



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014- 2015”.

Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica

Autora: Ballesteros, Lara Valeria Paulina

Tutora: Ps. Cl. Abril Lucero, Gabriela Lorena

Ambato – Ecuador

Mayo, 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014- 2015”** de Valeria Paulina Ballesteros Lara estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Abril del 2015

LA TUTORA

Ps. Cl. Abril Lucero, Gabriela Lorena

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación: **“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014- 2015”** como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, Abril del 2015

LA AUTORA

Ballesteros Lara, Valeria Paulina

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril del 2015

LA AUTORA

Ballesteros Lara, Valeria Paulina

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación sobre el tema
**“ EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL
DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE
GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014- 2015”**
Valeria Paulina Ballesteros Lara estudiante de la Carrera de Psicología Clínica

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman:

.....
PRESIDENTE/A

.....
1er VOCAL

.....
2do VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres Patricio y Margarita quienes con su paciencia y fe supieron confiar en mí y sin ninguna contemplación supieron brindarme su amor y apoyo incondicional a pesar de los kilómetros que nos distanciaban.

Quiero especialmente dedicar este aporte a mi madre que lo inspiro con su experiencia de vida, este es el más grande para con ella. Gracias a su amor y fortaleza ha sabido hacer frente por mucho tiempo a la adversidad. Cual Sísifo sigue empujando la piedra en la colina, te he imaginado feliz por mucho, es tiempo de que lo seas.

Por él, por ella, por nosotros y los infinitos paseos por la carretera.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato facilitador del conocimiento, a la Carrera de Psicología Clínica que me dio nuevos ojos para ver el mundo, a mi tutora, a mis amistades más cercanas, juntos crecimos viviendo entrañablemente, compartiendo el cariño, la solidaridad, la posibilidad de la eterna juventud

Un agradecimiento al tiempo que es vida, a la existencia insoportablemente corta, a la memoria corpórea de sensaciones vividas, a las noches y amaneceres de la ciudad donde la experiencia me paría...al amor, a mi infinito amor que me encontró a la vuelta de la esquina, serás de mi eterna vez primera (T.)

Val.

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Portada	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA DE INVESTIGACION	2
1.1. Tema:	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.2.1. Contextualización.....	2
Árbol de Problemas.....	10
1.2.2. Análisis Crítico.....	11
1.2.3. Prognosis	12
1.2.4. Formulación del Problema	13
1.2.5. Preguntas Directrices.....	13
1.2.6. Delimitación del problema:	13
1.2.6.1. <i>Campo de Conocimiento</i>	13
1.2.6.2. <i>Delimitación Espacial:</i>	14
1.2.6.3. <i>Delimitación temporal</i>	14
1.3. Justificación	14
1.4. Objetivos:.....	15
1.4.1. Objetivo General	15

1.4.2. Objetivos Específicos:.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes investigativos.....	16
2.2. Fundamentación.....	17
2.2.1. Fundamentación Filosófica.....	17
2.2.2. Fundamentación legal.....	18
2.3. Categorías fundamentales.....	23
Variable Independiente.....	24
Variable Dependiente.....	25
2.4. Marco Conceptual.....	26
Psicología Organizacional.....	26
Objetivos de la psicología organizacional.....	27
Rol del psicólogo organizacional y del trabajo.....	28
Concepto de Organización del trabajo.....	29
Cultura y clima laboral.....	31
Motivación humana en el clima laboral.....	31
Dimensiones y clasificación de la cultura.....	32
Clima corporativo.....	33
Diferentes tipos de clima.....	34
Mobbing laboral.....	36
Tipos de mobbing o acoso psicológico.....	37
Perfil de la víctima y acosador.....	38
Características básicas del hostigamiento laboral.....	39
Fases del Mobbing.....	40
Inteligencia emocional.....	41
Las emociones en el contexto grupal.....	43
Inteligencia emocional grupal.....	44
La inteligencia emocional y la eficacia organizativa.....	46
Habilidades sociales.....	46
Tipos de Habilidades Sociales.....	47
Entrenamiento en habilidades sociales.....	51
Asertividad.....	51
Estilos de conducta.....	52

