



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA DE  
ENFERMERÍA

**TEMA:** Mobbing en establecimientos de salud a Internos Rotativos de Enfermería  
de la Universidad Técnica del Norte, 2017

**AUTORA:** Bianca Esthela Chamorro Carpio

**DOCENTE:** Dra. Yesenia Acosta Vinueza

Ibarra, 2017

## APROBACIÓN DEL TUTOR.

Yo Dra. Yesenia Acosta Vinueza en calidad de director de tesis titulada: **“MOBBING EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD A INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE- IMBABURA 2017**, de autoría de Bianca Esthela Chamorro Carpio, una vez revisada y hechas las correcciones solicitadas certifico que está apta para su defensa, y para que sea sometida a evaluación de tribunales.

En la ciudad de Ibarra, Octubre de 2017.

Atentamente.



DIRECTOR DE TESIS  
Dra. Yesenia Acosta

C.C: 0401046800



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>Cédula de identidad:</b>	100388719-5
<b>Apellidos y nombres:</b>	Bianca Esthela Chamorro Carpio
<b>Dirección:</b>	Tulcán y 13 de Abril (Conj. Daniela casa #25)
<b>Email:</b>	Eit.bianca@gmail.com
<b>Teléfono móvil:</b>	0969609633

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>Título:</b>	MOBBING EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD A INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE- IMBABURA 2017
<b>Autora:</b>	Bianca Esthela Chamorro Carpio
<b>Fecha:</b>	2017-10-16
<b>Solo para trabajos de grado</b>	
<b>Programa:</b>	Pregrado
<b>Título por el que opta:</b>	Licenciada en enfermería
<b>Director:</b>	Dra. Yesenia Acosta Vinueza

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Bianca Esthela Chamorro Carpio, con cédula de ciudadanía Nro. 100388719-5; en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, Octubre de 2017.

**LA AUTORA:**



.....  
Bianca Esthela Chamorro Carpio

C.I. 100388719-5



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO**

**DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Bianca Esthela Chamorro Carpio** con cédula de ciudadanía Nro.100388719-5; manifiesta la voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de propiedad intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominada **“MOBBING EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD A INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE-IMBABURA 2017”** que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciatura en Enfermería en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la ciudad de Ibarra, Octubre de 2017.

**LA AUTORA:**

.....  
Bianca Esthela Chamorro Carpio

C.I. 100388719-5

v

v

## REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

Guía: FCCS-UTN

Fecha: Ibarra, 10 de octubre de 2017

**BIANCA ESTHELA CHAMORRO CARPIO** “MOBBING EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD A INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE- IMBABURA 2017” / TRABAJO DE GRADO. Licenciada en Enfermería. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, 16 de octubre de 2017.

**DIRECTOR:** Dra. Yesenia Acosta Vinueza

El principal objetivo de la presente investigación es Determinar la existencia de Mobbing en los diferentes establecimientos de salud a internos rotativos de enfermería, de que grado se presenta y en que ámbito se produce, para concienciar a las autoridades correspondientes; Evidenciar la existencia de mobbing a internos de enfermería; Identificar la intensidad en que se produce el mobbing a los internos de enfermería y en qué formas se manifiestan; Detectar cuáles son los autores del mobbing a los internos. Diseñar un afiche sobre mobbing en el que consten medidas preventivas para entregar a las autoridades correspondientes.

Fecha: Ibarra, 16 octubre de 2017.



Dra. Yesenia Acosta Vinueza  
Director de Tesis



Bianca Esthela Chamorro Carpio  
Autora

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a mi madre, la persona quien hizo posible mi carrera, ya que gracias a su esfuerzo, a su dedicación y empeño me han llevado lejos y hoy puedo decir que ella es mi ejemplo a seguir; su humildad, generosidad y su honestidad son el mayor tesoro que me pudo dar, hizo de mí una persona íntegra que nunca se da por vencida, que lucha por sus objetivos; no me alcanzaría la vida para demostrarte mi agradecimiento no solo por darme la vida sino por el amor, la educación y la paciencia que me has brindado, nunca me cansaré de decirte que eres la mejor y que te amo.

Mis hijos que fueron mi inspiración para seguir adelante desde el día que llegaron a mi vida, fueron el motor que me impulsó a luchar por mis sueños y a dar siempre lo mejor de mí.

Mis hermanos a los que vi crecer, a quienes amo y mi apoyo les entrego y seguiré entregándoles incondicionalmente.

Mi sobrino que es como mi hijo, quien con su amor sincero hace que cada cosa valga la pena, verlo feliz y apoyarlo siempre también es una de mis prioridades.

Mi padre quien me ha brindado su apoyo y gracias a los valores que me inculcó me llevo hacer una persona, independiente y a defender mis ideales.

Mis abuelitas, mi tía, a quienes les agradezco infinitamente por el apoyo, el afecto y la comprensión que me han brindado.

Y como olvidarme de mi buen amigo Angelito Rivera quien hizo posible la culminación de mi carrera, con su apoyo incondicional y desinteresado, siempre voy a estar agradecida por su ayuda.

*Bianca Chamorro*

## AGRADECIMIENTO

A Dios en especial por haberme bendecido y haberme dado una familia maravillosa, y por cuidarme de todo mal a mí y a los míos.

A mi asesora de tesis por la paciencia y dedicación.

A mis hijos, a mi madre, hermanos, y abuelitas, por todo el apoyo que me brindaron y me siguen brindando a lo largo de toda mi formación como ser humano.

A la Universidad Técnica del Norte.

A mis catedráticos, quienes contribuyeron a lo largo de estos cuatro años en mi formación tanto personal como profesional, gracias a sus conocimientos, paciencia y entrega, que nos brindaron día a día, y lo más gratificante que me llevo son sus consejos que sé que harán de mí no solo una gran profesional sino también una mejor persona.

*Bianca Chamorro*



## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	iii
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	iii
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD .....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO .....	v
REGISTRO BIBLIOGRÁFICO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
RESUMEN .....	xii
SUMMARY .....	xiii
TEMA:.....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1. El problema de la investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Justificación .....	4
1.4. Objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Preguntas de investigación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco teórico .....	7
2.1. Marco Referencial.....	7
2.2. Marco contextual .....	13
2.2.1. Historia.....	13
2.2.2. Ubicación .....	13
2.2.3. La Carrera de Enfermería.....	14
2.3. Marco conceptual.....	15
2.3.1. El Mobbing y su historia.....	15
2.3.2. Origen del mobbing .....	15
2.3.3. Definición de mobbing.....	16
2.3.4. Condiciones para la existencia del acoso laboral .....	17
2.3.5. Perfil del Acosador y del Acosado.....	18
2.3.6. Tipos de Acoso Psicológico en el trabajo .....	19
2.3.7. Conductas o estrategias de acoso .....	20
2.3.8. ¿Cuándo comienza el acoso? .....	21
2.3.9. ¿Dónde tiene lugar el acoso? .....	21
2.3.10. ¿Por qué se acosa y qué es lo que causa tanto daño? .....	22
2.3.11. Consecuencias del mobbing.....	23
2.3.12. Mobbing en el sector salud .....	24
2.3.13. Mobbing en enfermería.....	25

2.3.14. ¿Por qué los profesionales de enfermería son más susceptibles de padecer mobbing?.....	26
2.3.15. Cómo prevenir el mobbing .....	26
2.3.16. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing .....	27
2.4. Marco Legal .....	28
2.4.1. Constitución .....	28
2.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir .....	29
2.4.3. Código del Trabajo .....	29
2.5. Marco ético .....	30
2.5.1. Derechos Humanos .....	30
2.5.2. Principios éticos generales.....	31
CAPÍTULO III.....	33
3. Metodología de la Investigación .....	33
3.1. Diseño de Investigación .....	33
3.2. Tipos de estudio .....	33
3.3. Localización y ubicación del estudio .....	34
3.4. Población.....	34
3.4.1. Universo.....	34
3.4.2. Muestra .....	34
3.4.3. Criterios de inclusión .....	34
3.4.4. Criterio de exclusión .....	34
3.5. Métodos y técnicas de recolección de la información .....	34
3.6. Procesamiento de la información.....	35
3.7. Operacionalización de variables .....	36
CAPÍTULO IV.....	40
4. Presentación de resultados y análisis .....	40
4.1. Existencia de mobbing.....	40
CAPÍTULO V.....	47
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES.....	48
ANEXOS .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Existencia de mobbing en establecimientos de salud a Internos Rotativos de Enfermería.....	40
Gráfico N° 2 presencia de mobbing en hombres y mujeres.....	40
Gráfico N° 3 Autores de mobbing a Internos Rotativos de Enfermería.....	42
Gráfico N° 4 Número Total de Estrategias de Acoso (NEAP)..	43
Gráfico N° 5 Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP).....	44
Gráfico N° 6 Comparación entre IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico) e IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico). .....	45

# **MOBBING EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD A INTERNOS ROTATIVOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, 2017**

Bianca Esthela Chamorro Carpio  
eit.bianca@gail.com

## **RESUMEN**

El mobbing es un problema psicosocial significativo, el cual hace referencia continuados comportamientos negativos en el contexto laboral dirigido contra una o varias personas por parte de sus superiores o compañeros de trabajo. Esta investigación se realizó con el objetivo de conocer si existe mobbing hacia los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte que cursaban el internado rotativo de enfermería en el período mayo 2016 a mayo 2017. Se trata de un estudio cualitativo, descriptivo, transversal y no experimental, el cual se realizó aplicando la escala Cisneros que es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Los resultados indican que el 51% de estudiantes manifestaron ser víctimas de acoso psicológico y que los principales autores de mobbing son los profesionales de enfermería (80%), además indican haber recibido un promedio de 18.8 estrategias o conductas diferentes de acoso durante la práctica siendo la más común, la humillación y desprecio en público ante otros colegas o ante terceros. Existe un grupo considerable que manifiesta haber sido víctima de acoso pocas veces al año o menos (47%), y una vez o menos al mes (23%), el 30% indicó no sufrir ninguna conducta de acoso; de acuerdo a la escala Cisneros entre los resultados se destaca que un 10% de los estudiantes encuestados sufren pocas conductas de acoso pero que las que experimentan son muy intensas. Estos datos evidenciaron que también existe acoso laboral en internos de enfermería.

### **Palabras claves:**

Mobbing, acoso psicológico, escala Cisneros, conducta de acoso

## **MOBBING IN HEALTH ESTABLISHMENTS TO ROTATING INTERNAL OF NURSING OF THE UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, 2017**

Bianca Esthela Chamorro Carpio  
eit.bianca@gail.com

### **SUMMARY**

Mobbing is a significant psychosocial problem, which refers to continuous negative behaviors in the workplace context directed against one or more people by their superiors or co-workers. This research was carried out to the students of the Universidad Técnica del Norte who were attending the rotating internal in the period from May 2016 to May 2017, in order to know if there is mobbing towards them. This is a qualitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental study, which was carried out using the Cisneros scale, a questionnaire developed by Professor Iñaki Piñuel with a self-administered character composed of 43 items that objectify and value 43 psychological harassment behaviors. The results indicate that 51% of students are victims of psychological harassment and that the main authors of mobbing are nursing professionals (80%), also they report having received an average of 18.8 different strategies or harassing behavior during practice being the most common, humiliation and contempt in public before other colleagues or to third parties. There is a large group reporting that they have been harassed a few times a year or less (47%), and once a month or less (23%), 30% reported no harassing behavior; according to the Cisneros scale among the results it is highlighted that 10% of the students surveyed suffer few harassment behaviors but those that they experience are very intense. These data show that there is also work harassment in nursing inmates.

