteriormente; dichos resultados se presentaron en tablas y/o figuras según corresponda, allí se especificó los datos en frecuencia, porcentajes, medias y desviación estándar, de acuerdo a los objetivos planteados. Asimismo se realizaron los métodos que se mencionan a continuación:

- **Análisis Descriptivos:** frecuencia, media, moda, desviación típica, media, varianza, máximo, mínimo. Se hizo uso de ello para hallar la frecuencia de las variables estudiadas.
- **Análisis Inferencial:** Pruebas Paramétricas: Kolmogorov – Smirnov: para saber cómo están distribuidos los datos. Pruebas para dos muestras independientes (prueba U de Mann-Whitney) y pruebas para varias muestras independientes (prueba H de Kruskal-Wallis). Asimismo, para determinar la relación entre Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral, se hizo uso de Rho de Spearman.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para realizar la presente investigación se respetó el Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano (1995), dado por el Colegio de Psicólogos del Perú, el cual menciona en el Título XI: Actividades de Investigación, básicamente:

Artículo 81: “El investigador debe informar al participante de todas las características de la investigación que puedan influir en su decisión de participar, y de explicar otros aspectos de la investigación sobre los que pregunte el participante. El no revelar aquello que es pertinente añade peso a la responsabilidad del investigador, pues tiene obligación de proteger el bienestar y dignidad del participante”

Artículo. 87: “La información obtenida sobre los participantes de una investigación durante el curso de la misma es confidencial, a menos que haya habido un acuerdo contrario previo. Cuando exista la posibilidad de que terceros tengan acceso a dicha información, esta posibilidad, así como las medidas para proteger la confidencialidad, deben ser explicadas a los participantes como parte del proceso para obtener el consentimiento de estos últimos”,

Por ello se les entregó un consentimiento informado para que autoricen ser parte del estudio. Asimismo, estuvo bajo criterio de cada participante dar a conocer su identidad.

### III. RESULTADOS

#### Análisis Descriptivos del Hostigamiento Psicológico Laboral

Tabla 8

*Estadístico descriptivo del HPL y de cada uno de sus factores*

	LLC	LCS	DPAC	DCPT	CS	SUMA PUNTAJE TOTAL
Media	14.87	6.19	18.34	9.91	4.26	53.57
Mediana	13.00	5.00	15.00	8.00	4.00	47.00
Moda	10	5	13	7	4	39
Desv. típ.	5.121	1.972	7.285	3.775	1.158	16.069
Asimetría	1.170	2.050	1.613	1.963	7.589	1.366
Curtosis	.747	3.790	1.714	5.301	69.947	1.065

La tabla muestra que el nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral es promedio (media de 53.57, equivalente a PC 65). Así mismo se aprecia que el nivel más elevado se encuentra en el factor Desprestigiar a la Persona ante sus Compañeros (media 18.34, equivalente a PC 87).

La mediana es de 47%, es decir, el 53% de la muestra se encuentra por encima de dicho puntaje. La moda es de 39, por lo tanto, es el dato que más se repite.

La desviación típica es de 16.36, lo que equivale a un nivel bajo de dispersión.

A nivel de la asimetría, se aprecia que en todos los casos, incluyendo el puntaje total, la curva es asimétricamente positiva.

A nivel de la curtosis, se aprecia que en todos los casos, incluyendo el puntaje total, la curva es mesocúrtica.

## FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

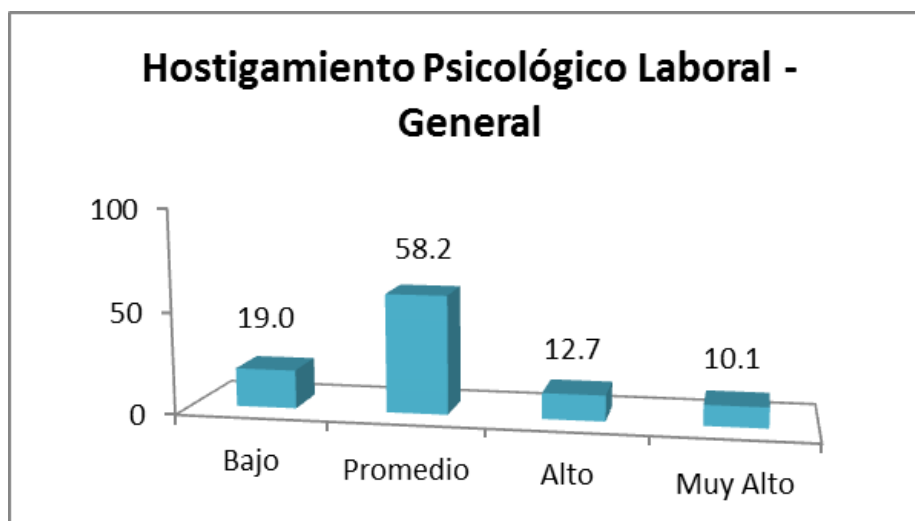
### HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO - GENERAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 58.2% de la muestra presenta nivel promedio en lo que respecta al nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral General, seguido de un 19% con nivel bajo y 12.7% con nivel alto.

Tabla 9

*Frecuencias y porcentajes de Hostigamiento Psicológico Laboral - General*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	19.0
Promedio	92	58.2
Alto	20	12.7
Muy Alto	16	10.1
Total	158	100.0



*Figura 1. Porcentajes de HPL – General.*

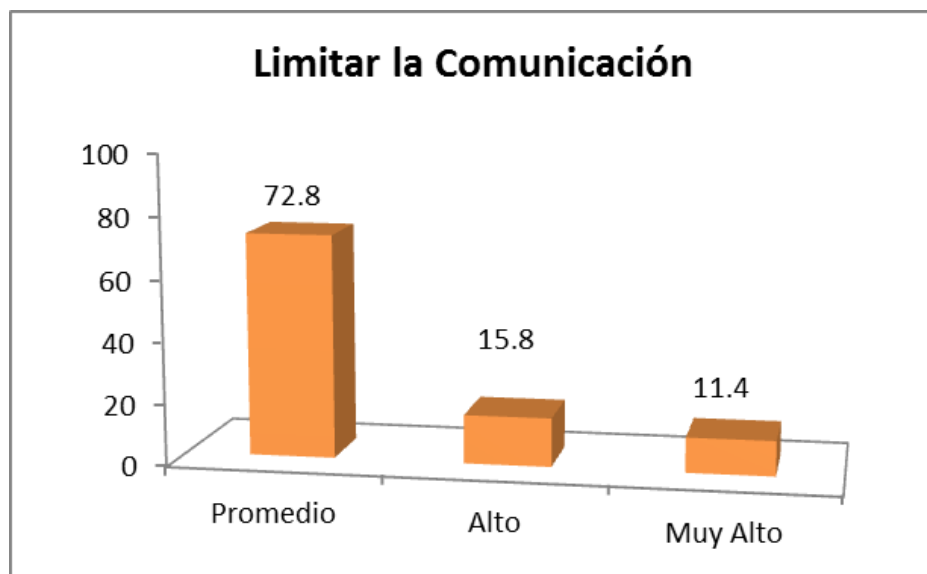
## FACTOR I: LIMITAR LA COMUNICACIÓN

En la presente tabla y figura se aprecia que el 72.8% de la muestra presenta nivel promedio en el factor Limitar la Comunicación, seguido de un 15.8% con nivel alto.

Tabla 10

*Frecuencias y porcentajes del factor I – Limitar la comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	115	72.8
Alto	25	15.8
Muy Alto	18	11.4
Total	158	100.0



*Figura 2. Porcentajes del factor I – Limitar la Comunicación.*



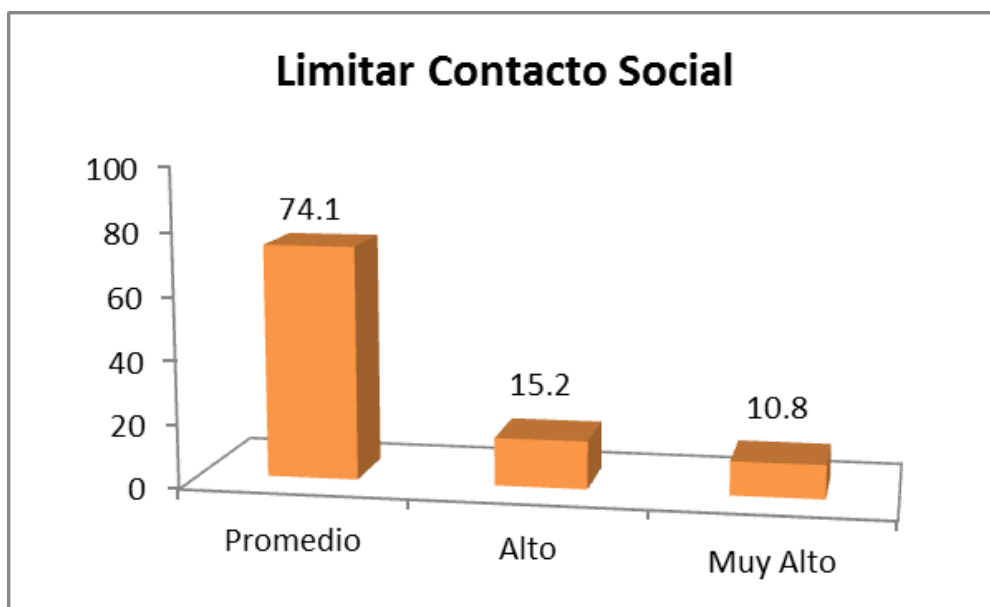
## FACTOR II: LIMITAR EL CONTACTO SOCIAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 74.1% de la muestra presenta nivel promedio en el factor Limitar el Contacto Social, seguido de un 15.2% con nivel alto.

Tabla 11

*Frecuencias y porcentajes del factor II – Limitar el contacto social*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	117	74.1
Alto	24	15.2
Muy Alto	17	10.8
Total	158	100.0



*Figura 3. Porcentajes del factor II – Limitar el contacto social.*

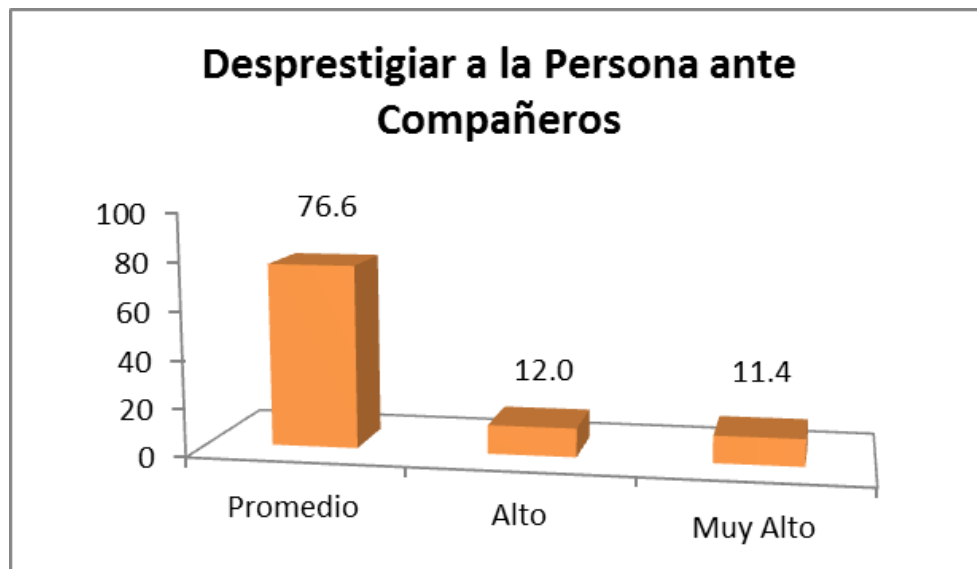
### FACTOR III: DESPRESTIGIAR A LA PERSONA ANTE SUS COMPAÑEROS

En la presente tabla y figura se aprecia que el 76.6% de la muestra presenta nivel promedio en el factor Desprestigiar a la Persona ante sus Compañeros, seguido de un 15.2% con nivel alto y 11.4% con nivel muy alto.