Características del sujeto asertivo.....	53
Respuestas Asertivas.....	54
Tipología asertiva.....	54
Derechos Asertivos	55
2.5. Hipótesis	56
2.6. Variables	56
CAPÍTULO III.....	57
METODOLOGÍA.....	57
3.1. Enfoque investigativo	57
3.2. Modalidad básica de la investigación	57
3.4. Población y muestra.....	58
3.5. Operacionalización de las variables.....	59
Variable Independiente: Mobbing	59
Variable Dependiente: Asertividad.....	60
3.6. Técnicas e instrumentos.....	61
Objetivos de la Escala multidimensional de asertividad (EMA):.....	62
3.7. Plan de recolección de información	62
CAPÍTULO IV.....	64
ANÁLISIS DE DATOS.....	64
4.1. Análisis sociodemográfico.....	64
4.3. Distribución de los participantes considerando las categorías diagnósticas.....	70
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones	84
CAPÍTULO VI.....	85
PROPUESTA.....	85
6.1. Datos informativos.....	85
6.1.2. Datos informativos	85
6.1.5. Tiempo estimado de la ejecución	86
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	86
6.3. Justificación	87
6.4. Objetivos.....	88
6.4.1. General	88

6.4.2. Específicos	88
6.5. Análisis De La Factibilidad	88
6.6. Sustento teórico científico de la propuesta	89
Psicodrama y Sociodrama.....	89
Las tres grandes teorías: Teoría de la matriz, de roles y de la escena.....	90
Fases de la escena	92
Técnicas Psico y Sociodramaticas.	94
Asertividad en el Trabajo.....	96
Entrenamiento Asertivo	97
Técnicas Asertivas	98
6.7. Modelo operativo.....	99
6.8. Administración de la Propuesta	101
6.9. Recursos Humanos.....	101
6.10. Recursos Físicos.....	101
6.11. Presupuesto.....	102
6.12. Cronograma.....	103
ANEXOS	104
Bibliografía	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol de Problemas	10
Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales	23
Gráfico No. 3 Categorías Fundamentales	24
Gráfico No. 4 Categorías Fundamentales	25
Gráfico No. 5 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sexo.....	66
Gráfico No. 6 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por nivel de escolaridad alcanzado.	67
Gráfico No. 7 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sector domiciliario.	68
Gráfico No. 8 Representación gráfica de los indicadores de la escala de Cisneros con respecto al punto de corte.	69
Gráfico No. 9 Representación gráfica de las categorías diagnósticas de los indicadores de la escala de Cisneros.	71
Gráfico No. 10 Representación gráfica de los porcentajes de los protagonistas del acoso psicológico del número de casos de acoso psicológico posibles	72
Gráfico No. 11 Representación gráfica de las medias de los indicadores de la escala EMA..	74
Gráfico No. 12 Representación de las categorías diagnosticas de los indicadores del EMA..	77
Gráfico No. 13 Gráfico de dispersión entre las Estrategias de Acoso Psicologico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y)	79
Gráfico No. 14 Gráfico de dispersión entre el Índice medio de Acoso psicológico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y).	80
Gráfico No. 15 De dispersión entre el Índice de Acoso Psicológico (eje x) y la sub-variable Asertividad (eje y).....	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1 Comparación de las taxonomías de la cultura corporativa	33
Tabla No. 2 Dimensiones de la inteligencia emocional grupal.	45
Tabla No. 3 Tipos de estilos; comportamiento, patrón de pensamiento, emoción	53
Tabla No. 4 Preguntas Básicas.....	63
Tabla No. 5 Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra.....	65
Tabla No. 6 Analisis descriptivos de los indicadores de la Escala de Cisneros	69
Tabla No. 7 Distribución de las categorías diagnósticas a partir del punto de corte de la escala de Cisneros	70
Tabla No. 8 Incidencia de los protagonistas de acoso psicologico.....	72
Tabla No. 9 Análisis descriptivos de los indicadores de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)	74
Tabla No. 10 Puntajes de las categorías diagnósticas para las sub-variables del EMA	75
Tabla No. 11 Correlación entre las estrategias del acoso psicológico y las sub-variables	78
Tabla No. 12 Correlaciones entre el Índice medio de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA.....	81
Tabla No. 13 Correlaciones entre el Índice global de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA.....	82
Tabla No. 14 Plan Operativo	100
Tabla No. 15 Presupuesto	102
Tabla No. 16 Cronograma.....	103

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014 - 2015”