#### **Keywords:**

Mobbing, psychological harassment, Cisneros scale, harassing behavior

**TEMA:**

Mobbing en establecimientos de salud a Internos Rotativos de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, 2017

# CAPÍTULO I

## 1. El problema de la investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

El hostigamiento o acoso laboral (también conocido como *mobbing*) es un comportamiento (proceso) negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a es en blanco de conductas humillantes, vejatorias, hostiles, que menoscaban su reputación, su dignidad e integridad moral de manera repetitiva, continua por parte de una o más personas (1).

La violencia siempre ha formado parte de la vida laboral. Millones de trabajadores de todos los continentes llevan sus cicatrices. En realidad, el problema es grave ya que la mayoría de las personas no manifiestan las clases de maltrato a las que son sometidas. Sin embargo, en la mayoría de los países este tipo de violencia se considera inaceptable. La violencia en el trabajo puede adoptar distintas formas. Puede tratarse de una agresión física, de amenazas, o de violencia psicológica, manifestándose a través de intimidación u hostigamiento (2).

El acoso psicológico constituye un problema creciente en países como Australia, Austria, Dinamarca, Alemania, Suecia, el Reino Unido y los Estados Unidos. Este comportamiento consiste en “acosar” al empleado victimizado, sometiéndolo a presiones psicológicas. El “acoso” puede consistir en una reiteración de observaciones y críticas destructivas; en aislar a la persona del entorno social y en difundir rumores o información falsa. En Suecia se ha estimado que este tipo de acoso es causa del 10 al 15 por ciento de los suicidios. Según Vittorio Di Martino, coautor del informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “en el nuevo perfil de la violencia en el trabajo que se

configura se concede igual peso a los comportamientos físicos y psicológicos, y se valora plenamente la importancia de los pequeños actos de violencia” (3).

gEn Chile, Santiago la Dirección del Trabajo ha incorporado preguntas en una encuesta de opinión de cobertura nacional para indagar la percepción ciudadana sobre algunos temas laborales. En 2002, se preguntó si se creía que, en general, los trabajadores recibían un trato respetuoso por parte de sus superiores en el trabajo: el 69% de los encuestados manifestó que el trato de los jefes hacia sus trabajadores no era respetuoso y solo un 26% señaló lo contrario. En un última encuesta en el 2006 los resultados indicaron que tanto hombre como mujeres habían sido afectados por situaciones de maltrato laboral (maltrato físico, psicológico o acoso sexual en el trabajo) (4). Estos datos de percepción ciudadana nos muestran que la sensación de malestar y de maltrato en el trabajo existe en muchas partes y es necesario reconocerlo y abordarlo. Probablemente para muchas personas, trabajar sea una experiencia ingrata por el trato arbitrario que reciben de sus jefes y superiores jerárquicos (4).

En Ecuador existe un vacío legal en cuanto a la regulación jurídica del mobbing u hostigamiento laboral, esto ha dado lugar a que gran cantidad de casos queden en la clandestinidad, al no ser denunciados por las víctimas, principalmente porque no existe un fundamento legal específico en el que puedan ampararse (5).

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) estableció que la profesión de enfermería tiene una posibilidad tres veces mayor que las otras de ser víctimas de maltrato laboral. Un estudio realizado en Reino Unido reveló que el 97% de las enfermeras encuestadas conocía a una compañera que fue víctima de maltrato laboral. En Chile se realizó un estudio el cual arroja resultados en donde el 73,4% de enfermeras tienen una percepción del maltrato hacia sí mismas y el 66,3% manifiesta percibir violencia hacia sus compañeras/os, lo que ratifica lo anteriormente mencionado por el CIE.

Letelier y Valenzuela realizaron un estudio sobre percepción de violencia en servicios hospitalarios en el cual un gran porcentaje de estudiantes de enfermería manifestaron tener una gran percepción de violencia en su entorno laboral (6).



## **1.2. Formulación del problema**

¿Existen evidencias de que se produce Mobbing a Internos Rotativos de Enfermería dentro de los establecimientos de salud?

### **1.3. Justificación**

Luego de haber revisado bibliografía referente a mobbing, no se encontraron investigaciones realizadas en internos rotativos de enfermería, esto hace que este estudio sea un gran aporte en este sentido, además de dejar una puerta abierta a más indagaciones sobre la temática.

Durante la práctica de internado el estudiante de enfermería lleva consigo muchas responsabilidades, así como también experiencias y, estas experiencias son las que determinan diferentes situaciones emocionales, mismas que pueden conllevar a la aparición de resultados tanto positivos como negativos.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo siguiendo los procedimientos establecidos en la Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Esta escala fue desarrollada por el profesor Iñaki Piñuel la cual nos ayuda a visualizar y estandarizar los diversos grados de acoso, además sirve como indicador de la gravedad e intensidad del daño infringido.

Nuestro grupo beneficiario son los estudiantes que se encuentran cursando el internado rotativo de enfermería, los datos obtenidos permitirán identificar los posibles problemas o situaciones que los estudiantes podrían estar pasando, y con la escala de Likert establecer la frecuencia en la que se presentan.

De esta manera, los resultados se socializarán con la institución y serán analizados para buscar alternativas que ayuden a mejorar la situación laboral de los internos y se establezca un precedente para futuras generaciones, pretendiendo conseguir un amparo que beneficiaría principalmente a los estudiantes del internado al obtener un trato adecuado, a la universidad porque mejoraría la eficiencia de los alumnos y al paciente al ser atendido con mayor seguridad y confianza.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la existencia de Mobbing en los diferentes establecimientos de salud a internos rotativos de enfermería, de que grado se presenta y en que ámbito se produce, para concienciar a las autoridades correspondientes.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Evidenciar la existencia del mobbing a Internos de Enfermería.
- Identificar la intensidad en que se produce el mobbing a los internos de enfermería y en qué formas se manifiestan.
- Detectar cuáles son los autores del mobbing a los internos.
- Diseñar un afiche sobre mobbing en el que consten medidas preventivas para entregar a las autoridades correspondientes.

## **1.5. Preguntas de investigación**

¿Existe el mobbing a Internos de Enfermería?

¿Cuál es el grado y en qué formas se produce el maltrato laboral a los internos rotativos de enfermería?

¿De qué profesionales proviene el mobbing que se presenta a los internos de enfermería?

¿El material presentado contribuirá a disminuir el Mobbing a Internos de Enfermería?

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco teórico**

#### **2.1. Marco Referencial**

##### **2.1.1. El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela**

Esta investigación de tipo documental recoge los planteamientos de la doctrina respecto al fenómeno del mobbing o acoso moral en el trabajo, y establece sus causas tipos y características, a fin de diferenciarlo de otros fenómenos que también tienen lugar en el ámbito laboral, y sobre todo, determinar el tratamiento que la legislación venezolana proporciona al mismo, a sabiendas de que no existe una ley especial para regularlo. Se analizan las normas vigentes que pueden tener aplicación frente al mobbing, así como las decisiones jurisprudenciales que han sentado precedente y han fijado los criterios que el juez debe considerar al momento de decidir, para finalmente estudiar la protección que brinda el Sistema de Seguridad Social al trabajador que como consecuencia de estas acciones hostigadoras padece una enfermedad considerada como profesional u ocupacional (7).

##### **2.1.2. Propuesta de Reforma para establecer el Acoso Laboral en el Código de Trabajo**

La violencia en sus diferentes formas de presentación es un fenómeno creciente, en nuestra sociedad el acoso laboral denominado “mobbing” en el lugar de trabajo, aumenta día a día en nuestro país tanto como en Latinoamérica. Para evitar este tipo de violencia se requiere que el país genere políticas internas preventivas, al igual que capacitación y entrenamiento tanto a trabajadores, como a empleadores, cuya obligación legal es preservar la integridad de la salud física y mental de sus

colaboradores bajo relación de dependencia, dentro de su jornada laboral. La configuración del acoso laboral en el Código de Trabajo, permitirá a los trabajadores garantizar sus derechos laborales apoyados por un marco legal, que establecerá sanciones específicas a quienes cometan actos en contra de la ley, mismos que al momento se encuentran ausentes, ocasionando un vacío legal que afecta principalmente a grupos vulnerables, débiles y susceptibles de ser víctimas de acoso laboral (8).

### **2.1.3. Insertar en el Código Integral Penal, el acoso laboral como delito de acción penal pública**

Las relaciones de trabajo, entre empleador o patrono y empleado o trabajador, deben darse en el marco del mutuo respeto y consideración entre las partes, siendo de importancia fundamental el comportamiento ético que garantice a los contratantes el ejercicio de sus derechos individuales fundamentales. En la práctica se presenta con frecuencia el problema de acoso laboral, conducta atentatoria a la integridad personal: física, psíquico, moral y hasta sexual del trabajador o trabajadora, así como el derecho al trabajo y la seguridad laboral (9).

### **2.1.4. El hostigamiento laboral como forma de discriminación**

El mobbing es un comportamiento negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a es sometido a ataques sistemáticos, directos o indirectos, durante mucho tiempo de manera continua. Este fenómeno adquiere patrones similares a nivel internacional, pero se le percibe de diferentes modos según las culturas. En México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento: ignorar y “hacerle el vacío” a la víctima. Es percibido de diferentes modos conforme a la situación socioeconómica del afectado. Los sectores de escasos recursos lo perciben como una forma de discriminación social (1).

### **2.1.5. El acoso psicológico en el trabajo o mobbing**

El objetivo de este artículo es resaltar la importancia del acoso psicológico en el trabajo “mobbing”, es un problema de salud pública considerado así por las Naciones Unidas (ONU), tipificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y es un delito en nuestro Código Penal Español. La Directiva marco 89/391/CEE sobre salud y seguridad en el trabajo, pretenden proteger la salud de los trabajadores, constatando que había un 8% de empleados de la Unión Europea que sufrían acoso laboral o mobbing, acordando trasponer a los ordenamientos internos medidas de protección de la salud laboral e integridad de los trabajadores. Analizaremos los perfiles más frecuentes tanto de la víctima del acoso como del acosador. Así como, las graves consecuencias del acoso o mobbing tanto a nivel psíquico, como físico y social (10).

### **2.1.6. Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una empresa de call center**

Con el objetivo de verificar si existe relación entre autoestima y acoso laboral dentro de una empresa de call center bilingüe de Guatemala, y tomando en cuenta el género, edad y antigüedad del empleado, se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, con un muestreo no probabilístico. Para dicha investigación se utilizó una muestra conformada por 40 sujetos comprendidos entre 19 a 28 años de edad, de los cuales 20 fueron mujeres y 20 hombres. A esta población se les aplicaron dos instrumentos, con el fin de conocer si existía mobbing dentro de la organización. El primero fue “El inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo” (IVAPTPANDO) seguido por el instrumento “Escala de autoestima de Rosenberg”, para determinar cuál era el nivel de acoso laboral y de autoestima de los sujetos. Se buscó, además del objetivo general, conocer si cierta relación influía en la edad, género y antigüedad de los trabajadores dentro de la empresa (11).