Tabla 12

*Frecuencias y porcentajes del factor III – Desprestigiar a la persona ante sus compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	121	76.6
Alto	19	12.0
Muy Alto	18	11.4
Total	158	100.0



*Figura 4. Porcentajes del factor III – Desacreditar a la persona ante compañeros.*

## FACTOR IV: DESACREDITAR LA CAPACIDAD PROFESIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 75.3% de la muestra presenta nivel promedio en el factor Desacreditar la Capacidad Profesional del Trabajador, seguido de un 12.7% y 12% con nivel alto y muy alto.

Tabla 13

*Frecuencias y porcentajes del factor IV – Desacreditar la capacidad profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	119	75.3
Alto	20	12.7
Muy Alto	19	12.0
Total	158	100.0

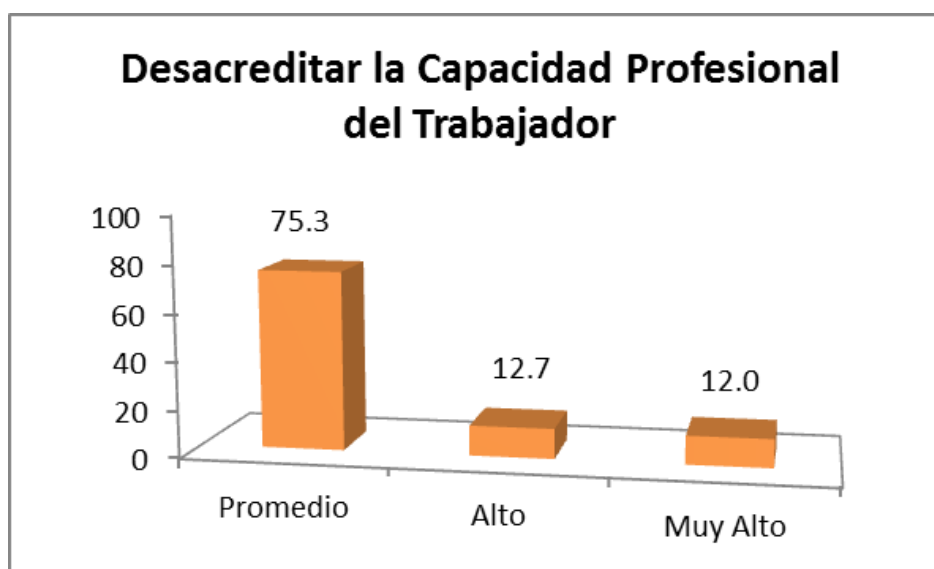


Figura 5. Porcentajes del factor IV – Desacreditar la capacidad profesional del trabajador

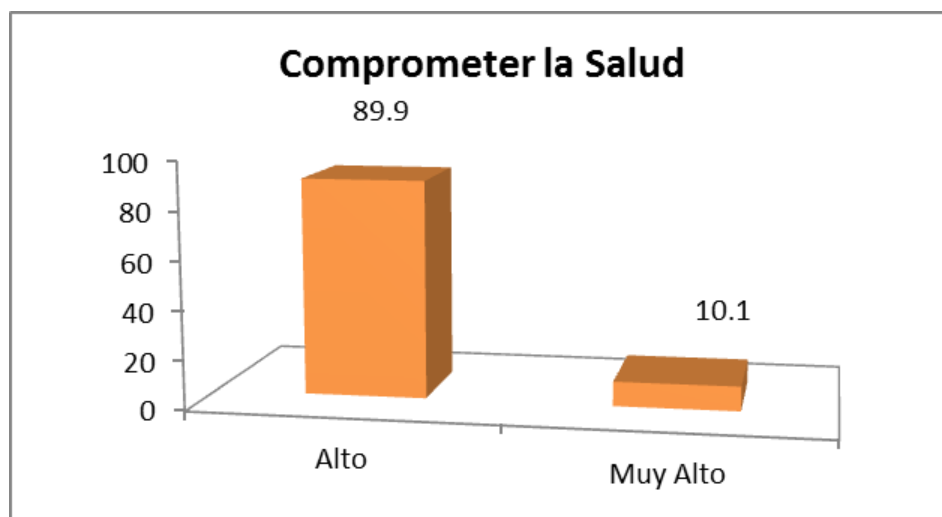
## FACTOR V: COMPROMETER LA SALUD

En la presente tabla y figura se aprecia que el 89.9% de la muestra presenta nivel alto en el factor Comprometer la Salud, seguido de un 10.1% con nivel muy alto.

Tabla 14

*Frecuencias y porcentajes del factor V – Comprometer la salud*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	142	89.9
Muy Alto	16	10.1
Total	158	100.0



*Figura 6. Porcentajes del factor V – Comprometer la salud*

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 15

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para HPL*

		LLC	LCS	DPAC	DCPT	CS	PUNTAJE TOTAL
N		158	158	158	158	158	158
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	14.87	6.19	18.34	9.91	4.26	53.57
	Desviación típica	5.121	1.972	7.285	3.775	1.158	16.069
Diferencias más extremas	Absoluta	.182	.297	.250	.220	.487	.189
	Positiva	.182	.297	.250	.213	.487	.189
	Negativa	-.171	-.273	-.232	-.220	-.411	-.182
Z de Kolmogorov-Smirnov		2.283	3.727	3.142	2.769	6.127	2.378
Sig. asintót. (bilateral)		.000	0.000	0.000	.000	0.000	.000

La presente tabla muestra que la distribución del puntaje de la muestra, con respecto a la variable Hostigamiento Psicológico Laboral es no normal ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se emplearan estadísticos no paramétricos para el procesamiento de datos.

## HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL SEGÚN GÉNERO

Tabla 16

### *Hostigamiento Psicológico Laboral y sus factores en función al género*

	LLC	LCS	DPAC	DCPT	CS	PUNTAJE TOTAL
U de Mann-Whitney	2862.500	2820.500	2935.500	2809.500	2861.500	2877.000
W de Wilcoxon	4692.500	7671.500	4765.500	7660.500	7712.500	7728.000
Z	-.280	-.476	-.016	-.480	-.537	-.226
Sig. asintót. (bilateral)	.780	.634	.987	.631	.591	.821

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Hostigamiento Psicológico Laboral - Factores en la muestra, según género ( $p > 0.05$ ).

## HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL SEGÚN ESTADO CIVIL

Tabla 17

*Hostigamiento Psicológico Laboral y sus factores en función al estado civil*

	LLC	LCS	DPAC	DCPT	CS	SUMA PUNTAJE TOTAL
Chi-cuadrado	4.276	3.673	3.861	3.561	2.169	3.586
gl	4	4	4	4	4	4
Sig. asintót.	.370	.452	.425	.469	.705	.465

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Hostigamiento Psicológico Laboral - Factores en la muestra, según estado civil ( $p > 0.05$ ).

## HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

Tabla 18

*Hostigamiento Psicológico Laboral y sus factores en función al grado de instrucción*

	LLC	LLCS	DPAC	DCPT	CS	SUMA PUNTAJE TOTAL
Chi-cuadrado	4.323	8.458	6.175	3.394	18.178	4.645
gl	6	6	6	6	6	6
Sig. asintót.	.633	.206	.404	.758	.006	.590

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Hostigamiento Psicológico Laboral - Factores en la muestra, según grado de instrucción ( $p > 0.05$ ).

## HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL SEGÚN TEMPORALIDAD

Tabla 19

*Hostigamiento Psicológico Laboral y sus factores en función a la temporalidad*

	LLC	LCS	DPAC	DCPT	CS	SUMA PUNTAJE TOTAL
Chi-cuadrado	5.212	3.761	5.155	5.582	3.310	4.501
gl	4	4	4	4	4	4
Sig. asintót.	.266	.439	.272	.233	.507	.342

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Hostigamiento Psicológico Laboral - Factores en la muestra, según temporalidad ( $p > 0.05$ ).

## Análisis Descriptivos del Estrés Laboral

Tabla 20

*Estadístico descriptivo del Estrés Laboral y de cada una de sus dimensiones*

	ESTRUCTURA	TERRITORIO	TECNOLOGÍA	I. DEL L.	F. DE C.	R. DEL G.	PUNTAJE TOTAL ESTRÉS
Media	4.48	5.77	7.07	8.61	4.47	6.25	46.00
Mediana	4.00	5.00	7.00	6.50	4.00	5.00	43.00
Moda	3	3	3	4	2	3	21
Desv. típ.	2.056	2.769	3.345	5.240	2.634	3.779	20.906
Asimetría	.607	.938	.492	1.059	.924	1.411	.820
Curtosis	-.604	.082	-.649	.213	.140	2.024	-.077

La tabla muestra que el nivel de Estrés Laboral es promedio (media de 46, equivalente a PC 60). Así mismo se aprecia que el nivel más elevado se encuentra en la dimensión Influencia del Líder (media 8.61, equivalente a PC 60).

La mediana es de 43%, es decir, el 57% de la muestra se encuentra por encima de dicho puntaje. La moda es de 21, por lo tanto, es el dato que más se repite.

La desviación típica es de 20.90, lo que equivale a un nivel bajo de dispersión.

A nivel de la asimetría, se aprecia que en todos los casos, incluyendo el puntaje total, la curva es asimétricamente positiva, por lo que los valores se tienden a reunir más en la parte izquierda que en la derecha de la media.

A nivel de la curtosis, se aprecia que en la dimensión estructura organizacional, tecnología y la escala total del estrés, presenta una curva platicúrtica, es decir, presenta una curva más aplastada, con una elevación de la distribución inferior a la curva normal; a comparación de las dimensiones: territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, que la curva es leptocúrtica (distribución más apuntada, con una elevación superior a la curva normal).



## FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

### ESTRÉS LABORAL - GENERAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.7% de la muestra presenta nivel promedio en lo que respecta al nivel de Estrés Laboral General, seguido de un 13.3% con nivel bajo y 12% con nivel alto.

Tabla 21

#### *Frecuencias y porcentajes del Estrés Laboral - General*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	13	8.2
Bajo	21	13.3
Promedio	88	55.7
Alto	19	12.0
Muy Alto	17	10.8
Total	158	100.0

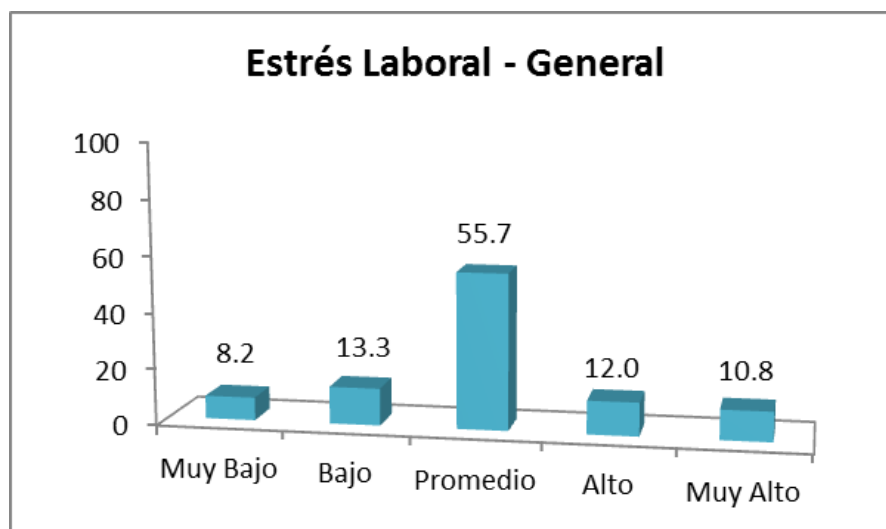


Figura 7. Porcentajes de Estrés Laboral – General

## DIMENSIÓN I: CLIMA ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 61.4% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Clima Organizacional, seguido de un 13.9% con nivel bajo.

Tabla 22

### *Frecuencias y porcentajes de la dimensión I – Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	13.9
Promedio	97	61.4
Alto	21	13.3
Muy Alto	18	11.4
Total	158	100.0

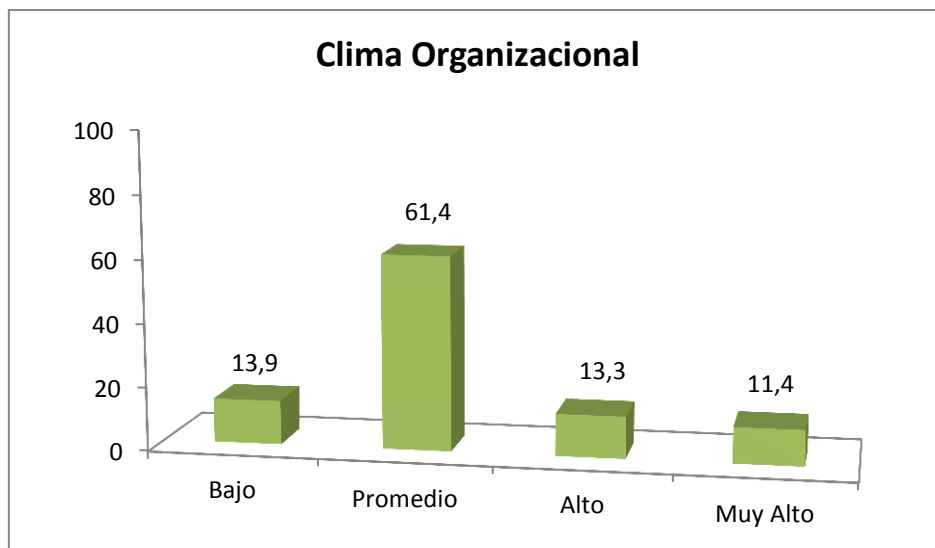


Figura 8. Porcentajes de la dimensión I - Clima organizacional

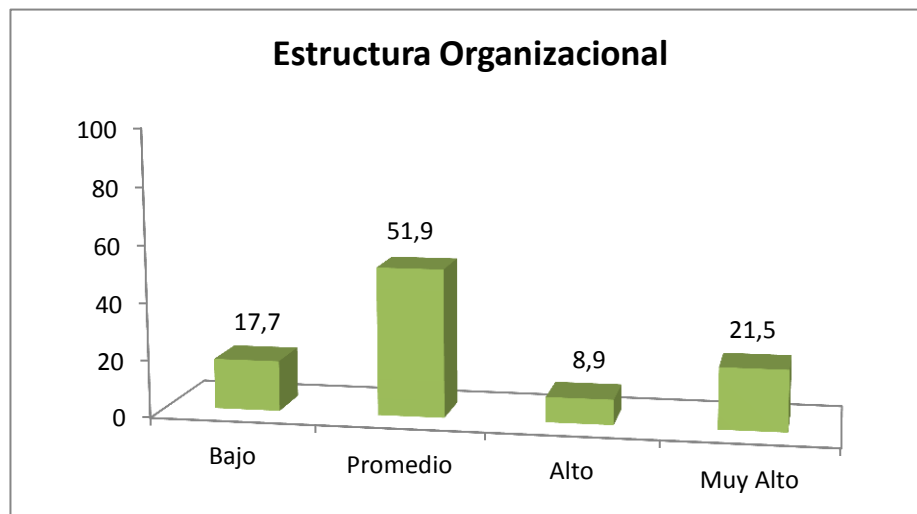
## DIMENSIÓN II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 51.9% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Estructura Organizacional, seguido de un 21.5% con nivel muy alto.

Tabla 23

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión II – estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	17.7
Promedio	82	51.9
Alto	14	8.9
Muy Alto	34	21.5
Total	158	100.0



*Figura 9. Porcentajes de la dimensión III – Estructura organizacional*

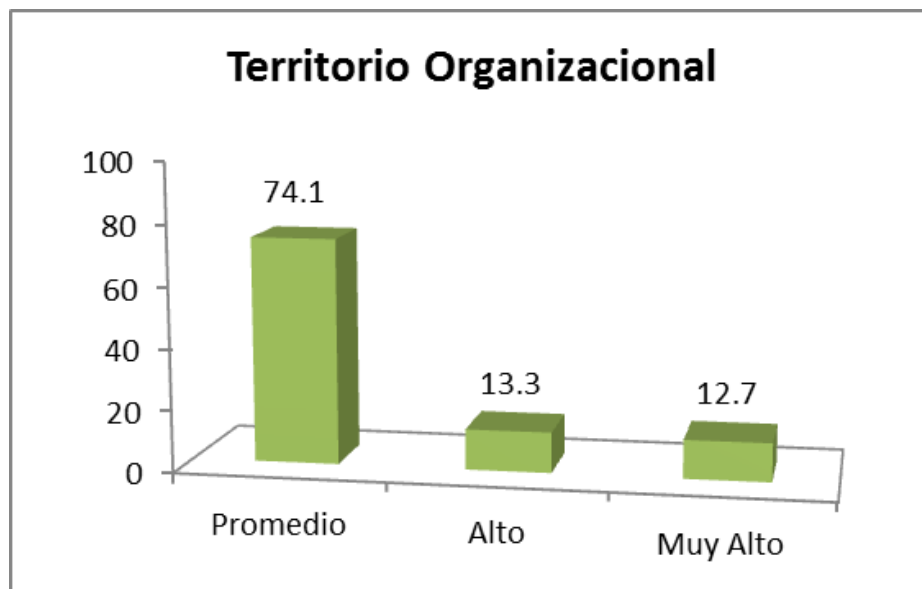
### DIMENSIÓN III: TERRITORIO ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 74.1% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Territorio Organizacional, seguido de un 13.3% y 12.7% con nivel alto y muy alto respectivamente.

Tabla 24

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión III – Territorio Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	117	74.1
Alto	21	13.3
Muy Alto	20	12.7
Total	158	100.0



*Figura 10. Porcentajes de la dimensión III – Territorio organizacional*

## DIMENSIÓN IV: TECNOLOGÍA

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53.2% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Tecnología, seguido de un 19.6% y 10.1% con nivel bajo.

Tabla 25

### *Frecuencias y porcentajes de la dimensión IV – Tecnología*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	19.6
Promedio	84	53.2
Alto	27	17.1
Muy Alto	16	10.1
Total	158	100.0

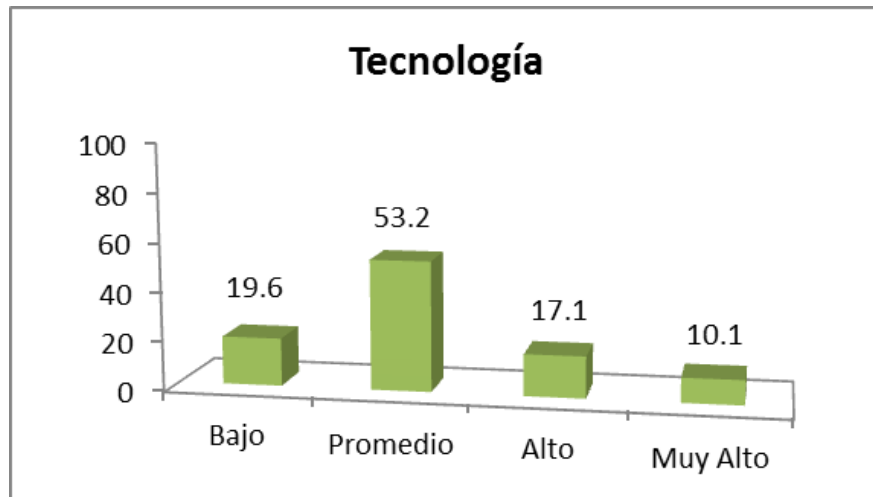


Figura 11. Porcentajes de la dimensión IV – Tecnología

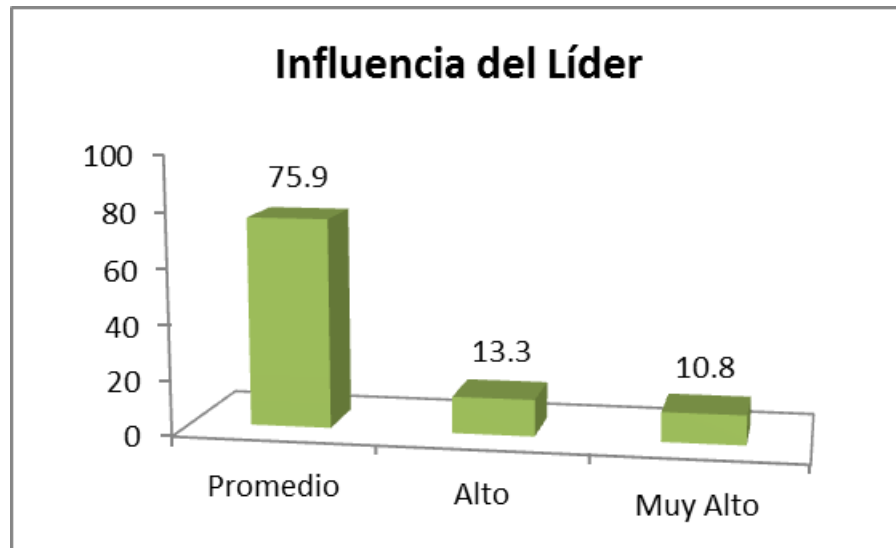
## DIMENSIÓN V: INFLUENCIA DEL LÍDER

En la presente tabla y figura se aprecia que el 75.9% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Influencia del Líder, seguido de un 13.3% y 10.8% con nivel alto y muy alto respectivamente.