### **2.1.7. Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia**

El mobbing se conoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer e intervenir sobre ésta, que se acepta como una realidad creciente en el mundo. El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la revisión y el análisis del tema del mobbing para Colombia. El documento se divide en cuatro partes. En la primera se sintetizan los principales elementos teóricos de la discusión alrededor del mobbing. En la segunda, se revisa la legislación sobre mobbing en Colombia. En la tercera parte, se presentan el análisis de los trabajos que han realizado las comunidades académicas del país sobre el tema. Para terminar, se argumenta sobre el poco desarrollo sobre el tema en Colombia, el predominio de los trabajos teóricos y desde áreas no administrativas. También se encuentra que la heterogeneidad y el bajo número de los trabajos dificultan su comparación, sin embargo, ellos comparten un similar marco de referencia conceptual, empírico y legal (12).

### **2.1.8. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo**

En este trabajo se presenta una descripción del problema del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones y de cómo afecta significativamente a la eficiencia de los recursos humanos, deteriorando la salud de los trabajadores afectados, que padecen serios problemas que causan su baja laboral y su deterioro psicológico progresivo. Se proporcionan las definiciones y modalidades más comunes del mobbing y se presentan los datos del análisis de la II investigación sobre violencia en el entorno laboral desarrollada por los autores y los alumnos de las escuelas CC empresariales y turismo de la UAH en enero 2002 utilizando el Barómetro Cisneros II (13).



### **2.1.9. Hostigamiento Psicológico, Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención**

La salud es una cuestión social y un derecho universal, el acceso equitativo a una salud de calidad, solidaria y con justicia social promueve la inclusión social y disminuye las brechas socio-económicas de nuestra población. Por ello actualmente la prevención y promoción en torno a la salud en general y la salud mental en particular, son consideradas como estrategias fundamentales sobre las que se asienta la gestión pública desde un enfoque de protección de derechos de la ciudadanía en su conjunto. Pero como bien sabemos el ser humano es por definición un ser social, que transforma la realidad a través de su trabajo y que se transforma a sí mismo por medio de dicha labor. En este sentido, el trabajo digno y los hábitos de cuidado en el contexto laboral son factores determinantes de la salud del trabajador, de sus familias y de la sociedad en general. Sin temor a exagerar podemos plantear que el trabajo digno es uno de los factores protectores más importantes en nuestro contexto sociocultural ya que nos brinda beneficios personales, sociales y productivos (14).

### **2.1.10. El acoso o mobbing laboral**

Es inevitable que en el desarrollo de la relación laboral el trabajador se encuentre expuesto a actos provenientes de sus compañeros de trabajo, supervisores e inclusive del personal bajo su dirección, que afecten su estado emocional. Con el propósito de evitar la proliferación de esa práctica dentro de las relaciones de trabajo, el legislador ha empeñado sus esfuerzos en proteger al trabajador acosado; igualmente la Corte Constitucional en defensa de los derechos fundamentales del trabajador, ha desarrollado una línea jurisprudencial al respecto. El objeto de este artículo es conocer los alcances de las disposiciones legales y de los pronunciamientos judiciales sobre la protección del trabajador acosado en el trabajo y las sanciones dirigidas al acosador (15).

### **2.1.11. Acoso Laboral, Mobbing y el acoso en general: una revisión**

La investigación sobre el acoso laboral no ha dejado de crecer desde su emergencia en investigaciones escandinavas acerca del acoso escolar a finales de 1970. Las comunidades de investigación ahora van mucho más allá de los países escandinavos, incluyendo Europa, Reino Unido, Australia, Asia y los EEUU. Mientras que los términos “acoso” y “mobbing” a menudo se utilizan para describir el comportamiento de intimidación, “acoso laboral” tiende a ser el término más utilizado dentro de la comunidad de investigación. En las últimas décadas los investigadores han hecho considerables avances en el desarrollo de la claridad conceptual, marcos y explicaciones teóricas que explican y abordan este muy complejo, pero a menudo simplista y mal entendido fenómeno. Sin embargo, como se destaca en esta revisión aún quedan muchos retos, especialmente en relación con sus fundamentos teóricos y la eficacia de las estrategias de prevención y gestión. Sobre la base de eventos afectivos teoría, esta revisión promueve la armonía a través del desarrollo de un nuevo concepto modelo y análisis de sus componentes relacionados entre sí, que explican la dinámica y la naturaleza compleja del acoso laboral y hacer hincapié en los debates actuales y futuros. Brechas en la literatura y las futuras líneas de investigación se discuten, incluyendo el irritante problema de desarrollar una definición acordada de acoso laboral entre la investigación comunidad, la aparición de acoso cibernético, la importancia de las personas presentes en el tratamiento del fenómeno y el uso de ambos enfoques formales e informales para la prevención y la intervención (16).

## **2.2.Marco contextual**

### **2.2.1. Historia**

En la década de los años 70, un importante sector de profesionales que sentían la necesidad de que el norte del país cuente con un Centro de Educación de Superior, que responda a los requerimientos propios del sector, comienzan a dar los primeros pasos para el seguimiento de lo que hoy en día constituye la Universidad Técnica del Norte. Con este propósito e identificados los requerimientos urgentes para que se den las respuestas a la solución de problemas y necesidades acordes con el avance técnico y científico de la época, se crean las facultades de Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Enfermería e Ingeniería y, se convoca a los bachilleres a que se inscriban. Las expectativas que se generan son de tal magnitud, que estas son determinadas por los centenares de aspirantes de las diversas ramas que acuden a recibir clases en locales de establecimientos educativos de enseñanza media de la ciudad de Ibarra, la mayoría facilitados en forma gratuita.

### **2.2.2. Ubicación**

La presente información fue tomada de la página de la Universidad Técnica del Norte:

La Universidad Técnica del Norte es una Institución de Educación Superior Pública y Acreditada, el campus universitario del Olivo está ubicado en la Av. 17 de Julio 5-21 y General José María Córdova, cuenta con una extensión de 102.460 m<sup>2</sup>, 10 edificios con modernas instalaciones, equipadas con tecnología de vanguardia, cuenta con auditorios, biblioteca, centro de copias e impresión, salas de exposición, salas de computo, laboratorios de investigación, talleres de diseño, salas de clase, entre otros servicios, cubierto de amplias áreas verdes, acoge a más de 9.000 personas entre docentes, estudiantes y funcionarios en jornada diurna y nocturna. El campus posee varias áreas de cultura como centros de exposición, auditorios para

eventos, canchas deportivas, complejo acuático y parqueaderos, cada edificio cuenta con espacios libres de ruido y humo.

### **2.2.3. La Carrera de Enfermería**

La Facultad de Ciencias de la Salud cuenta con carreras como Enfermería, Terapia Física y Nutrición. La Carrera de Enfermería ha hecho presencia durante 26 años desde la autonomía y 32 años desde la extensión; los/as graduados actualmente son profesionales destacados en los diferentes ámbitos de sus competencias en todo el territorio nacional e internacional. Inició con 13 estudiantes y hoy tenemos 1019 estudiantes matriculados en el año 2016 con un aumento semestral en la demanda poblacional de bachilleres.



*Tomado de: Página principal de la Universidad Técnica del Norte*

## **2.3.Marco conceptual**

### **2.3.1. El Mobbing y su historia**

A pesar de que el mobbing ha estado presente desde siempre en las relaciones laborales, es en la última década que se empezó a darle importancia a este problema como tal.

Es así, que el “mobbing” definido como el trato humillante y degradante al que es sometido una persona dentro de su ambiente de trabajo, es una realidad que puede presentarse entre cualquiera de los integrantes de una relación laboral.

El profesor alemán Heinz Leiman, doctor en Psicología del trabajo y profesor de la universidad de Estocolmo fue el primero en definir este término durante un congreso de Higiene y Seguridad en el trabajo en 1990. Citado textualmente:

*“Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el entorno de trabajo con el fin de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar sus labores y finalmente lograr que la persona abandone su trabajo” (17).*

### **2.3.2. Origen del mobbing**

En los años sesenta el etólogo Konrad Lorenz utilizó el término mobbing para describir a conducta de ciertos animales que atacaban en grupo a uno solo, ya sea porque lo consideraban su enemigo, por ser más grande y fuerte o por presentar un comportamiento anómalo.

“Es curioso que, aparentemente, en ese momento los animales aborrecedores no muestran ningún temor del depredador al que aborrecen. Las golondrinas y otras aves de gran movilidad parecen mostrarse imperturbables ante las aves rapaces que surcan los aires. Esta reacción se denomina en inglés mobbing, lo cual expone con mucho acierto que una multitud de seres débiles unidos acosa a otros más fuertes,

justamente como ocurre en el caso del aborrecimiento. Representa en todos los casos un simulacro de ataque contra un enemigo; solo a título excepcional el potencial animal rapaz, el depredador, osa atacar de verdad. Resulta pues evidente la finalidad de conservar la especie cuando se disuade de la caza al depredador, se persigue corriendo o nadando al ser aborrecido y se proclama a voces la posición de su guardia. Ello puede tener como consecuencia, entre las especies animales de larga vida y capaces de aprender, que ciertos lugares bajo la amenaza del animal rapaz queden desacreditados. El objetivo, no es por lo general, un rival de la misma especie, sino un peligro proveniente del exterior” (18).

En el año de 1999, la psiquiatra M. F. Hirigoyen manifestó que todo comportamiento injusto y desmedido (gestos, palabras, conductas y actitudes) que atentan por su repetición y sistematicidad a la integridad ya sea física o psíquica de otra persona, perjudicando así su ambiente de trabajo, es considerado como un comportamiento de acoso psicológico (19).

### **2.3.3. Definición de mobbing**

Etimológicamente el término mobbing viene del vocablo inglés “mob” que significa, acosar, hostigar, perseguir, atacar en grupo y del latín “mobilevulgus” que significa multitud, aglomeración, muchedumbre (20).

En la actualidad no existe alguna definición internacional establecida de acoso moral en el lugar de trabajo, es por esto que en la lengua castellana se emplean varios términos como acoso laboral, acoso moral, psicoterror laboral o terrorismo laboral. Cabe resaltar que en los países escandinavos, bálticos centroeuropeos y EE.UU. el término más empleado es el de mobbing.

El psicólogo y profesor de la Universidad de Estocolmo Heinz Leimann fue el primer experto en proporcionar una definición técnica sobre mobbing, al que considera como “la sucesión sobre un período de tiempo muy corto de intentos o acciones hostiles consumadas, pronunciadas o presentadas hacia otra persona, o a su vez la

situación en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema de manera repetida por una o varias personas hacia una tercera en el lugar de trabajo con el fin de causar daño o perturbar sus actividades laborales, lo que en muchas ocasiones provoca el abandono del lugar de trabajo. Estas acciones podrían parecer a simple vista inofensivas pero con el tiempo y una repetición constante podrían ser dañinas o perjudiciales para la víctima”. Según Leiman una grosería una vez dicha, es y seguirá siendo una grosera, pero si esta se repite a diario y por varias semanas entonces podemos estar hablando de maltrato laboral (19).