Tabla 26

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión V – Influencia del líder*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	120	75.9
Alto	21	13.3
Muy Alto	17	10.8
Total	158	100.0



*Figura 12. Porcentajes de la dimensión V – Influencia del líder*

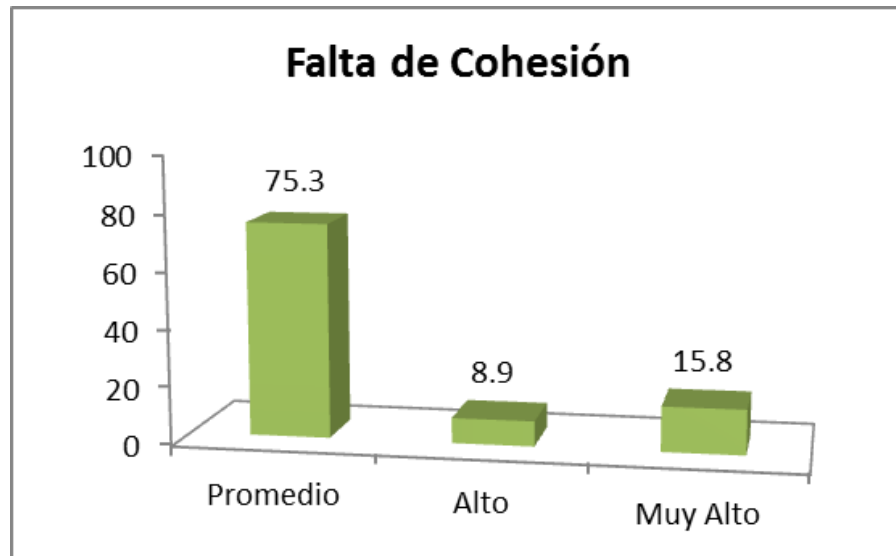
## DIMENSIÓN VI: FALTA DE COHESIÓN

En la presente tabla y figura se aprecia que el 75.3% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Falta de Cohesión, seguido de un 15.8% y 8.9% con nivel alto y muy alto respectivamente.

Tabla 27

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión VI – Falta de cohesión*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	119	75.3
Alto	14	8.9
Muy Alto	25	15.8
Total	158	100.0



*Figura 13. Porcentajes de la dimensión VI – Falta de cohesión*

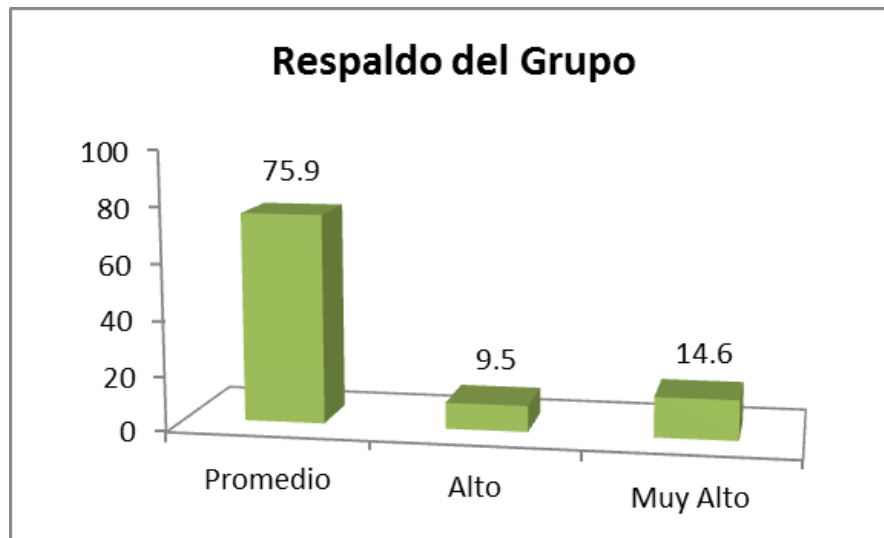
## DIMENSIÓN VII: RESPALDO DEL GRUPO

En la presente tabla y figura se aprecia que el 75.9% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión Respaldo de Grupo, seguido de un 14.6% y 9.5% con nivel alto y muy alto respectivamente.

Tabla 28

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión VII – Respaldo del grupo*

	Frecuencia	Porcentaje
Promedio	120	75.9
Alto	15	9.5
Muy Alto	23	14.6
Total	158	100.0



*Figura 14. Porcentajes de la dimensión VII – Respaldo del grupo*



## PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 29

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Estrés Laboral*

	EO	TO	T	IDL	FDC	RDG	PUNTAJE TOTAL	
N	158	158	158	158	158	158	158	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4.48	5.77	7.07	8.61	4.47	6.25	46.00
	Desviación típica	2.056	2.769	3.345	5.240	2.634	3.779	20.906
Diferencias más extremas	Absoluta	.195	.167	.137	.198	.186	.195	.122
	Positiva	.195	.167	.137	.198	.186	.172	.122
	Negativa	-.114	-.158	-.112	-.189	-.174	-.195	-.116
Z de Kolmogorov-Smirnov	2.448	2.096	1.723	2.487	2.343	2.447	1.534	
Sig. asintót. (bilateral)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.018	

La presente tabla muestra que la distribución del puntaje de la muestra, con respecto a la variable Estrés Laboral es no normal ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se emplearan estadísticos no paramétricos para el procesamiento de datos.

## ESTRÉS LABORAL SEGÚN GÉNERO

Tabla 30

### *Estrés Laboral y sus factores en función al género*

	CO	EO	TO	T	IDL	FDC	RDG	PUNTAJE TOTAL
U de Mann-Whitney	2367.000	2938.500	2900.500	2698.000	2685.000	2570.000	2862.000	2825.500
W de Wilcoxon	7218.000	4768.500	4730.500	7549.000	4515.000	7421.000	4692.000	7676.500
Z	-2.060	-.005	-.144	-.873	-.930	-1.362	-.287	-.410
Sig. asintót. (bilateral)	.039	.996	.886	.383	.352	.173	.774	.682

En la presente tabla se aprecia que existen diferencias significativas en la dimensión I – Clima organizacional ( $0.039 < 0.05$ ), mientras que en las demás dimensiones y a nivel de Estrés Laboral, no existen diferencias, según género ( $p > 0.05$ ).

Tabla 31

*Rangos - Estrés Laboral y sus dimensiones en función al género*

Género		N	Rango promedio	Suma de rangos
CLIMA ORGANIZACIONAL	Masculino	60	89.05	5343.00
	Femenino	98	73.65	7218.00
	Total	158		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Masculino	60	79.48	4768.50
	Femenino	98	79.52	7792.50
	Total	158		
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	Masculino	60	78.84	4730.50
	Femenino	98	79.90	7830.50
	Total	158		
TECNOLOGÍA	Masculino	60	83.53	5012.00
	Femenino	98	77.03	7549.00
	Total	158		
INFLUENCIA DE LÍDER	Masculino	60	75.25	4515.00
	Femenino	98	82.10	8046.00
	Total	158		
FALTA DE COHESIÓN	Masculino	60	85.67	5140.00
	Femenino	98	75.72	7421.00
	Total	158		
RESPALDO DEL GRUPO	Masculino	60	78.20	4692.00
	Femenino	98	80.30	7869.00
	Total	158		
PUNTAJE TOTAL ESTRÉS	Masculino	60	81.41	4884.50
	Femenino	98	78.33	7676.50
	Total	158		

En la presenta tabla se evidencia que a nivel de la dimensión I – Clima organizacional, existe diferencia entre el rango del género masculino (89.05) y el género femenino (73.65).

## ESTRÉS LABORAL SEGÚN ESTADO CIVIL

Tabla 32

*Estrés Laboral y sus dimensiones en función al estado civil*

	CO	EO	TO	T	IDL	FDC	RDG	PUNTAJE TOTAL ESTRÉS
Chi- cuadrado	2.063	9.780	2.962	2.477	6.078	4.201	9.088	5.191
gl	4	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asintót.	.724	.044	.564	.649	.193	.379	.059	.268

En la presente tabla se aprecia que existen diferencias significativas en la dimensión II - Estructura organizacional ( $0.044 < 0.05$ ), mientras que en las demás dimensiones y a nivel de Estrés Laboral, no existen diferencias, según estado civil ( $p > 0.05$ ).

Tabla 33

*Rangos - Estrés Laboral y sus dimensiones en función al estado civil*

Estado Civil		N	Rango promedio
CLIMA ORGANIZACIONAL	Soltero(a)	131	78.79
	Casado(a)	10	80.50
	Divorciado(a)	2	92.75
	Separado(a)	4	109.13
	Conviviente	11	73.86
	Total	158	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Soltero(a)	131	81.38
	Casado(a)	10	71.55
	Divorciado(a)	2	31.50
	Separado(a)	4	125.13
	Conviviente	11	56.45
	Total	158	
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	Soltero(a)	131	80.69
	Casado(a)	10	86.50
	Divorciado(a)	2	50.25
	Separado(a)	4	86.38
	Conviviente	11	61.82
	Total	158	
TECNOLOGÍA	Soltero(a)	131	78.99
	Casado(a)	10	80.55
	Divorciado(a)	2	43.25
	Separado(a)	4	103.75
	Conviviente	11	82.36
	Total	158	
INFLUENCIA DE LÍDER	Soltero(a)	131	80.56
	Casado(a)	10	70.15
	Divorciado(a)	2	59.25
	Separado(a)	4	122.88
	Conviviente	11	63.23
	Total	158	
FALTA DE COHESIÓN	Soltero(a)	131	81.87
	Casado(a)	10	70.35
	Divorciado(a)	2	56.75
	Separado(a)	4	94.13
	Conviviente	11	58.45
	Total	158	
RESPALDO DEL GRUPO	Soltero(a)	131	81.82
	Casado(a)	10	58.35
	Divorciado(a)	2	46.50
	Separado(a)	4	121.88
	Conviviente	11	61.64
	Total	158	
PUNTAJE TOTAL ESTRÉS	Soltero(a)	131	80.20
	Casado(a)	10	74.80
	Divorciado(a)	2	51.75
	Separado(a)	4	120.88
	Conviviente	11	65.41
	Total	158	

En la presenta tabla se evidencia que los trabajadores separados un rango más alto en cuanto a la dimensión II – Estructura organizacional (125.13), a diferencia de los trabajadores divorciados (31.50).

## ESTRÉS LABORAL SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

Tabla 34

*Estrés Laboral y sus dimensiones en función al grado de instrucción*

	CO	EO	TO	T	IDL	FDC	RDG	PUNTAJE TOTAL ESTRÉS
Chi-cuadrado	4.632	7.596	5.208	6.166	6.930	2.651	5.168	5.568
gl	6	6	6	6	6	6	6	6
Sig. asintót.	.592	.269	.517	.405	.327	.851	.522	.473

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Estrés Laboral - Factores en la muestra, según grado de instrucción ( $p > 0.05$ ).

## ESTRÉS LABORAL SEGÚN TEMPORALIDAD

Tabla 35

*Estrés Laboral y sus dimensiones en función a la temporalidad*

	CO	EO	TO	T	IDL	FDC	RDG	PUNTAJE TOTAL ESTRÉS
Chi-cuadrado	2.107	4.328	4.348	9.238	5.862	1.994	1.434	4.743
gl	4	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asintót.	.716	.363	.361	.055	.210	.737	.838	.315

En la presente tabla se aprecia que no existen diferencias significativas a nivel del Estrés Laboral - Factores en la muestra, según temporalidad ( $p > 0.05$ ).

## RELACIÓN ENTRE EL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL Y EL ESTRÉS LABORAL

Tabla 36

*Correlación de Spearman entre Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral*

		ESTRÉS GENERAL	
Rho de Spearman	HPL - GENERAL	Coefficiente de correlación	.646**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	158

La tabla muestra que existe correlación directa, moderada alta y muy significativa entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral ( $r = 0.646$ ), es decir, a mayor Hostigamiento Psicológico Laboral, mayor Estrés Laboral.

## RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL Y LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Tabla 37

*Correlación de Spearman entre los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral total*

		CLIMA	ESTRUCTURA	TERRITORIO	TECNOLOGÍA	INFLUENCIA DE LÍDER	FALTA DE COHESIÓN	RESPALDO DEL GRUPO	TOTAL - ESTRÉS		
Rho de Spearman	LLC	Coeficiente de correlación	,505**	,540**	,492**	,547**	,565**	,536**	,508**	,600**	
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158
	LCS	Coeficiente de correlación	,316**	,273**	,351**	,324**	,358**	,373**	,317**	,370**	,370**
		Sig. (bilateral)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158
	DPAC	Coeficiente de correlación	,546**	,511**	,465**	,509**	,585**	,550**	,522**	,598**	,598**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158
	DCPT	Coeficiente de correlación	,463**	,437**	,382**	,515**	,515**	,457**	,414**	,526**	,526**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158
	CS	Coeficiente de correlación	,238**	,228**	,346**	,303**	,314**	,394**	,343**	,340**	,340**
		Sig. (bilateral)	.003	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158
	TOTAL - HPL	Coeficiente de correlación	,576**	,550**	,512**	,569**	,616**	,586**	,542**	,646**	,646**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	158	158	158	158	158	158	158	158	158

La tabla muestra las correlaciones entre los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral.

El factor limitar la comunicación, presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada con todas las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional ( $r= 0.505$ ), estructura organizacional ( $r= 0.540$ ), territorio organizacional ( $r= 0.492$ ), tecnología ( $r= 0.5847$ ), influencia del líder ( $r= 0.565$ ), falta de cohesión ( $r= 0.536$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.508$ ). A nivel de estrés laboral general, existe una correlación directa significativa y moderada alta.

El factor limitar el contacto social, presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada baja con todas las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional ( $r= 0.316$ ), estructura organizacional ( $r= 0.273$ ), territorio organizacional ( $r= 0.351$ ), tecnología ( $r= 0.324$ ), influencia del líder ( $r= 0.358$ ), falta de cohesión ( $r= 0.373$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.317$ ). Asimismo se presenta a nivel general del estrés laboral ( $r= 0.370$ ).

El factor desprestigiar a la persona ante sus compañeros, presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada a nivel del estrés laboral general ( $r= 0.598$ ) y con todas las dimensiones: clima organizacional ( $r= 0.546$ ), estructura organizacional ( $r= 0.511$ ), territorio organizacional ( $r= 0.465$ ), tecnología ( $r= 0.509$ ), influencia del líder ( $r= 0.585$ ), falta de cohesión ( $r= 0.550$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.522$ ).

El factor desacreditar la capacidad profesional del trabajador, presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada a nivel del estrés laboral general ( $r= 0.526$ ) y seis dimensiones: clima organizacional ( $r= 0.463$ ), estructura organizacional ( $r= 0.437$ ), tecnología ( $r= 0.515$ ), influencia del líder ( $r= 0.515$ ), falta de cohesión ( $r= 0.457$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.414$ ). En cuanto a la dimensión territorio organizacional, se da una correlación directa, significativa y moderada baja ( $r= 0.382$ ).



El factor comprometer la salud, presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada baja a nivel del estrés laboral general ( $r= 0.40$ ) y con todas las dimensiones: clima organizacional ( $r= 0.238$ ), estructura organizacional ( $r= 0.228$ ), territorio organizacional ( $r= 0.346$ ), tecnología ( $r= 0.303$ ), influencia del líder ( $r= 0.314$ ), falta de cohesión ( $r= 0.394$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.343$ ).

Finalmente, a nivel total de hostigamiento psicológico laboral (general), presenta una correlación de manera directa, significativa y moderada en relación a seis dimensiones: clima organizacional ( $r= 0.576$ ), estructura organizacional ( $r= 0.550$ ), territorio organizacional ( $r= 0.512$ ), tecnología ( $r= 0.569$ ), falta de cohesión ( $r= 0.586$ ) y respaldo del grupo ( $r= 0.542$ ). En cuanto a la dimensión influencia del líder ( $r= 0.616$ ) y a nivel de estrés laboral general ( $0.646$ ), se da una correlación directa, significativa y moderada alta.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el presente estudio se ha buscado determinar la relación existente entre el hostigamiento psicológico laboral y el estrés laboral de los trabajadores de una fideería del distrito de Lima, para lo cual tomamos como inicio las teorías que sustentan los cuestionarios o test utilizados y la formulación del problema de la presente investigación.

La variable hostigamiento psicológico laboral, es un tipo de violencia que se encuentra enmarcada dentro de la clasificación que nos da a conocer la OMS en su Informe Mundial sobre la Violencia y Salud (2002), indicando que el mobbing es un tipo de violencia interpersonal, la cual puede ser cometida por una o varias personas, ya sea mediante maltratos físicos, sexuales y/o psíquicos. Para su medición se utilizó el Cuestionario de HPL, basado en el modelo teórico psicopatológico propuesto por Piñuel y Zabala (2001), que hace mención principalmente al perfil del acosador y la víctima, refiriendo que las prácticas negativas se encuentran mediadas por los rasgos que constituyen la personalidad de cada individuo; dicho modelo se relaciona con la teoría de la violencia – personalidad, específicamente la de Eysenck (1985), que explica las conductas agresivas a partir de los elevados niveles de psicoticismo y neuroticismo; asimismo, el modelo de frustración también tendría semejanza, ya que Piñuel hace mención a los celos o envidia por no haber podido obtener algo que desea, lo que conlleva a que tenga conductas agresivas hacia la persona que ha obtenido el logro, modo de vida “ideal”, reconocimiento, etc.

Siguiendo con la segunda variable, Estrés Laboral, nos basamos en el Cuestionario realizado por la propia Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (2002), el cual se avala del modelo de Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1996) y el modelo Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson (1989), pues nos mencionan acerca del esfuerzo ejecutado por el trabajador y los incentivos que recibe a cambio, así también hacen referencia a los

diferentes estresores que pueden incrementar su tensión al momento de llevar a cabo su trabajo.

A continuación se presenta la discusión de los resultados hallados en la presente tesis, para lograr responder a los objetivos planteados, tanto al general como a los específicos:

En cuanto a hostigamiento psicológico laboral, en la totalidad de la muestra, se halló que más de la mitad de los trabajadores de la fideería, presentan nivel promedio, éstos datos concuerdan con los encontrados por Casaretto (2012), que si bien no trabajó con la misma población, se evidenció un nivel promedio de mobbing en su estudio; dichos datos y/o el incremento de la problemática en mención se evidencian en las investigaciones desde hace más de una década, como bien lo refiere Reyner en el año 1997, y posteriormente Quine en 1999, éste último indica que hay mayor prevalencia en el personal sanitaria, y Piñuel (2015) refuerza ello, y adiciona que las empresas tercerizadoras se suma a los sectores donde se presenta en mayor medida, avalando lo hallado en la presente tesis, ya que la muestra se obtuvo de dicho sector, pues la empresa se encarga de brindar servicios a diversos clientes, y a la par cubrir sus propios requerimientos.

Analizando los resultados por cada factor del hostigamiento psicológico laboral, se observa que el factor “comprometer la salud” presenta el porcentaje más elevado (nivel alto), mientras que el resultado en los demás factores presentan una pequeña brecha de diferencia, pero se encuentran dentro del nivel promedio. Dichos hallazgos pueden deberse a las diversas manifestaciones negativas y sistemáticas recibidas a lo largo del tiempo, las cuales van generando efectos perjudiciales para la víctima. La OMS (2004), indica que si bien no se tiene un dato exacto de qué tan afectadas pueden resultar dañadas las personas, sí hay presencia de depresión, melancolía, ansiedad, estrés, etc., dando la alerta de que no sólo el trabajador se encuentra sometido, sino que ya está comprometido su estado de salud (mental y físico).

En cuanto a los hallazgos encontrados del estrés laboral, en la totalidad de la muestra predomina el nivel promedio, siendo dichos resultados similares a los de Cicerone (2014) quién investigó en el rubro de telecomunicaciones - call center, y la encuesta realizada a nivel mundial por Regus Business Tracker (2009), encontrando que los trabajadores de empresas multinacionales han incrementado el nivel de estrés, y ello refuerza el resultado, puesto que la población estudiada, pertenece a dicho tipo de empresa. Asimismo, los resultados obtenidos en cada dimensión del cuestionario, nos muestra que se dan en nivel promedio, lo que se ajusta a lo mencionados por Ivancevich y Matteson (1989), ya que la percepción y el sentir que puede tener un trabajador desde que ingresa al lugar donde labora; ya sea al encontrar un ambiente tenso, jerarquías marcadas y con mal trato, invasión del espacio asignado, falta de herramientas o recursos limitados, superior poco comprometido con su subordinado, aislamiento del grupo de trabajo y la falta de apoyo, hacen que la persona no puede desarrollarse a plenitud ni incrementar su desempeño, más bien afecta a su salud y al funcionamiento de la empresa (OMS, 2014). Así también, se dan investigaciones en otros sectores, pero la prevalencia de nivel promedio se mantiene, tal es el caso de Jara y Valencia (2015) y Llipo (2015).

Además, por medio de la presente investigación los datos evidencian que existe una relación positiva, significativa y moderada alta entre el hostigamiento psicológico laboral general y el estrés laboral general, reafirmando lo descubierto por Carrillo (2015), quien encuentra que en la empresa de calzado (producción), existe la presencia de violencia psicológica (relación positiva y moderada), dando indicios de que posteriormente se dé el acoso laboral propiamente dicho. No obstante, en lo encontrado por Arellano (2015) existe discrepancia hasta cierto punto con los resultados obtenidos, dado que halló una correlación baja, pero fue estadísticamente significativa y directamente proporcional, es decir a mayor mobbing, mayor nivel de estrés. Indicar que la discordancia se puede dar por la población estudiada, ya que la investigación mencionada evaluó únicamente al área administrativa, mientras que en el presente estudio tuvimos acceso a la población total, siendo el 75% de la misma,

del área de producción, en quienes recae el esfuerzo físico y la consecución de los productos y requerimientos solicitados dentro del plazo que les establezcan.

Respecto a la relación existente entre los factores del hostigamiento psicológico laboral y las dimensiones del estrés laboral, se encontró que en el “limitar la comunicación” y “desprestigiar a la persona ante sus compañeros”, se halló que existe una correlación directa, significativa y moderada con cada una de las dimensiones del estrés laboral. Al igual que en el factor “desacreditar la capacidad profesional del trabajador” con respecto a las siguientes dimensiones: “clima organizacional”, “estructura organizacional”, “tecnología”, “influencia del líder”, “falta de cohesión” y “respaldo del grupo”.

Entendiéndose que el tener que limitarse en cuanto a las opiniones por estar sometido al acoso laboral, las burlas que pueden darse con respecto a determinada cualidad o característica en particular, los cambios inesperados de funciones y el nivel de desempeño que demanda, genera impacto en cómo se desarrollan los trabajadores dentro de la empresa, su percepción hacia ésta, el sentir, el grado de pertenencia que le da el equipo de trabajo y los superiores, el acceso a los recursos y capacitaciones que ellos desearían obtener, se está viendo claramente mermado por las conductas de las personas hostigadoras; todas las esferas que puede comprometer el estrés laboral se ven afectadas, puesto que no tienen opción a defenderse, como bien menciona Piñuel y Zabala (2004), ya que en la fase de estigmatización e intervención se da todo ello, y la empresa contribuye, por tanto, todo lo que provenga de la misma generará estrés laboral, concordando así con la información brindada por la OMS (2004).