Además podríamos decir que es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo (21).

#### **2.3.4. Condiciones para la existencia del acoso laboral**

Para que exista acoso laboral deben presentarse por lo menos tres situaciones:

1. Debe tratarse de situaciones metódicas y perpetuas de una o varias personas hacia otra.
2. Todas las acciones que se presenten hacia la persona deben generar efectos físicos y psicológicos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) algunos de los síntomas psíquicos que pueden presentar las personas que han sido expuestas a este tipo de situaciones son: disminución de la autoestima, irritabilidad, depresión, miedo, ansiedad. A nivel psico-fisiológico pueden presentarse: sudoración, rubor, taquicardia, alteraciones del sueño, problemas dermatológicos.
3. Debe existir una diferencia de poder o rango entre el acosador y el acosado que puede ser de carácter formal o informal.

Con estos parámetros podemos distinguir el acoso laboral de otras situaciones con las que podrían existir confusiones, tal es el caso del estrés laboral (22).

### 2.3.5. Perfil del Acosador y del Acosado

Se dice que el **acosador** suele ser una persona generalmente con una jerarquía mayor a la de su víctima, con un carácter resentido y profesionalmente mediocre en contra de subordinados, quien de alguna manera manipula a sus compañeros de trabajo para buscar aliados o para conseguir su silencio, se lo caracteriza por tener rasgos como: hipocresía, mediocridad, envidia, oportunismo entre otros. Esta persona no es capaz de aceptar los logros o méritos alcanzados por los demás trabajadores y, en vez de reconocerlos los reprocha, busca la manera de opacarlos o en su defecto atribuírselos a él mismo, desvalorizando y desprestigiando así el trabajo de sus compañeros de trabajo.

Por tanto el mobbing va de la mano con la complicidad de más personas o trabajadores que por agradar al jefe o superior, se muestran apáticos ante lo sucedido dejando muchas veces en la impunidad, lo que los convierte en fieles servidores del agresor (23).

Los **acosados** en su mayoría son buenos trabajadores, responsables, tienen ciertas características como ingenuidad, empatía y dependencia afectiva, particularidades que los hace vulnerables frente al acosador.

Se han destacado tres categorías de personas que pueden sufrir de mobbing: a) las personas **envidiables**, que son generalmente atractivas, competitivas y sobresalientes, quienes se convierten en un peligro para los superiores o líderes por tener estas características. b) las personas **vulnerables**, se caracterizan por presentar algún defecto peculiar, por ser muy sensibles o carecer de afecto y necesidad de aceptación, por lo que se ven indefensos ante los demás y por lo tanto se convierten en presas fáciles. c) y las personas **amenazantes**, que son activas, eficaces, pendientes de su trabajo por lo que son capaces de sugerir modificaciones o cambios para una mejora, esto es lo que hace que sus acosadores se sienta amenazados (23).



### 2.3.6. Tipos de Acoso Psicológico en el trabajo

Una gran mayoría de autores están de acuerdo o coinciden con estas formas de acoso:

- **Acoso ascendente:** suele presentarse cuando llega un nuevo jefe a la organización (en algunos casos extranjero) y los subordinados no están de acuerdo con su trabajo o con sus normas y reglamentos, ya sea porque no lo aceptan en la institución o porque su puesto de trabajo es ansiado por ellos. Otra situación podría darse cuando un empleado es ascendido y los demás compañeros no lo aceptan, un motivo puede ser el no haberles consultado, puesto a votación entre todo el personal o que el nuevo jefe no ponga objetivos claros y permita intromisiones y disturbios en el entorno de trabajo. El mobbing se presenta en menor proporción en aquellos jefes que presentan un carácter arrogante y autoritario.
- **Acoso horizontal:** se presenta entre personas del mismo rango jerárquico de trabajo. En muchas ocasiones suele ser ocasionado por asuntos o problemas personales o bien porque alguno de los empleados no acepta las pautas o normas establecidas.
- **Acoso descendente (Bossing):** este es uno de los comportamientos que más se presentan en el ambiente laboral. La persona que posee el poder se encarga de ejercer su cargo mediante desprecios, humillaciones, críticas o acusaciones falsas, con lo cual pretende menospreciar el trabajo de su subordinado para demostrar su poder frente a los demás empleados, también suele ser una estrategia para deshacerse de esta persona a la cual no se quiere despedir por motivos económicos o sociales (24).

### **2.3.7. Conductas o estrategias de acoso**

#### **Ataques con medidas organizacionales**

- El superior restringe a la víctima las posibilidades de hablar.
- Prohibir a los compañeros para que hablen con esta persona.
- Brindarle trabajos para separarlo de sus compañeros.
- Cuestionar las decisiones y juzgar el trabajo que realiza agresivamente.
- Asignar tareas degradantes o no asignar ninguna.

#### **Ataques a las relaciones sociales de la víctima**

- Impedir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Ignorar a una persona para hacerle sentir como si no existiera.
- Rehusarse a tener algún tipo de comunicación con ella.

#### **Ataques a la vida privada de la víctima**

- Hacer llamadas intimidatorias a la persona.
- Criticar su vida privada de una persona.
- Burlarse de las discapacidades de ella.
- Imitar con gestos o voces.
- Hacer pensar a los demás que una persona tiene problemas psicológicos o hacer ver como estúpida frente a los demás.

#### **Violencia física**

- Insinuaciones sexuales o violencia sexual.
- Maltrato físico.
- Uso de violencia aunque no se llegue a una violencia mayor.
- Amenazas de violencia física.

## **Agresiones verbales**

- Amenazas.
- Gritos, insultos, chillidos.
- Menosprecio del trabajo de la persona.

## **Rumores**

- Difundir rumores de la persona.
- Hablar a las espaldas de la persona (21).

### **2.3.8. ¿Cuándo comienza el acoso?**

Es normal que en el ambiente laboral existan discusiones entre compañeros, esta situación tal vez nunca cambie. Estas situaciones pueden presentarse cuando no se está de acuerdo con los reglamentos de la institución o bien puede ocurrir cuando se realizan bromas de mal gusto a los compañeros. En estas circunstancias no hay nada que rebatir, debido a que en su mayoría de veces se resuelven en un par de días con una disculpa o con palabras amistosas.

Esta situación podría ser señalada como maltrato laboral cuando estos actos se repitan con frecuencia a una misma persona, siendo la misma criticada, menospreciada e indiscriminada. Cuando un miembro de trabajo entra en la rueda del mobbing muy difícilmente puede salir sin repercusiones o daños (25).

### **2.3.9. ¿Dónde tiene lugar el acoso?**

El acoso laboral no tiene lugar específico, es decir, puede suceder en cualquier lugar como en una empresa, fábrica, policía, ejército, hospitales y más. Cabe resaltar que existen ciertas diferencias significativas, por ejemplo los obreros pueden acosar

menos que los empleados de oficina por así decirlo y esto puede deberse a que ellos suelen manifestar sus desconformidades de una manera más abierta y directa, mas no sucede así con el segundo caso ya que ellos suelen ser más discretos y sutiles en sus actos, de esta manera el acosado no suele darse cuenta a tiempo de lo que está tramando esta persona, haciéndolo más duradero y más pernicioso. Además las oportunidades en el aspecto laboral cada día se vuelven o tienen mayor competencia, por tal motivo es necesario deshacerse de todo aquello que sea considerado una amenaza o un reemplazo del lugar de trabajo que ocupa una persona (25).

### **2.3.10. ¿Por qué se acosa y qué es lo que causa tanto daño?**

Una causa muy importante suele ser la competencia de trabajo, debido a que un tercero desea ocupar un cargo que este a competencia entre más empleados y busca de alguna manera que los demás sean mal vistos o que abandonen el puesto.

La envidia, el estrés o el exceso de trabajo son las causas más frecuentes que dan cabida al mobbing y las personas nuevas, que tienen miedo a realizar mal una tarea o que no pueden estar bajo la presión constante de otra persona son candidatas a ser víctimas de acoso laboral.

El acoso termina convirtiéndose en un problema que con gran dificultad puede solucionarse y en la mayoría de casos los familiares o allegados a la víctima suelen dar consejos a ésta, pero se muestran menos comprensivos cuando la persona hace caso omiso a ellos. Esto se debe a que quien no haya vivido en carne propia esta situación no puede comprender en qué grado de dependencia, desesperación y humillación se encuentra la víctima (25).

### 2.3.11. Consecuencias del mobbing

Se pueden mencionar las siguientes consecuencias originadas por el mobbing:

a) **A nivel Psíquico:** son varios síntomas los que puede presentar una persona al estar viviendo esta situación; como está sentirse amenazado constantemente, miedo e impotencia para realizar sus actividades, ansiedad que puede transmitirse a otras situaciones de su vida diaria, baja autoestima, sentimientos de fracaso, frustración, apatía, además puede presentar distracción mental o falta de concentración. Se han identificado algunos diagnósticos médicos como son el síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Estos procesos pueden dar lugar a que el paciente o víctima desarrolle drogodependencias o algún tipo de adicciones para tratar de mitigar los síntomas. Si el mobbing llega a presentarse con una magnitud de gran intensidad o de manera muy excesiva puede llevar a la aparición de enfermedades aún más graves o desmejorar un problema previo. Piñuel ha determinado el Síndrome de Estrés por Coacción Continuada (SECC) como diagnóstico para establecer la patología que presentan las personas que sufren de mobbing, para lo cual definió ciertos criterios que son (26):

- La situación de estrés prolongado puede consistir en:
  - Pérdida del trabajo
  - Destrucción de la carrera profesional
  - Pérdida de la propia salud
  - Desgaste del sustento físico
  - Ruptura de la relación matrimonial o de la propia familia.
  
- Los acontecimientos y situaciones vividas por la víctima suelen presentarse en el sueño e incluso en la vigilia, se producen situaciones de terror y pánico, sudoración, palpitations y nerviosismo como consecuencia del acoso.

- La víctima evita hablar de aquellas situaciones que le recuerdan el acoso que está viviendo (26).
- b) **A nivel Físico:** se pueden encontrar diversas patologías, que pueden ser olores, trastornos funcionales o trastornos orgánicos.
- c) **A nivel Social:** estas personas en la mayoría de las veces se vuelven muy tímidas y sensibles ante cualquier clase de comentario, crítica o burla y prefieren aislarse de los demás. Además pueden presentar conductas como retraimiento, desconfianza o agresividad o discordia, es muy común que aparezcan también deseos de venganza y odio hacia el agresor.

Se puede decir que la salud social del individuo se ve muy afectada y esto puede ocasionar daños no solo en el ambiente laboral, sino que puede perturbar su vida diaria, sus relaciones familiares o con amistades fuera del trabajo y esto empeorará si la persona no encuentra cariño o comprensión por parte de alguien más.

### **2.3.12. Mobbing en el sector salud**

El maltrato laboral afecta a millones de personas en todo el mundo, este fenómeno toma predominio a nivel de los sectores de servicio y sobre todo en los servicios de salud, esto se debe a distintos factores como ampliación de horarios, competitividad, calidad de atención, falta de personal, carga de trabajo, entre otros. Estos factores mencionados son los que contribuyen a generar un ambiente de trabajo hostil, con estrés y generador de violencia, esta violencia afecta tanto a quienes brindan un servicio como a quienes lo reciben (27).

Como bien se sabe la mayoría de trabajadores del sector salud son mujeres y por ende son ellas quienes tienen mayor probabilidad de sufrir de acoso laboral. Dentro de este grupo tenemos en una gran parte al equipo de enfermería.

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), realizó un estudio en el cual más de la mitad de los trabajadores de salud afirmaron haber sufrido algún tipo de acoso laboral ya sea físico o psicológico en el último año. Según los estudios realizados se podría decir que la violencia laboral en el sector salud, podría reflejar una cuarta parte del total de acosos laborales.

El especialista en seguridad y salud internacional Di Martino, quien ha estudiado sobre el tema, menciona que el sector salud es uno de los más afectados y manifiesta que las consecuencias perjudican a la productividad, calidad de atención y desarrollo (27).

### **2.3.13. Mobbing en enfermería**

El Consejo Internacional de Enfermeras y la Organización Mundial de la Salud han establecido una definición para el hostigamiento laboral en enfermería, como sucesos donde el personal es víctima de abusos, críticas, humillaciones que ponen en riesgo su salud y bienestar (28).

Según el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) las enfermeras tienen una probabilidad tres veces mayor que los demás profesionales de ser víctimas de maltrato laboral (6).

En un estudio realizado en España refiere una gran mayoría de enfermeras manifiesta haber sido víctima de acoso laboral, lo que revela que el mobbing se ha convertido en el riesgo psicosocial más frecuente en enfermería. Además se demostró que las profesionales que han sido víctimas de acoso laboral tienen un mayor porcentaje de baja laboral y ausentismo. Un gran porcentaje de enfermeras víctimas de mobbing permanecen indefensas ante la agresión y solo un mínimo porcentaje de compañeros los defienden, por lo tanto el mobbing ha sido considerado como uno de los principales riesgos de salud para estos profesionales (29).

Letelier y Valenzuela manifestaron que el maltrato laboral en enfermería proviene desde la etapa estudiantil, ya que el estar en el más bajo nivel (jerárquicamente) y el

estar en un proceso de aprendizaje los hace más propensos a recibir humillaciones o amedrentamientos por parte de otros funcionarios, líderes o supervisores (27).

#### **2.3.14. ¿Por qué los profesionales de enfermería son más susceptibles de padecer mobbing?**

Según las respuestas de algunas enfermeras y algunos indicadores se puede afirmar lo siguiente:

- Según los resultados obtenidos algunas de estas razones pueden ser envidia, egoísmo, celos, competencia laboral, gozar de algunos privilegios o merecimientos.
- Empatía y una actitud pasiva hace que otras personas se aprovechen de esta situación.
- Falta de asignación de tareas y establecimiento claro de objetivos.
- Mala organización, despidos, control de jerarquías.
- Preocupación excesiva por la productividad y eficiencia sin valorar la calidad de vida laboral.
- Cargas laborales, exceso y velocidad de trabajo hacen que el mobbing pase desapercibido en muchas de las ocasiones provocando así un círculo vicioso.
- La ausencia de compañerismo facilita el acoso laboral, ya que no existe defensor alguno (29).

#### **2.3.15. Cómo prevenir el mobbing**

A diferencia del acoso sexual o la violencia física, el acoso psicológico en el trabajo (mobbing) no deja huella alguna. Algunos expertos en el tema sugieren alternativas para prevenir este problema laboral y evitar consecuencias que con el tiempo pueden llegar a ser demasiado perniciosas para el profesional, algunas de ellas son (21):



- Implementar sistemas de integración a los trabajadores recién incorporados.
- Crear un procedimiento en la empresa para solucionar los conflictos que puedan presentarse.
- Información sobre el tema mediante cursos o capacitaciones a todo personal. Piñuel indica que si la persona tiene un conocimiento claro sobre lo que es el mobbing, como puede presentarse, en donde y de quienes puede provenir, entonces aumentará la probabilidad hacer frente asertivamente a esta situación.
- Desarrollo y fomento del compañerismo, para que de esta manera dejen de existir testigos incapaces de defender a la víctima.
- Conformar grupos o círculos de apoyo o autoayuda psicosocial.
- Manejo correcto de la ira, ansiedad, tristeza y depresión ya que el control emocional es de gran importancia para protegerse de estas situaciones.
- La asertividad es un factor esencial, ya que se debe hablar con el acosador sin ser ni sumiso ni agresivo.
- No es recomendable aislarse, se deben hacer públicos todos los actos de violencia y denunciarlos ante un órgano correspondiente.
- Establecer programas de evaluación, investigación y análisis de riesgos psicosociales, para identificar de esta manera factores que favorezcan el mobbing.
- Plantear políticas en las cuales se sancionen a los autores del maltrato psicosocial.
- Desarrollar un ambiente de trabajo armónico, satisfactorio, basado en el respeto y la empatía (29).

### **2.3.16. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing**

La escala Cisneros es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro

CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales). Luego de realizar un trabajo en el cual se estudió la fiabilidad, validez y dimensionalidad, los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables con escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima (30).

## **2.4. Marco Legal**

### **2.4.1. Constitución**

En la Constitución del Ecuador elaborada en el 2008, establece en el artículo 32 el derecho del buen vivir (31):

“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral en salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”.

#### **2.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir**

En el Plan Nacional del Buen vivir se establecen 9 objetivos con políticas y metas, el objetivo 3 está relacionado con la salud (32).

##### **Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población. Lineamientos y Políticas.**

“Aumentar la esperanza y la calidad de vida de la población”: plantea políticas orientadas al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de la salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medidas ancestrales alternativas.

##### **Políticas y Metas:**

En la política 3.1: Promover prácticas de vida saludable en la población.

En la política 3.2: Fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de la enfermedad y, el desarrollo de capacidades para describir, prevenir y controlar la morbilidad.

En la política 3.3: Garantizar la atención integral de salud por ciclos de vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad.

En la política 3.7: Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos (32).

#### **2.4.3. Reglamento de internado Rotativo de Enfermería**

El Reglamento de Internado Rotativo de Enfermería nos dice que (33):

El art. 88 del Reglamento de Régimen Académico que regula y orienta el académico de las instituciones de educación superior (IES) establece que "Las Practicas Pre profesionales son actividades de aprendizaje orientadas a la aplicación de conocimientos y desarrollo de destrezas y habilidades específicas que un estudiante puede adquirir para un adecuado desempeño en su futura profesión. Estas prácticas

deberán ser de investigación–acción y se realizarán en el entorno institucional empresarial o comunitario, público o privado, adecuado para el fortalecimiento del aprendizaje, Las prácticas pre profesionales o pasantías son parte fundamental del currículo conforme se regula en el presente reglamento.

El art. 29 del Reglamento Académico del Sistema de Educación Superior señala que “Las actividades de vinculación con la colectividad y las prácticas pre profesionales y en los campos de su especialidad son un componente educativo constituido por actividades inherentes al fortalecimiento y puesta en práctica de los conocimientos programáticos, van de acuerdo al avance progresivo de la formación profesional y de las competencias desarrolladas por el estudiante, y lo relacionan con el contexto de su carrera.

En el art. 31 establece que. “Las actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre profesionales en los campos de su especialidad constituyen uno de los requisitos obligatorios de graduación (34).

## **2.5.Marco ético**

### **2.5.1. Derechos Humanos**

- El derecho a la libertad de reunión
- El derecho a la propiedad
- El derecho a la libertad de expresión
- El derecho a una alimentación adecuada, vivienda agua y saneamiento
- El derecho a la privacidad
- El derecho de voto
- El derecho a la libertad de religión
- El derecho a un nivel de vida adecuado
- El derecho a la educación
- Los derechos en el trabajo

## 2.5.2. Principios éticos generales

Esta investigación se realizó de acuerdo a estos tres principios:

**El respeto por las personas:** incluye dos consideraciones éticas fundamentales:

- a) Respeto por la autonomía, que implica que las personas capaces de deliberar sobre sus decisiones sean tratadas con respeto por su capacidad de autodeterminación; y
- b) Protección de las personas con autonomía disminuida deteriorada, que implica que se debe proporcionar seguridad contra daño abuso a todas las personas dependientes o vulnerables.

**La beneficencia** se refiere a la obligación ética de maximizar el beneficio y minimizar el daño. Este principio da lugar a pautas que establecen que los riesgos de la investigación sean razonables a la luz de los beneficios esperados, que el diseño de la investigación sea válido y que los investigadores sean competentes para conducir la investigación y para proteger el bienestar de los sujetos de investigación. Además, la beneficencia prohíbe causar daño deliberado a las personas; este aspecto de la beneficencia a veces se expresa como un principio separado, **no maleficencia** (no causar daño).

**La justicia** se refiere a la obligación ética de tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, dar a cada uno lo debido. En la ética de la investigación en seres humanos el principio se refiere, especialmente, a la justicia distributiva que establece la distribución equitativa de cargas y beneficios al participar en investigación. Diferencias en la distribución de cargas y beneficios se justifican solo si se basan en distinciones moralmente relevantes entre las personas; una de estas distinciones es la vulnerabilidad. El término “vulnerabilidad” alude a una incapacidad sustancial para proteger intereses propios, debido a impedimentos como falta de capacidad para dar consentimiento informado, falta de medios alternativos para conseguir atención médica u otras necesidades de alto costo, o ser

un miembro subordinado de un grupo jerárquico. Por tanto, se debiera hacer especial referencia a la protección de los derechos y bienestar de las personas vulnerables.

## CAPÍTULO III

### 3. Metodología de la Investigación

#### 3.1. Diseño de Investigación

Este estudio tiene un diseño no experimental y cuantitativo.

**No experimental:** porque no se manipulan variables en ningún momento

**Cuantitativo:** porque el procedimiento utilizado es la recolección de datos basada en un instrumento estandarizado que ha demostrado ser válido y confiable en estudios previos. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas.

#### 3.2. Tipos de estudio

Descriptiva, Analítica, Transversal

**Descriptiva:** porque que analiza como es, cómo se manifiesta este fenómeno y además se identifica las formas de conducta y actitudes de las personas encuestadas.

**Analítica:** porque se investiga y analiza las diferentes formas y grados de acoso, además de que emplea los datos estadísticos generados y se puede generar una hipótesis sobre un hecho ocurrido o puede predecir fallas o acontecimientos.

**Transversal:** porque el estudio se realizará en los meses de mayo 2016 a abril 2017.

### **3.3. Localización y ubicación del estudio**

El presente estudio de investigación fue realizado en La Universidad Técnica del Norte ubicada en la ciudad de Ibarra, el campus universitario del Olivo está ubicado en la Av. 17 de Julio 5-21 y General José María Córdova.

### **3.4. Población**

#### **3.4.1. Universo**

Estudiantes legalmente matriculados en 7mo y 8vo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte.

#### **3.4.2. Muestra**

Se realizó el estudio a 100 de los estudiantes que se encontraban realizando el Internado Rotativo de Enfermería.