Por otro lado, la asociación que entre el hostigamiento psicológico laboral y sus factores, con los datos sociodemográficos, tales como: estado civil, grado de instrucción, género y temporalidad, no se dan diferencias significativas. Por lo que se evidencia que las conductas se presentan de igual manera en toda la muestra; es decir, la percepción y/o conductas propias del acoso se dan de manera equitativa.

En tanto, a la relación existente entre el Estrés Laboral y sus dimensiones, respecto a los datos sociodemográficos, se aprecia que existen diferencias significativas entre la dimensión “estructura organizacional” y el estado civil, mostrando que los trabajadores separados presentan un rango más elevado a comparación de los divorciados; asimismo con el género, siendo la dimensión “clima organizacional” donde se evidencia dicha diferenciación, siendo el género masculino, quien llega a sentir en mayor medida los estragos del estrés producto de dichos estresores intraorganizacionales (Ivancevich y Matteson, 1989), llámese una mala organización en las posiciones - jerarquía o la atmosfera del trabajo (Revista Organización del Trabajo y el Estrés – OMS, 2004).

Finalmente, señalar que en inicio se tuvo una manera general de percibir el acoso y la relación e implicancias que tenía con el estrés laboral; sin embargo, se ha demostrado que la salud es el punto crítico que ha salido a relucir, y ello se ve reflejado en gran parte en el nivel de estrés que los trabajadores están experimentando, siendo puntos claves para tomar medidas, puesto que ambas variables tienen efectos en la salud mental y física. Por consiguiente, la tesis tiene como finalidad, no sólo identificar y conocer la relación que existe entre ambas variables, sino que busca contribuir con las investigaciones dentro del ámbito organizacional, poder intervenir y gestionar estrategias para frenar su crecimiento y expansión, ser parte de un antecedente dentro del rubro de empresas de producción, y finalmente beneficiar a que los trabajadores puedan laborar bajo condiciones adecuadas, donde no se dé la presencia de estímulos estresores que limiten su desarrollo personal ni profesional.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto a los resultados obtenidos en la correlación de ambas variables, Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral, se pudo comprobar que existe una correlación directa, significativa y moderada alta, lo cual significa que el Hostigamiento Psicológico Laboral estaría influyendo en el Estrés Laboral de los trabajadores ( $r= 0.646$ ).
2. El nivel de la variable Hostigamiento Psicológico Laboral – General, nos reveló que del total de los trabajadores, el 58.2% presenta un nivel Promedio, lo cual nos indica que más de la mitad del personal, ha sido o es víctima de dicho fenómeno. Asimismo, en 4 de sus factores prevalece el nivel promedio, excepto en el factor V – Comprometer la salud, que se observa un nivel alto.
3. En lo que se refiere a las a las diferencias en cuanto al Hostigamiento Psicológico Laboral y sus factores en función al estado civil, grado de instrucción, género y temporalidad, no existen diferencias significativas.
4. En cuanto a la segunda variable, Estrés Laboral, se halló que el 55.7% presenta un nivel Promedio, al igual que en cada una de sus dimensiones.
5. En lo que se refiere a las a las diferencias en cuanto al Estrés Laboral y sus dimensiones en función al grado de instrucción y temporalidad, no existen diferencias significativas; en tanto, en la dimensión I – Clima organizacional según el género y la dimensión II – Estructura organizacional y estado civil, si se evidencias diferencias significativas.
6. Los resultados de la correlación de los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral, se puede observar que existen correlaciones positivas y significativas; donde la correlación más alta se encuentra en el factor IV – Desprestigiar a la persona ante sus compañeros y la dimensión V – Influencia del líder, y la más baja en el factor V – Comprometer la salud del trabajador y la dimensión I – Clima organizacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se propone que futuras investigaciones lleven a cabo un estudio comparativo con las mismas variables, pero en otro tipo de sector.
2. La Gerencia de la Fideería debe tomar en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación para generar planes de acción, con la finalidad de contribuir con un ambiente laboral saludable, donde no existan personas tóxicas ni malos tratos entre trabajadores.
3. Al momento de seleccionar al personal, deberían indagar a mayor profundidad acerca de la personalidad del candidato seleccionado, ya que de esa manera disminuiría el nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral y por ende, el Estrés Laboral.
4. Tener en cuenta los efectos del hostigamiento psicológico laboral; detectar quiénes son los acosadores y/o acosadores potenciales, e identificar a las personas afectadas para realizar intervenciones, brindar ayuda especializada e implementar talleres y charlas para concientizar a jefes y colaboradores sobre las variables descritas.
5. Sería adecuado que exista dentro de la empresa un departamento especializado que trate dichos temas, donde los trabajadores puedan acudir sin temor y dar a conocer lo que está vivenciando; además, dicho departamento debería supervisar, hacer seguimiento y verificaciones de ciertos indicadores para hallar la causa raíz y manejarla en sus inicios.
6. Realizar evaluaciones semestralmente para poder identificar si las variables estudiadas siguen en aumento; con el propósito de replantear estrategias y disminuir la incidencia de dichos fenómenos.
7. Brindar diariamente a los trabajadores un espacio para que puedan realizar pausas activas y de ese modo liberen cierta tensión (estrés), producto de la propia gestión laboral o el dado por manifestaciones de mobbing.



8. Establecer mecanismos para lograr una eficaz identificación del hostigador.
9. Sería apropiado que se establezcan ciertos procedimientos SOS sobre qué hacer si estoy siendo víctima de acoso laboral.

## VII. REFERENCIAS

- Adrianzén F. (2012). *Mobbing y Clima Laboral en Vendedores de una Empresa Financiera del distrito de San Borja*. (Tesis para la obtención de Licenciatura en Psicología). Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Arellano, Y. (2015). *Mobbing y su posible relación con los niveles de estrés laboral en el área administrativa de una empresa de Telecomunicaciones* (Tesis Doctoral). Universidad Internacional SEK, Ecuador.
- Arévalo, C. & Castillo, L. (2005) *Análisis Comparativo del Nivel de Mobbing en Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas*. (Tesis para optar al título de Licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú.
- Arteaga, B. (5 de octubre, 2013) *Mobbing o acoso laboral: La violencia oculta en el trabajo*. Los Andes. Recuperado de <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131005/75315.html>
- Bandura, A. (1973): *Aggression. A social learning analysis*. Ed. Prentice Hall. New Jersey – Estados Unidos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EkorDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=Aggression.+A+social+learning+analysis&ots=ULFH\\_sNpzu&sig=BVdWj7Oe3TS7odKx-N3n3q977EI#v=onepage&q=Aggression.%20A%20social%20learning%20analysis&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EkorDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=Aggression.+A+social+learning+analysis&ots=ULFH_sNpzu&sig=BVdWj7Oe3TS7odKx-N3n3q977EI#v=onepage&q=Aggression.%20A%20social%20learning%20analysis&f=false)
- Benites (2014). *Niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa inmobiliaria OCTAGON S.A.C. – Barranco*. (Tesis para la obtención de Licenciatura en Talento Humano). Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Madrid: Paidós
- Carmona, G. (2014). *Trabajo femenino y violencia laboral. Estudio de caso en una tienda de autoservicio*. (Tesis para la obtención de Maestría). Universidad Veracruzana.

- Carrillo, D. (2015). *Violencia psicológica laboral y su potencial relación con los niveles de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercializadora de calzado*. (Tesis Magistral). Universidad Internacional SEK de Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1361>
- Casaretto, C. (2013). *Mobbing y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular de las instituciones educativas PNP de la Provincia Constitucional del Callao*. (Tesis para la obtención de Licenciatura en Psicología). Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Chávez, Q. (2015). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los docentes del centro educativo particular La Inmaculada de Trujillo - Perú 2015*. (Tesis de Magistratura). Universidad Nacional de Trujillo – Lima, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7815/Tesis%20Maestr%C3%ADaX%20%20Roc%C3%ADo%20del%20Pilar%20Ch%C3%A1vez%20Qui%C3%B1ones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cicerone, L. (2013). *Call Center y Síndrome de Burnout*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana - Argentina. Recuperada de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (1995). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Recuperado de [http://www.colpsic.org.co/aym\\_image/files/CodigoEticaPeru.pdf](http://www.colpsic.org.co/aym_image/files/CodigoEticaPeru.pdf)
- Dollard, J. et al. (1939): *Frustration and aggression*. New Haven, Yale University Press
- Eysenck, H. (1985). *Personality and individual differences: a natural science approach*. Ed. Plenum – New York.
- Fernández, A., Calderón D., & Navarro L. (2016). Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú. *Rev Med Hered*. Volumen (27), pp. 193-194.

- Fidalgo, M. (2011). *El estrés laboral: ¡supéralo! Estrategias, técnicas y recomendaciones*. España-Barcelona: Vecchi de Editorial.
- Flores, M. (2016). *Mobbing y estrés en el personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Freud, S. (1973). *Lecciones al Psicoanálisis y Psiquiatría*. Tomo I. Madrid. Biblioteca Nueva.
- García, N & Zea, R. (2012). Estrés académico. *Revista de psicología de la Universidad de Antioquia*, 3(2), pp.55-82.
- Gómez, R. (2013). *Call Center y Síndrome de Burnout*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Rosario – Argentina. Recuperada de [imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf](http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf)
- Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, I. & Toro, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Ed. Episteme Consultores Asociados C.A - Venezuela
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Jara, M. & Valencia, V. (2015). *Relación del estrés ocupacional y la insatisfacción laboral en el personal del instituto superior de comercio de Chillán*. (Tesis para optar al título de Contador Público y Auditor con mención en Gestión Tributaria). Universidad Bío Bío – Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1609/1/Jara%20Mu%C3%B1oz%20Elisa%20Estefan%C3%ADa.pdf>
- Kaneko, J. (2016). *Psicología Organizacional*. (Diapositivas Power Point).

- Lara, S. & Pando M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia & trabajo*, 16 (49), pp. 43-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100008>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores* N° 3. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Leymann, H (1996). *Mobbing. La persecution au travail*. Paris: Editions du Seuil.
- Leza, J. (2005). Mecanismos de daño cerebral inducido por estrés. Ansiedad y Estrés. *Revista "Ansiedad y Estrés"*.
- Llapo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L., Trujillo-2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo – Lima, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2067>
- Lorenz, k. (1988). *Estoy aquí, ¿dónde estás tú? Etología del ganso gris silvestre*. Ed. Plaza & Janes.
- Marín, V. & Piñeros M. (2017). Acoso psicológico en el trabajo "mobbing" en empresas de servicios colombianas. Un factor de riesgo que se debe controlar. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 6 (3), pp. 20-25. Recuperado de <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/386>
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación
- Martínez, E. & Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar [En línea]. *Educación y Educadores*, 2 (10), pp. 11-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>

Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 Configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.

Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Publicado en español por la Organización Panamericana de la Salud (2002). Recuperado de [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/es/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf)

Pérez, C. & Ramírez, A. (2011). *Estrés laboral en profesionales de enfermería. Área de emergencia. Instituto Médico la Floresta. Municipio Chacao. Área metropolitana. Primer trimestre 2011*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/13882>

Pinuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de Autoayuda*. Madrid: Aguilar.