#### **3.4.3. Criterios de inclusión**

Estudiantes que acepten ser parte del estudio.

#### **3.4.4. Criterio de exclusión**

Estudiantes que no asistieron y que no aceptaron ser parte del estudio.

### **3.5. Métodos y técnicas de recolección de la información**

#### **Métodos**

- **Documental:** mediante la cual podemos realizar un análisis de los datos obtenidos, para descubrir hechos, situaciones o problemas, sugerir posibles soluciones e incluso orientar a futuras investigaciones.



- **Deductivo:** Porque comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica; es decir, se refiere a un proceso en donde se analiza en forma general la situación para llegar a conclusiones finales y específicas partiendo de ciertos enunciados o premisas.

## **Técnica**

- **Instrumento:**  
Se utilizó la escala Cisneros, un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel, el cual es una herramienta que tiene la capacidad de auto administrar la información recopilada a través de las 43 preguntas que la componen y que valoran 43 conductas de acoso psicológico, solicitando de la persona encuestada que valore en una escala (Likert) de 0 (nunca) a 6 (todos los días), el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. Estudios realizados permitieron demostrar que dicha escala tiene un elevado grado de fiabilidad en cuanto a si existe o no mobbing, el ámbito y tipo de conducta de acoso.

### **3.6. Procesamiento de la información**

Luego de la recolección de la información se procedió a contabilizar y analizar los resultados utilizando la herramienta de Excel, la cual resultó ser muy útil para conseguir los resultados necesarios para este estudio.

De acuerdo con el criterio de una duración mínima de las estrategias de acoso de seis meses y una frecuencia semanal (30), se dividió a la muestra total (100) en dos submuestras, quienes padecen mobbing (responden afirmativamente a la pregunta de si han padecido conductas de acoso durante, al menos, seis meses; 51) y quienes no

(responden negativamente; 49). La pregunta que se utiliza como criterio decisorio es la número 44 (véase Escala Cisneros Anexo 1).

Se identificó a los autores de mobbing tanto por frecuencia como por el cargo que ocupan que la institución.

### **Forma de Corrección de la escala Cisneros.**

La corrección de la escala Cisneros, en forma similar a la propuesta para el cuestionario LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), se puede realizar obteniendo tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP). El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), Este índice ofrece la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test (en una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6). El tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP. De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

### **3.7. Operacionalización de variables**

- **Objetivo:** Evidenciar la existencia del mobbing a Internos de Enfermería.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala
Mobbing	La sucesión sobre un período de tiempo muy corto de intentos o acciones hostiles consumadas, pronunciadas o presentadas hacia otra persona, o a su vez la situación en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema de manera repetida por una o varias personas hacia una tercera en el lugar de trabajo con el fin de causar daño o perturbar sus actividades laborales (19).	Acoso Laboral	Acosar Hostigar Perseguir Atacar Asediar	Si No

- **Objetivo:** Identificar el grado en que se produce el mobbing a los internos de enfermería y en qué formas se manifiestan.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala
Acoso Físico	Toda agresión que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables (tirar el pelo o las orejas, empujar o zamarrear, cachetadas o palmadas, patear, golpear con objetos) (35) .	Formas de acoso laboral	Empujones Golpes Zarandeos Cachetadas	0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días
Acoso Verbal y Psicológico	El hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia otra persona y el uso deliberado del poder, o amenazas, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social (35).		Críticas Burlas Amenazas Ridiculizaciones Indiferencia Rechazo	0 Nunca 1 Pocas veces al año o menos 2 Una vez al mes o menos 3 Algunas veces al mes 4 Una vez a la semana 5 Varias veces a la semana 6 Todos los días
Insinuaciones sexuales	Es un tipo de violencia, que se produce en el entorno laboral, un comportamiento verbal, psicológico no deseado, con el propósito de atentar contra la dignidad o crear un entorno		Coerción Intimidación Propuestas inapropiadas	Si No

	intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo (35).			
--	----------------------------------------------------	--	--	--

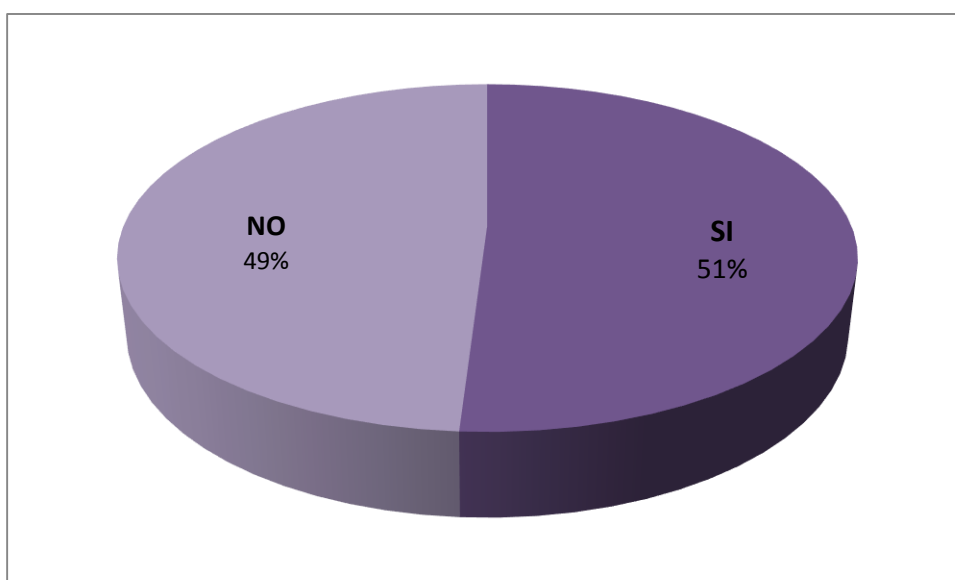
• <b>Objetivo:</b> Detectar cuáles son los autores del mobbing a los internos.				
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>
Autores de mobbing	Personas con profundos complejos y desequilibrios psíquicos que lo llevan a su perverso y psicopático comportamiento de acoso, aunque esto no quiere decir que estas personas no sean inteligentes o poco capaces. Estos sujetos tienen capacidades de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación que han ido perfeccionando a lo largo del tiempo (36).	Profesionales de la Salud	Médicos	Si No
			Enfermeras	Si No
			Auxiliares de enfermería	Si No
			Jefes o supervisores	Si No
			Internos de medicina	Si No
			Internos de enfermería	Si No

## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de resultados y análisis

#### 4.1. Existencia de mobbing

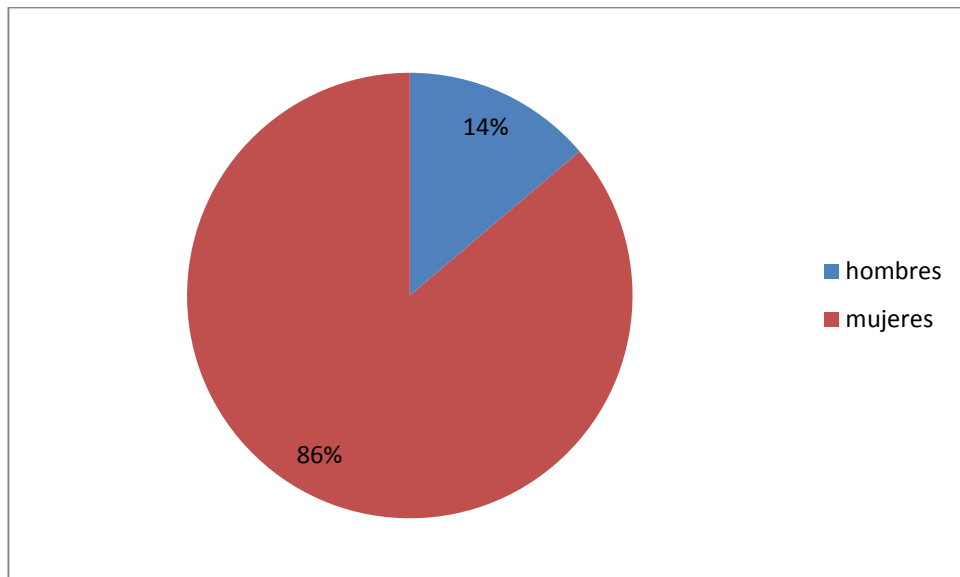
**Gráfico N° 1 Existencia de mobbing en establecimientos de salud a Internos Rotativos de Enfermería**



Estos resultados nos indican que un poco más de la mitad de los Internos Rotativos de Enfermería afirman haber sido víctima de mobbing durante su período de práctica hospitalaria. El acoso laboral no solamente puede presentarse en áreas de salud, en un estudio realizado en una empresa de call center se observó que existe una alta presencia de acoso laboral dentro del área de trabajo (más del 60%) (11). Podemos decir que el acoso psicológico es siempre un abuso de autoridad, la persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y, por algún motivo, la víctima le resulta una amenaza, ocasionando en ella graves consecuencias como depresión, miedo, ansiedad, estrés (21). Es preocupante saber que más de la mitad de dichos estudiantes

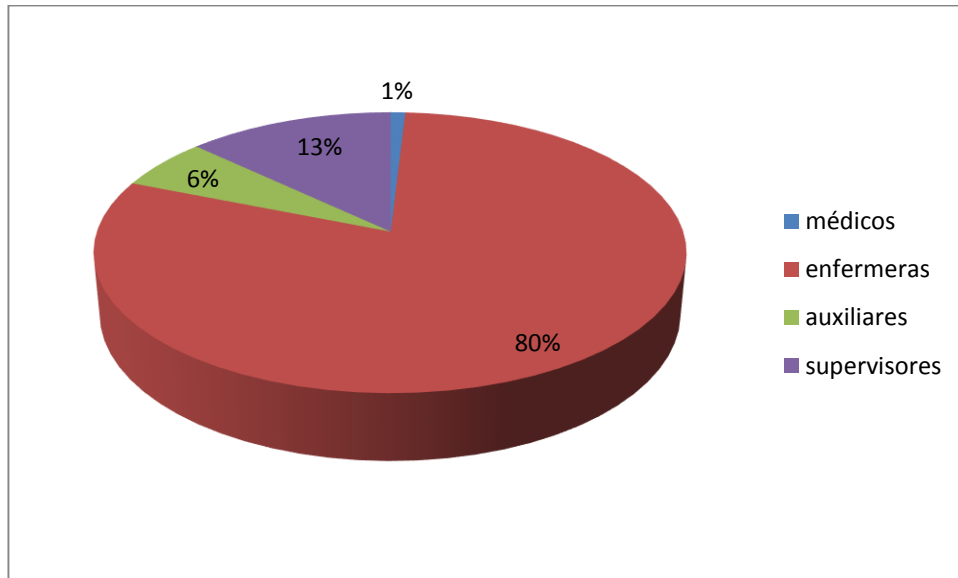
hayan vivido situaciones de acoso durante su práctica y que esta realidad haya pasado desapercibida por las autoridades competentes.