Piñuel, J. (2015). *Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid – España. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/33244/1/T36409.pdf>

Piñuel, I, y Oñate, A (2002). La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. En *Revista de Relaciones Laborales de la UPV, Lan Harremanak*, 7(II), 35-62. Recuperado de [http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan\\_Harremanak/article/view/5802](http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5802)

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae.

Proyecto Barómetro Cisneros V en la Administración Pública (2004). *Violencia en el Entorno Laboral y Acoso Psicológico en el Trabajo o Mobbing*. Madrid, España.

- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228 -232.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1ra ed.). Ed. Panapo – Caracas, Venezuela.
- Ramos, R. (2007). *Violencia escolar. Un análisis exploratorio. Programa de doctorado desigualdades e intervención social* (3° edición). Universidad Pablo de Olavide – Sevilla, España.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 3, 199-208. Recuperado de [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1099-1298\(199706\)7:3%3C199::AID-CASP418%3E3.0.CO;2-H/epdf?r3\\_referer=wol&tracking\\_action=preview\\_click&show\\_checkout=1&purchase\\_referrer=www.google.cl&purchase\\_site\\_license=LICENSE\\_DENIED](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1099-1298(199706)7:3%3C199::AID-CASP418%3E3.0.CO;2-H/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=www.google.cl&purchase_site_license=LICENSE_DENIED)
- Regus Business Tracker (2009). *Trabajadores mexicanos experimentan más estrés que el promedio internacional*. Recuperado de: <http://www.protocolo.com.mx/mexico/trabajadores-mexicanos-experimentan-mas-estres-que-el-promedio-internacional/>
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1973). *The evolution of the stress concept*. Ed. American Science.
- Schaufeli, W. (2004). The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: an international review* 53 (4), pp. 502-517. Recuperado de: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/214.pdf>
- Siegrist, J. 1996. *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *J Occup Health Psycho*. 1(1): pp. 27-41.
- Slipack, O. (1996). Estrés laboral. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*.

- Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*.
- Tamayo, T. & Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial: Limusa S.A. México.
- Trujillo, M., Valderrabano, M. & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17 (29) (pp. 71-74). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>
- Valles, P. (2015). *Niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en Estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Medicina Humana de la UNSM-T. 2015*. (Tesis para optar al título profesional de obstetra). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2067>
- WHO Global Consultation on Violence and Health. *Violence: a public health priority*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1996.



## ANEXO 1

### Test de Hostigamiento Psicológico Laboral

#### CUESTIONARIO HPL

**Instrucciones:** A continuación se le presentan una serie de ítems los cuales deberá leer detenidamente y seleccionar UNA de las siete puntuaciones marcándola con una X, teniendo en cuenta el nivel en que se presentan dichas situaciones en su ambiente laboral.

*1.-Nunca me ha ocurrido*

*2.- Pocas veces me ha ocurrido.*

*3.- A veces me ocurre.*

*4.- Muchas veces me ocurre.*

*5.- Con mucha frecuencia o siempre me ocurre.*

N° Ítems	Preguntas	Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
1	Mi jefe inmediato no me permite comunicarme con los demás.					
2	Se me interrumpe continuamente cuando me comunico.					
3	Mis compañeros de trabajo me impiden expresarme.					
4	Mis compañeros de trabajo me gritan o insultan.					
5	Con frecuencia se me ataca verbalmente criticando mi trabajo.					
6	Se producen críticas hacia mi vida privada.					
7	Se me atemoriza con llamadas telefónicas.					
8	Se me amenaza verbalmente.					
9	Se me amenaza por escrito.					
10	Mi jefe y compañeros ignoran mi presencia y no tienen contacto físico y/o visual conmigo.					
11	La mayoría de veces no me hablan mis compañeros y superiores.					
12	No se me permite dirigirme a los demás.					
13	Se me asigna a un puesto de trabajo que me aísla de mis compañeros.					
14	Se prohíbe a mis compañeros hablar conmigo.					
15	Se niega constantemente mi presencia física.					
16	Se me suele calumniar.					
17	Abundan rumores sobre mi persona, de manera negativa.					
18	Me quieren hacer quedar en ridículo.					
19	Se me atribuye una enfermedad mental.					

20	Se me inventan supuestas enfermedades.					
21	Imitan mis gestos, mi postura, mi voz con el único fin de ridiculizarme.					
22	Atacan mis creencias políticas o religiosas.					
23	Hacen burla de mi vida privada.					
24	Se hace burla de mis orígenes o de mi nacionalidad.					
25	Se me obliga a realizar trabajos humillantes.					
26	Están muy pendientes de mi trabajo con el fin de encontrarme errores.					
27	Se cuestionan o ridiculizan mis decisiones.					
28	Se me acosa sexualmente con gestos o proposiciones.					
29	No se me asigna trabajo alguno.					
30	Me limitan o impiden contar con los materiales o instrumentos que requiero para mi trabajo.					
31	Me asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.					
32	Me asignan tareas muy inferiores a mi capacidad o competencias profesionales.					
33	Me cambian tareas repentinamente.					
34	Se me hace ejecutar tareas que desconozco.					
35	Me asignan tareas que sobrepasan a mis competencias profesionales.					
36	Se me obliga a realizar trabajos peligrosos y nocivos para mi salud.					
37	Mi superior o compañeros de trabajo me amenazan físicamente.					
38	Se me agrede físicamente, pero sin gravedad, a título de advertencia.					
39	Se me agredió o agrede sexualmente.					

**¡Gracias por su colaboración!**

## Cuestionario de Estrés Laboral

### CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS

**Instrucciones:** A continuación se le presentan una serie de ítems los cuales deberá leer detenidamente y seleccionar UNA de las siete puntuaciones marcándola con una X, teniendo en cuenta el nivel en que se presentan dichas situaciones en su ambiente laboral.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.*
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.*
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.*
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.*
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.*
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.*
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.*

N° Ítem	Preguntas	Puntuaciones						
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y colaborador me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no me respalda ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
8	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
9	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
10	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
11	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
12	No se tiene un espacio privado de trabajo.							
13	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
14	Mi equipo se encuentra desorganizado.							

15	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
16	La organización carece de dirección y objetivo.							
17	Siento que mi equipo me presiona demasiado							
18	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.							
19	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
20	No se respetan las jerarquías.							
21	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducido por **Silvia Melissa Salazar Cueva**, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre **Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral** en trabajadores de una Fideería Distrito de Lima, 2017.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario HPL – Hostigamiento Psicológico Laboral y Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS**. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

---

Yo.....  
con DNI..... acepto participar voluntaria en la investigación  
señalada.

Fecha: .....

.....

**Firma del participante**

**ANEXO 3**  
**FORMATO DE CRITERIO DE JUECES**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. (Lic.) Begeza Acuña, Leyla Pamela

DNI: 43218500

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Mayo del 2017.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---


---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic. C.....

DNI: 40311602.....

Especialidad del validador:.....

  
CLAUDIA ZEVALLOS HUAYTA  
Jefe de Selección Interna  
ALLUS SPAIN SL. SUCURSAL DEL PERU

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Mayo del 2017.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

*Verificar algunos ítems para lograr la claridad del instrumento.*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic.

*Kimberlin Karan Poque Apata*

DNI:

*70901280*

Especialidad del validador:

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Mayo del 2017.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. / Lic. Cácedo Pacheco Raimundo

DNI: 41771315

Especialidad del validador: Psicología Organizacional - RATH

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Mayo del 2017.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador  Dr. / Mg. / Lic. Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Psic. Organizacional

Firma del Experto Informante.

C. Ps. P. 17020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 18 de Mayo del 2017.

**ANEXO 4**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MÉTODO</b>
<p>¿Existe relación entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación existente entre Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Hostigamiento Psicológico Laboral y el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017</p>	<p><b>HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO LABORAL</b></p>	<p>Limitar la comunicación</p> <p>-Limitar el contacto social</p> <p>-Desprestigiar a la persona ante sus compañeros</p> <p>-Desacreditar su capacidad profesional</p> <p>-Comprometer la salud</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>DESCRIPTIVO</p> <p>CORRELACIONAL</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir el Nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima 2017.</p> <p>Determinar si existen diferencias entre el Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>H2: Los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017 presentan un Nivel Promedio a Alto de Hostigamiento Psicológico Laboral.</p>			<p><b>DISEÑO</b></p> <p>CUANTITATIVO - NO EXPERIMENTAL TRASVERSAL</p>

	<p>de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.</p> <p>Describir el Nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.</p> <p>Determinar si existen diferencias entre el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.</p> <p>Establecer la relación existente entre los factores del Hostigamiento Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.</p>	<p>H4: Existe diferencias entre el Hostigamiento Psicológico Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.</p> <p>H3: Los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017 presentan un Nivel Promedio a Alto de Estrés Laboral.</p> <p>H4: Existe relación diferencias entre el Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017, en función a su estado civil, género, grado de instrucción y temporalidad.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre los factores del Hostigamiento</p>	<p><b>ESTRÉS LABORAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Clima Organizacional.</li> <li>-Estructura Organizacional.</li> <li>-Territorio Organizacional.</li> <li>-Tecnología.</li> <li>-Influencia del líder.</li> <li>-Cohesión.</li> <li>-Respaldo del grupo.</li> </ul>	
--	---	--	----------------------------------	--	--

		Psicológico Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en los trabajadores de una Fideería del distrito de Lima, 2017.			
<p style="text-align: center;"><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>Colabora a resolver un problema real, que existe, y se extiende progresivamente, dando nuevas evidencias del mismo. Por tanto existe relevancia en sus resultados, dado que éstos serán un indicador para poder intervenir, ya que al conocer el nivel de Hostigamiento Psicológico Laboral se pueden elaborar diversas técnicas, programa y/o estrategias para poder corregir las conductas negativas que existen en los trabajadores y por ende se logre disminuir el Nivel de Estrés Laboral que puede ser generado por el acoso laboral, y ello sería beneficioso para las personas que laboran en la empresa como para la propia organización.</p> <p>Llena un vacío en el campo de las investigaciones realizadas, dado que los estudios en nuestro medio no son suficientes y no se cuenta con información ni datos actualizados sobre dicha problemática. Por lo cual sus resultados nos ayudan a conocer en mayor medida la relación entre Hostigamiento Psicológico Laboral y Estrés Laboral, en un contexto que no ha presentado muchos antecedentes. Es así que se pretende brindar conocimientos necesarios sobre cómo es el comportamiento de las presentes variables en las empresas, y de esa manera contribuir a que se logre un mejor entendimiento del tema, dando nuevas ideas y/o recomendaciones.</p> <p>Sugiere cómo abordar de manera más adecuada futuras investigaciones, ya sea del mismo tema, relacionadas con el o con la población estudiada</p>		<p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO A EMPLEARSE</b></p> <p>Hostigamiento psicológico laboral (HPL – cuestionario de hostigamiento psicológico laboral de Piñuel y Zabala 2001).</p> <p>Estrés laboral (cuestionario de estrés laboral de la OMS – OIT).</p>	<p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>En el presente estudio la población estará constituida por el conjunto de trabajadores de una Fideería del distrito de Lima</p> <p style="text-align: center;"><b>MUESTRA</b></p> <p>158 trabajadores de la Fideería, la cual está constituida por: área administrativa, calidad y mantenimiento están conformadas por un total de 20 trabajadores (12 mujeres y 8 hombres); y en lo que respecta a producción, se encuentra compuesta por 138 trabajadores (86 mujeres y 52 hombres).</p> <p style="text-align: center;"><b>MUESTREO</b></p> <p style="text-align: center;">Censal</p>		

**ANEXO 5**  
**PRUEBA PILOTO**

**VARIABLE: Hostigamiento Psicológico Laboral**

Tabla 38

*Estadístico elemento – total del Cuestionario HPL*

	Correlación elemento-total corregida
LIMITAR LA COMUNICACIÓN	0.847
LIMITAR EL CONTACTO SOCIAL	0.636
DESPRESTIGIAR A LA PERSONA ANTE COMPAÑEROS	0.867
DESACREDITAR LA CAPACIDAD PROFESIONAL DEL TRABAJADOR	0.737
COMPROMETER LA SALUD	0.428

En la presente tabla se aprecia la correlación elemento – total corregida, teniendo como resultados un coeficiente de homogeneidad positivo ( $>0.30$ ), por lo que se mantienen todos los elementos.

Tabla 39

*Percentiles y Niveles del Cuestionario de HPL*

	Pc	Limitar la comunicación	Limitar el contacto social	Desprestigiar a la persona ante sus compañeros	Desacreditar la capacidad profesional del trabajador	Comprometer la salud	Puntaje Total	Pc
	1							1
	2							2
	3							3
	4							4
Muy bajo	5							5
	6							6
	7							7
	8							8
	9							9
	10						0 - 39	10
Bajo	15							15
	20						40	20
	25	0 - 10					41	25
	30						42	30
	35	11		0 - 13	0 - 7		43 - 44	35
	40							40
	45	12		14			45 - 46	45
Promedio	50			15	8		47	50
	55	13	0 - 5				48 - 49	55
	60	14		16	9		50 - 51	60
	65	15					52 - 54	65
	70	16		17 - 19	10		55 - 56	70
	75	17	6	20 - 21	11		57 - 60	75
	80	18 - 19		22 - 24	12		61 - 69	80
Alto	85	20 - 21	7	25 - 27	13		70 - 77	85
	90	22	8	28	14	0 - 4	78 - 80	90
	91	23	9	29 - 31	15		81 - 83	91
	92			32 - 33	16			92
	93	24	10	34			84	93
	94	25		35		5	85	94
Muy alto	95				17			95
	96			36 - 37			86	96
	97	26	11 - 12	38 - 39	18	6	87 - 90	97
	98	27			19	7	91 - 96	98
	99	28 - 50	13 - 25	40 - 65	20 - 35	8 - 20	97 - 195	99
Media		14.87	6.19	18.34	9.91	4.26	53.57	Me dia
DS		5.121	1.972	7.285	3.775	1.158	16.069	DS



La presenta tabla muestra la baremación de la variable Hostigamiento Psicológico Laboral; se evidencian los puntajes directos, el percentil obtenido y el nivel al cual corresponde cada una de las dimensiones y la totalidad del test.

Tabla 40

*Validez de contenido – pertinencia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - PERTINENCIA							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	0	4	0.80
7	1	1	1	1	0	4	0.80
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	0	0	0	1	0	1	0.20
21	0	1	1	1	1	4	0.80
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	0	1	1	1	1	4	0.80
25	0	1	1	1	1	4	0.80
26	1	1	1	1	1	5	1.00
27	1	1	1	1	1	5	1.00
28	1	1	1	1	1	5	1.00
29	0	1	1	1	0	3	0.60
30	0	1	1	1	1	4	0.80
31	1	1	1	1	1	5	1.00
32	1	1	1	1	1	5	1.00
33	1	1	1	1	1	5	1.00
34	1	1	1	1	1	5	1.00
35	1	1	1	1	1	5	1.00
36	1	1	1	1	1	5	1.00
37	1	1	1	1	1	5	1.00
38	1	1	1	1	1	5	1.00
39	1	1	1	1	0	4	0.80
40	1	1	1	1	0	4	0.80
41	1	1	1	1	0	4	0.80
42	0	1	1	1	0	3	0.60
43	0	1	1	1	1	4	0.80
44	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 44 ítems; los ítems 20, 29 y 42 son menores a 0.80, por lo cual resultaron no válidos; sin embargo, 41 de ellos lograron una validez aceptable, por lo cual, el cuestionario quedó conformado por 41 ítems en lo que respecta a la pertinencia.

Tabla 41

*Validez de contenido – relevancia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - RELEVANCIA							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	0	4	0.80
7	1	1	1	1	0	4	0.80
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	0	1	1	1	1	4	0.80
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	0	0	0	1	0	1	0.20
21	0	1	1	1	1	4	0.80
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	0	1	1	1	1	4	0.80
25	0	1	1	1	1	4	0.80
26	1	1	1	1	1	5	1.00
27	1	1	1	1	1	5	1.00
28	1	1	1	1	1	5	1.00
29	1	1	1	1	0	4	0.80
30	1	1	1	1	1	5	1.00
31	1	1	1	1	1	5	1.00
32	1	1	1	1	1	5	1.00
33	1	1	1	1	1	5	1.00
34	1	1	1	1	1	5	1.00
35	1	1	1	1	1	5	1.00
36	1	1	1	1	1	5	1.00
37	1	1	1	1	1	5	1.00
38	1	1	1	1	1	5	1.00
39	1	1	1	1	0	4	0.80
40	1	1	1	1	0	4	0.80
41	1	1	1	1	1	5	1.00
42	0	1	1	1	0	3	0.60
43	0	1	1	1	1	4	0.80
44	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 44 ítems; los ítems 20 y 42 son menores a 0.80, por lo cual resultaron no válidos; sin embargo, 42 de ellos lograron una validez aceptable, por lo cual, el cuestionario quedó conformado por 42 ítems en lo que respecta a relevancia.

Tabla 42

*Validez de contenido – claridad por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario HPL mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - CLARIDAD							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	0	1	1	1	1	4	0.80
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	0	1	1	1	1	4	0.80
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	0	1	1	1	1	4	0.80
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	0	1	1	1	1	4	0.80
19	0	1	1	1	1	4	0.80
20	0	0	1	1	1	3	0.60
21	0	1	1	1	1	4	0.80
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	0	1	1	1	1	4	0.80
25	0	1	1	1	1	4	0.80
26	1	1	1	1	1	5	1.00
27	1	1	1	1	1	5	1.00
28	1	1	1	1	1	5	1.00
29	0	1	1	1	1	4	0.80
30	0	1	1	1	1	4	0.80
31	1	1	1	1	1	5	1.00
32	1	1	1	1	1	5	1.00
33	1	1	1	1	1	5	1.00
34	1	1	1	1	1	5	1.00
35	1	1	1	1	1	5	1.00
36	1	1	1	1	1	5	1.00
37	1	1	1	1	1	5	1.00
38	1	1	1	1	1	5	1.00
39	1	1	1	1	1	5	1.00
40	1	1	1	1	1	5	1.00
41	1	1	0	0	1	3	0.60
42	0	1	1	1	1	4	0.80
43	0	1	0	0	1	2	0.40
44	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 44 ítems; los ítems 20, 41 y 42 son menores a 0.80, por lo cual resultaron no válidos; sin embargo, 41 de ellos lograron una validez aceptable, por lo cual, el cuestionario quedó conformado por 42 ítems en lo que respecta a relevancia.

## VARIABLE: Estrés Laboral

Tabla 43

*Estadístico elemento - total del test de Estrés Laboral*

---

	Correlación elemento-total corregida
CLIMA ORGANIZACIONAL	.845
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	.828
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	.806
TECNOLOGÍA	.814
INFLUENCIA DE LÍDER	.874
FALTA DE COHESIÓN	.825
RESPALDO DEL GRUPO	.865

---

En la presente tabla se aprecia la correlación elemento – total corregida, teniendo como resultados un coeficiente de homogeneidad positivo ( $>0.30$ ), por lo que se mantienen todos los elementos.

Tabla 44

*Percentiles y Niveles del Cuestionario de Estrés Laboral*

Nivel	Pc	D1 Clima laboral	D2 Estructura organizacional	D3 Territorio organizacional	D4 Tecnología	D5 Influencia del líder	D6 Falta de cohesión	D7 Respaldo de grupo	Puntaje Total	Pc
	1									1
	2									2
	3									3
	4									4
Muy bajo	5									5
	6								0 - 21	6
	7									7
	8								22	8
	9									9
	10									10
Bajo	15	0 - 4							23 - 24	15
	20		0 - 2		0 - 3				25 - 27	20
	25	5							28	25
	30			0 - 3	4	0 - 4			29 - 31	30
	35	6					0 - 2	0 - 3	32	35
	40	7		4	5				33 - 36	40
Promedio	45	8	3			5	3	4	37 - 41	45
	50				6	6		5	42 - 43	50
	55	9	4	5		7			44 - 45	55
	60				7	8	4		46 - 47	60
	65	10			8	9		6	48 - 50	65
	70	11	5	6		10 - 11	5	7	51 - 55	70
	75	12		7	9	12	6	8	56 - 63	75
	80	13	6	8	10	13		9	64 - 68	80
Alto	85	14		9		14 - 15	7	10	69 - 73	85
	90	15			11	16			74	90
	91		7				8	11	75 - 76	91
	92			10					77 - 80	92
	93	16				17			81 - 82	93
	94				12	18		12	83	94
Muy alto	95					19		13		95
	96	17		11				14	84 - 87	96
	97		8		13	20 - 21	9	15	88 - 90	97
	98	18		12	14			16 - 17	91 - 92	98
	99	19 - 28	9 - 14	13 - 21	15 - 21	22 - 28	10 - 14	18 - 21	93 - 147	99
Media		9.34	4.48	5.77	7.07	8.61	4.47	6.25	46.00	Med
DS		4.314	2.056	2.769	3.345	5.240	2.634	3.779	20.906	DS

La presente tabla muestra la baremación de la variable Estrés Laboral; se evidencian los puntajes directos, el percentil obtenido y el nivel al cual corresponde cada una de las dimensiones y la totalidad del test.

Tabla 45

*Validez de contenido – pertinencia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - PERTINENCIA							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	0	4	0.80
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	0	4	0.80
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	1	1	1	1	1	5	1.00
25	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 25 ítems; los cuales un adecuado coeficiente de validez (0.80 y 1), por lo cual los ítems son aceptados en su totalidad en lo que respecta a pertinencia.



Tabla 46

*Validez de contenido – relevancia por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - RELEVANCIA							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	0	4	0.80
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	0	4	0.80
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	0	1	1	1	1	4	0.80
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	1	1	1	1	1	5	1.00
25	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 25 ítems; los cuales un adecuado coeficiente de validez (0.80 y 1), por lo cual los ítems son aceptados en su totalidad en lo que respecta a relevancia.

Tabla 47

*Validez de contenido – claridad por criterio de jueces para cada ítem del cuestionario de Estrés Laboral mediante la V de Aiken*

VALIDEZ DE CONTENIDO - CLARIDAD							
Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	0	1	1	1	1	4	0.80
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	0	0	1	3	0.60
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	0	0	1	3	0.60
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	0	1	0	0	1	2	0.40
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	0	0	1	3	0.60
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	0	1	1	1	1	4	0.80
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	0	1	1	1	1	4	0.80
25	1	1	1	1	1	5	1.00

En la tabla se observan los valores de la V de Aiken para 25 ítems; los ítems 7, 9, 12 y 16 son menores a 0.80, por lo cual resultaron no válidos; sin embargo, 21 de ellos lograron una validez aceptable, por lo cual, el cuestionario quedó conformado por 21 ítems en lo que respecta a claridad.