**Gráfico N° 2 Presencia de mobbing en hombres y mujeres**



El mobbing se presenta en su mayoría en las mujeres del internado rotativo de enfermería, resultado que puede deberse a que los hombres se encuentran en menor cantidad. Un estudio realizado dice que el mobbing en enfermería también es un problema de género, ya que la mayoría de las enfermeras son mujeres y estas sufren con mayor frecuencia violencia laboral bajo las formas de mobbing, acoso sexual e inequidad salarial. Valenzuela Suazo concluye que las mujeres son unos de los grupos más susceptibles de sufrir mobbing, especialmente a partir de los 40 años y especialmente si son mujeres en situación de vulnerabilidad personal (37).

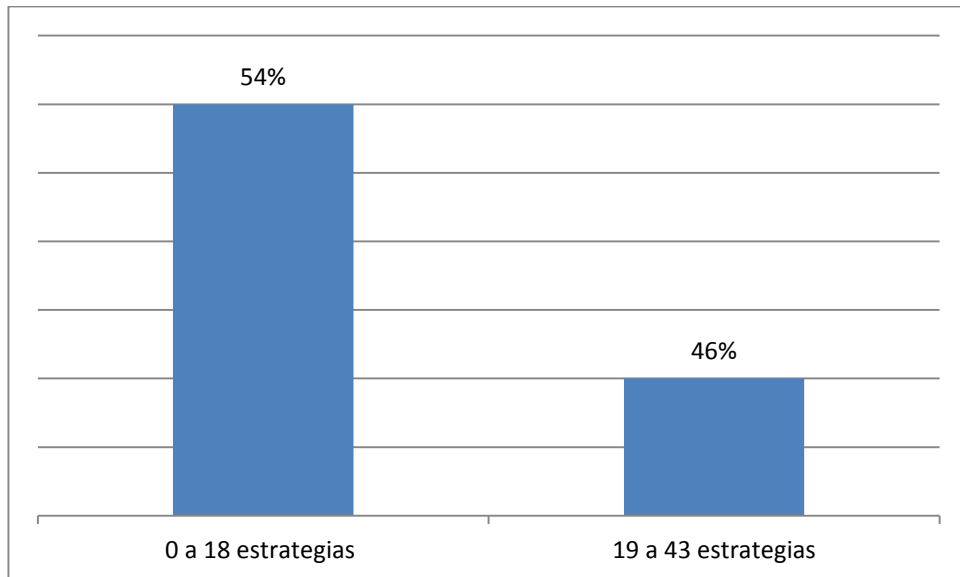
**Gráfico N° 3 Autores de mobbing a Internos Rotativos de Enfermería**



Más de las tres cuartas partes de los internos rotativos respondieron que el principal autor de mobbing es el propio personal de enfermería, un valor bastante considerable y alarmante ya que es difícil concebir la idea de que exista acoso laboral entre futuros colegas. Esta situación puede presentarse en diferentes áreas de trabajo (empresas, militares, policía), en un estudio realizado sobre “mobbing en el área comercial de las empresas” los encuestados manifestaron que en su mayoría el acoso proviene de su empleador, seguidamente por sus compañeros de trabajo (38). Un estudio realizado en México en el área de enfermería concluyó que el acoso psicológico se da en su mayoría en forma horizontal, es decir por parte de sus compañeros de trabajo (29). Las tareas del profesional de enfermería han sido consideradas como estresantes debido al esfuerzo físico, el contacto con el sufrimiento humano, la extensión de las horas de trabajo, la rotación de turnos, la escasez de personal, la complejidad de los procedimientos, el estado de salud de los pacientes a cuidar, las relaciones de jerarquía y la falta de apoyo social a las que se ven expuestas de manera diaria (37), y se presume que estos factores pueden influir con los resultados encontrados.



**Gráfico N° 4 Número Total de Estrategias de Acoso (NEAP)**

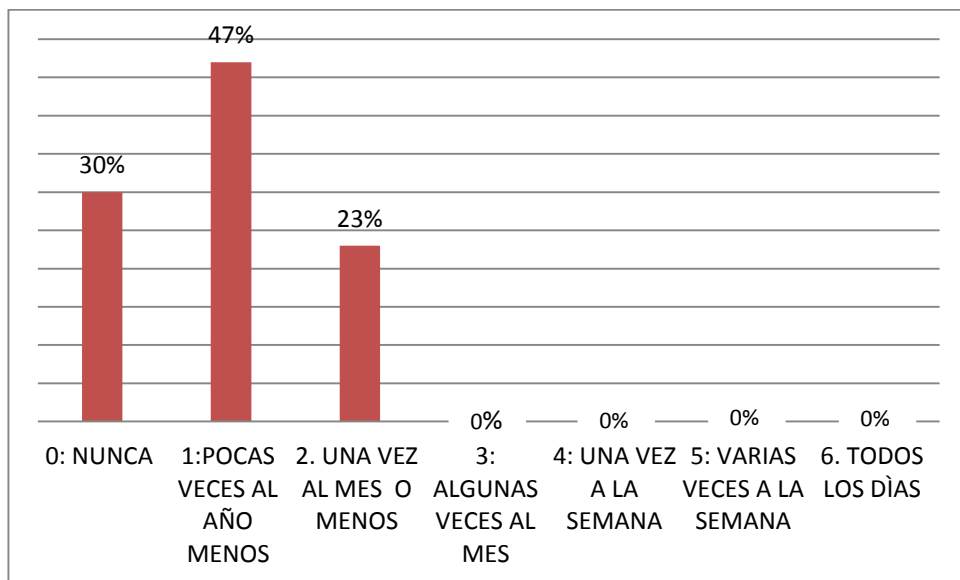


El NEAP es un índice obtenido con el simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas. Los resultados muestran que un poco más del 50% afirma haber recibido hasta 18 formas de acoso; así mismo un gran porcentaje (46%) de la población estudiada identificaron haber sido víctimas de más de 19 formas de acoso, con un promedio de 18.8 estrategias de mobbing percibido por los internos de enfermería.

Así tenemos a tres ítems señalados como más frecuentes, en primer lugar se encuentra el ítem 19 (ver anexo 1 escala Cisneros) en el cual se valoran parámetros como humillación y desprecio en público ante otros colegas o ante terceros, el siguiente ítem señalado fue el 17, el cual nos menciona críticas y reproches por cualquier cosa o decisión que se tome y por último se encuentra el ítem 39 con desvalorización continua del esfuerzo profesional. El psicólogo Diego Hernán Rivero en su estudio sobre acoso moral en el trabajo manifiesta que, en situaciones en las que el trabajador no es valorado, vive una mala relación laboral o en su defecto es rechazado por otras personas, se crea en la mayoría de las veces un estado de

sensibilidad y timidez ante cualquier clase de comentario, crítica o burla y prefieren aislarse de los demás, llegando muchas a veces a tener sentimientos de fracaso, frustración, apatía y depresión (39). Las situaciones mencionadas pueden estar afectando al desenvolvimiento del interno en la práctica profesional.

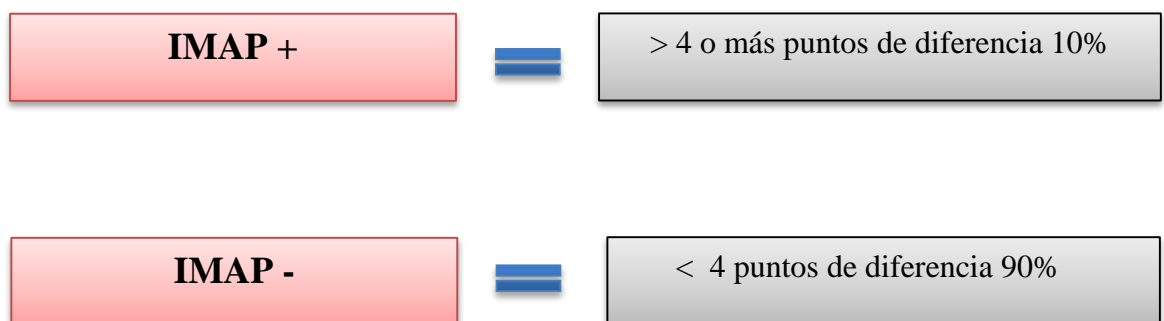
**Gráfico N° 5 Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP). Grado de acoso medido por la frecuencia de estrategias presentadas.**



El IGAP es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Estos datos indican que el índice global de acoso psicológico no es muy frecuente, sin embargo existe un grupo considerable que manifiesta haber sido víctima de acoso aunque pocas veces al año (47%), y una vez o menos al mes (23%). Aunque el índice de acoso no es muy frecuente no deja de preocuparnos que en la actualidad exista un desconocimiento sobre el tema, lo que puede estar ocasionando que este problema pase desapercibido y continúe en las generaciones siguientes.

Anastasio Bernal en su estudio denominado mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial indica que resulta extremadamente difícil cuantificar con exactitud este fenómeno, lo que explica que cada autor y cada estudio proporcionan cifras diferentes. Y esa dificultad proviene sobre todo de estas tres fuentes. En primer lugar, el mobbing no está perfectamente claro ni definido con precisión, por lo que, en segundo lugar, es muy probable que se incluyan como mobbing casos que no lo son; y en tercer lugar, las cifras que suelen esgrimirse han sido elaboradas a partir de cuestionarios de autoinforme, por lo que cabe la posibilidad de que muchas personas que dicen sentirse acosadas no lo estén (40).

**Gráfico N° 6 Comparación y diferencia entre IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico) e IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico). Intensidad de la estrategia de acoso recibida.**



Al comparar y analizar estos dos valores podemos afirmar que el 10% de estudiantes encuestados sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas. Heinz Leymann, asegura que “el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas”. Esta observación que puede parecer exagerada, se revela ajustada a las estadísticas: en Suecia de un 10 a un 15 por ciento de los suicidios está provocado por situaciones de acoso psicológico en el trabajo, razones por las cuales

esta realidad no debe pasar inadvertida (21). Piñuel indica que si la persona tiene un conocimiento claro sobre lo que es el mobbing, cómo puede presentarse en dónde y de quienes puede provenir, entonces aumentará la probabilidad de hacer frente asertivamente a esta situación (29).

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES

El mobbing se encuentra presente en los estudiantes que realizaron el internado rotativo de enfermería, más de la mitad (51%) respondió afirmativamente haber sido víctima de acoso laboral durante su periodo de práctica, en este sentido es preocupante que esta problemática esté en desconocimiento o no se haya tomado en cuenta por las autoridades de las instituciones involucradas para las reformas o medidas de control necesarias.

Pese a que el mobbing no es muy frecuente según lo manifiesta un considerable grupo de estudiantes (47%) que dicen haber recibido estrategias de acoso pocas veces al año, un menor porcentaje (23%) que indican haberlas recibido una vez al mes o menos (30% que indica no haber sufrido ninguna), cabe resaltar que el análisis de los resultados obtenidos nos indica que el uno de cada diez estudiantes reciben dichas estrategias de acoso de una manera muy intensa, repercutiendo esto en su desenvolvimiento profesional.

Tres cuartas partes de los estudiantes encuestados indicaron que el principal autor de mobbing son los profesionales de enfermería (81%) razón que puede deberse a que ellos son quienes llevan una gran responsabilidad en el área hospitalaria y por ende realizan turnos completos con los estudiantes, con un menor porcentaje se encuentran los supervisores de los internos y auxiliares de enfermería. Los encuestados no manifestaron haber recibido alguna conducta de acoso por parte de internos de enfermería o internos de medicina, lo cual demuestra una buena relación y colaboración entre compañeros de trabajo.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que a través de las autoridades de la Facultad Ciencias de la Salud se haga conocer de estos resultados a los departamentos de recursos humanos de los distintos centros en los que los internos rotativos de enfermería realizan su práctica, para concienciar sobre la problemática y adoptar estrategias de prevención correspondientes.

Así también, se recomienda dar a conocer sobre estos resultados que evidencian mobbing a los supervisores, para que de esta manera exista un conocimiento previo que anticipe a situaciones que posteriormente puedan presentarse como lo expresan en los estudiantes encuestados y así se pueda evitar las consecuencias tan perniciosas que nos deja esta situación.

En vista de que en el Reglamento del Internado Rotativo de Enfermería no se encuentra por escrito un estatuto en el que se mencionen y especifiquen claramente cuáles son los derechos y deberes de los internos de enfermería, supervisores e instituciones competentes, se recomienda elaborar dichos preceptos e incluirlos en el documento mencionado.

Es importante sensibilizar a los profesionales mencionados como autores de mobbing con charlas o capacitaciones sobre el tema para concienciarlos y de esta manera lograr un ambiente de trabajo armónico tanto para profesionales como para internos.

Una vez identificado el problema por los profesionales de la salud se recomienda crear un procedimiento o estrategia de resolución de conflictos sobre el tema para que de esta manera esta situación no se vuelva crónica y no se llegue a las consecuencias que puede desencadenar esta problemática que en muchas de las ocasiones puede ser muy perjudiciales para la víctima.

Se recomienda además que en la Institución Universitaria se cree un grupo de autoayuda en el cual se enseñe a manejar emociones en el lugar de trabajo y se fomente desde las aulas educativas el compañerismo, para que de esta manera dejen de existir testigos ciegos o incapaces de defender a las víctimas de acoso laboral.

Se recomienda que el afiche diseñado sea entregado a cada tutor o supervisor del grupo de internos en los periodos futuros para que sean ellos quienes se encarguen de difundirlo en cada área de práctica hospitalaria.

## BIBLIOGRAFÍA

1. *El hostigamiento laboral como forma de discriminación*. Fondevilla, Gustavo. 2, abril/junio de 2008, Revista Mexicana de Sociología, Vol. 7.
2. *La violencia en el trabajo*. Baker, Jim . Abril de 2003, Revista de la OIT.
3. *Violencia en el lugar de trabajo*. Organización Internacional de Trabajo. 26, septiembre/octubre de 1998, Revista de la OIT.
4. *El acoso laboral o mobbing*. Dirección del Trabajo. Diciembre de 2007.
5. Michelena Ayala, Julio Miguel y Pasmíño Zurita , Ciro Darío. *El acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*. Facultad de Jurisprudencia, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito : s.n., 2008. pág. 116, Tesis Doctoral.
6. *Enfermeras en riesgo. Violencia laboral con enfoque de género*. Poblete Troncoso, Margarita y Valenzuela Suazo, Sandra. 51, Marzo de 2005, Index Enferm , Vol. 14.
7. *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. Fernández S. , María Eugenia y J. Nava, Yasmín . 33, octubre/noviembre de 2010, Revista de Derecho.
8. Ávila Molina , Doris Viviana y Viteri , Joaquín. *Propuesta de Reforma para establecer el Acoso Laboral en el Código de Trabajo*. Carrera de Derecho, Universidad Central del Ecuador. Quito : s.n., 2014. pág. 139, Tesis doctoral.
9. Gonzáles Gonzáles , Néstor Serafín y Vivanco Muller, Igor Vivanco. *Insertar en el Código Integral Penal, el acoso laboral como Delito de Acción Penal Pública*. Carrera de Derecho, Universidad Nacional de Loja. Loja : s.n., 2015. pág. 137, Tesis doctoral.
10. Martínez León , M, y otros. *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing*. Facultad de Psicología y medicina, Universidad de Valladolid. 2012. pág. 8, Investigación doctoral. ISSN 2174-9019.
11. Soto de Paz, Ana Marcela, Arriaga Girón , Ana Verónica y Cacacho, Carmen . *Relación entre acoso laboral (mobbing) y autoestima en una Empresa de call center*. Departamento de Psicología, Universidad Rafael Landívar. Guatemala : s.n., 2012. pág. 84, Tesis doctoral.
12. Carvajal Orozco, José G. y Dávila Londoño, Carlos A. *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*. Facultad de Ciencias de la Administración ,



Universidad del Valle . Manizales : s.n., 2013. pág. 12, Revisión de tema. ISSN impreso N° 0120-464.

13. *La incidencia del mobbing o acoso psicoógico en el trabajo en España*. Piñuel y Sabala, Iñaki y Oñate Cantero, Araceli. 7, 2002, Lan Harremanak, Vol. I.

14. Bustos Villar, Eduardo , y otros. *Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención*. Primera. Buenos Aires : Sb editorial, 2015.

15. *El acoso o mobbing laboral*. Rojas Chávez, Armando Mario. 24, mayo/octubre de 2005, Revista de Derecho.

16. *Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review*. Branch, Sara , Ramsay, Sheryl y Barker, Michelle . 2012, International Journal of Management Reviews, Vol. 15.

17. Jiménez Barahona , Zamy Fernando. *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*. Facultad de Jurisprudencia, Uiversidad Central del Ecuador. Quito : s.n., 2014. pág. 220.

18. García Izquierdo, Mariano y Sáenz Navarro, María Concepción. *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los fatores de riesgo psicosocial* . Departamento de Psiquiatría y Psicología Social, Universidad de Murcia. pág. 200, Tesis Doctoral.

19. *La Icidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo en España*. Piñuel Y Zabala, Iñaki y Oñate Cantero, Araceli. 2002, Lan Harremanak, Vol. II.

20. *El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral*. Meza B. , María Eugenia. Diciembre de 2011, Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, Vol. 2.

21. Góngora Yerro, Juan José, Lahera Martín , Matilde y Rivas Bacaicoa, Mª Luisa. *Acoso Psicológico en el Trabajo. Mobbing*. Departamento de Salud, Instituto Navarro de Salud Laboral. Pamplona : s.n. pág. 13. NA-1877/2002.

22. Meza B., María Eugenia . *El mobbing y su tratamieto en la legislación laboral*. Dirección del Trabajo. Santiago : s.n., 2011. pág. 9, Informe de actualidad laboral 2.

23. Vidal Casero, María del Carmen. *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. Facultad de Farmacia. Valencia : s.n.

24. *Acoso Psicológico en el Trabajo. Mobbing*. María Barrios , José . Guía de apoyo.

25. *El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Morente , José Julián, y otros. Octubre de 2002, Editorial Océano, S. L.

26. *El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: Patología emergente*. Martínez León, M, y otros. Junio de 2012, Gac. int. cienc. forense, Vol. 3.
27. Martínez Paredes , Sandra Lorena . *Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar*. Escuela de Enfermería, Universidad Austral de Chile. Valdivia : s.n., 2010. Tesis de Licenciatura.
28. *Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería*. Dois Castellón, Angelina María. 28, octubre de 2012, Enferm. glob. , Vol. 11.
29. Juárez García , Arturo, Hernández Mendoza , Elena y Ramírez Páez , José Antonio. *Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería*. Facultad de Estudios Superiores Iztacala , Universidad Nacional Autónoma de México. México : s.n. Proyecto de Psicología del Trabajo y Salud Ocupacional. 5.
30. *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing* . Fidalgo, Ángel M y Piñuel, Iñaki. 4, 2004, Psicothema, Vol. 16.
31. Ecuador, Asamblea Nacional del. *Constitucion de la República del Ecuador 2008. Constitucion del Ecuador*. [En línea] 13 de Julio de 2011. [Citado el: 20 de Mayo de 2016.] [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
32. Desarrollo, Secretaría Nacional de Planificación y. *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. [En línea] 2013. [Citado el: 08 de Octubre de 2016.] <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>.
33. *Norma Técnica para Unidades Asistenciales Docentes*. Superior, Ministerio de Salud Pública & Consejo de Educación. noviembre de 2013, Ministerio de Salud Pública.
34. *Reglamento de Internado Rotativo de Enfermería*. Vaca, Janeth y Reyes , Teresa. 2013-2017, Norte, Universidad Técnica del.
35. *Violencia Laboral en el trabajo y sus manifestaciones*. Psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos. septiembre de 2014.
36. Cobo Saiz, Yolanda y Ortego Maté, Carmen. *El Mobbing. Hacer visible lo invisible*. DEpartamento de Enfermería, Universidad de Cantabria. Cantabria : s.n., 2013. pág. 40, Trabajo Final de Grado.
37. Errando Sunyer, Marta, López Rodrigo, Marta y M. Leyva, Juan. *Mobbing: la voz de las enfermeras que han vivido esta expereincia*. Escola Universitaria D`Infermeria del Mar. Barcelona : s.n., 2013. pág. 36.

38. Jiménez Barahona , Zamy Fernando. *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas* . Facultad de Jurisprudencia, Universidad Central del Ecuador. Quito : s.n., 2014. pág. 220, Tesis .
39. Rivero, Diego Hernán. *Acoso Moral en el Trabajo*. Facultad de Derecho, Universidad Abierta Interamericana. 2004. pág. 141, Trabajo final de la carrera de abogacía.
40. *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial*. Ovejero Bernal , Anastasio. 1, Madrid : Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2006, Vol. 22. ISSN.
41. Rodríguez, Eduardo, y otros. *Preparadas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud*. Ginebra : Dr. James Gallagher y del Sr. Sev Fluss , de CIOMS., 2002.
43. Trabajo, Ministerio del. Código del Trabajo. *Ministerio del Trabajo-Ecuador*. [En línea] septiembre de 2012. [Citado el: 12 de agosto de 2017.] [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi\\_vZvkoJnWAhXGTSYKHfE3ACAQFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ecuadorlegalonline.com%2Flaboral%2Fcodigo-de-trabajo%2F&usg=AFQjCNETe6-vnWNDa-yakjCWA3nBiSbOaQ](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi_vZvkoJnWAhXGTSYKHfE3ACAQFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ecuadorlegalonline.com%2Flaboral%2Fcodigo-de-trabajo%2F&usg=AFQjCNETe6-vnWNDa-yakjCWA3nBiSbOaQ).
44. Stavroula Leka, Prof Amanda Griffiths, Prof Tom Cox. *Organizacion Mundial de la Salud*. [En línea] 2016. [Citado el: 22 de 12 de 2016.] [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/).
45. *Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas médicoquirúrgicos*. J, Cremades Puerto. 17, Mayo de 2011, Revista Latinoamericana de Enfermería, Vol. 2.
46. *Definición de profesión médica, profesional médico y profesionalismo médico*. Sendín, Juan José Rodríguez. 13, 2010, EDUC MED .
47. *Definición del auxiliar en enfermería. Acuerdo 035 de 2009*. Humano, Centro Educativo para el Trabajo y el Desarrollo. 2008, CESALUD.