Autora: Ballesteros Lara, Valeria Paulina

Tutora: Psc. Cl. Abril Lucero, Gabriela Lorena

Fecha: Ambato, Abril del 2015

RESUMEN

El estudio se encamino en analizar el Mobbing y su influencia en la asertividad del departamento de Higiene y Medio Ambiente Municipio de Guaranda en base a una investigación de campo y bibliográfica documental. Se trabajó con una muestra de cuarenta empleados y los datos obtenidos se lograron por medio de la aplicación de dos escalas estandarizadas para cada variable: Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales y la Escala multidimensional de asertividad (EMA). Se optó por realizar la correlación de variables con la r de Pearson ya que ambas escalas manejan varias dimensiones arrojando sub-variables en sus resultados y no un único global, cada una al relacionarse corroboró que si bien no existía relación directa entre ambas premisas, se detectó que uno de los indicadores de cada escala respectivamente (Numero de Estrategias de Acoso Psicológico-NEAP y Asertividad) tenían una correlación significativa positiva baja sugiriendo en términos sencillos que a menor índice de estrategias de acoso mayor asertividad habrá en el trabajador. Además se comprobó la presencia de un alto índice de acoso psicológico en la institución especialmente ejercido de jefe a subordinado y en un grado menor de compañero a compañero. La carencia de habilidades asertivas expuestas en la batería psicológica sugiere que el trato de los empleados es de tipo agresivo y sumiso, por lo que hay una alto índice de predisposición en los sujetos a que los conflictos comunicacionales tiendan a provocar un desgaste en las relaciones grupales e incrementar el trabajo individual reduciendo la cooperación y por ende la producción decaiga, esto aumenta la presión de los directivos institucionales retroalimentando de manera

negativa a la mano de obra. Se propuso la ejecución de talleres socio dramáticos para reelaborar roles preestablecidos, así como el entrenamiento en conductas asertivas y empáticas para mejorar los vínculos interaccionales de los empleados partiendo del respeto, cooperación e integración.

PALABRAS CLAVES: ASERTIVIDAD, ACOSO-LABORAL, MOBBING, ENTRENAMIENTO-ASERTIVO, SOCIODRAMA

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

HEALTH SCIENCES FACULTY

CLINICAL PSYCHOLOGY CARRER

“THE MOBBING AND ITS INFLUENCE ON STAFF ASSERTIVENESS DEPARTMENT OF HEALTH AND ENVIRONMENT OF THE MUNICIPALITY OF GUARANDA DURING THE PERIOD SEPTEMBER - FEBRUARY 2014 - 2015 ”

Author: Lara Ballesteros, Valeria Paulina

Tutor: Psc. Cl. Abril Lucero, Gabriela Lorena

Date: Ambato, May of 2015

ABSTRACT

The study went on to analyze the Mobbing and its influence on assertiveness Department of Health and Environment Municipality of Guaranda based on field research and bibliographic documentary. Worked with a sample of forty employees and the data obtained were achieved through the application of two standardized scales for each variable: Individual Questionnaire on mobbing, Denial, Stigma and Rejection in Social Organizations and multidimensional scale of assertiveness (EMA). It was decided to perform the correlation of variables with Pearson's R as both scales handle several dimensions shed do sub-variables in their results and not a single global, each to relate corroborate that while there was no direct relationship between the two premises, but it was found that one of the indicators for each level respectively (number-Bullying Strategies and Assertiveness NEAP) had a low positive significant correlation in simple terms suggesting that the lower rate of bullying strategies be more assertive on the worker. Besides the presence of a high level of psychological harassment in the institution especially exercised boss-subordinate and to a lesser degree of peer to peer is found. The great lacks of assertiveness skills in psychological battery exposed suggest that treatment of employees is aggressive and submissive type, so that there is a high rate of bias in the communication subject to conflicts tend to cause wear in group relations and increase cooperation to reduce individual work and therefore production declines, it increases the pressure of institutional managers negatively fed back to the workforce.

Running workshops dramatic socio proposed to rework and improve preset roles assertive behavior and empathy. The execution of dramatic roles to rework preset proposed partner workshops and training in assertive behavior and empathic links to improve employee interactional basis of respect, cooperation and integration.

KEYWORDS: ASSERTIVENESS, WORKPLACE-BULLYING, MOBBING, ASSERTIVE-TRAINING, SOCIODRAMA

INTRODUCCIÓN

La investigación se centró en el mobbing y su influencia en la asertividad del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda, por lo cual se observó y revisó sistemáticamente los factores causales, grupales, conductuales, sintomatológicos y emocionales del personal del departamento.

También llamado acoso laboral o mobbing es un fenómeno que más allá de acrecentarse, se ha vuelto visible y ha adquirido una denominación y caracterización propia en las dos últimas décadas que ha permitido su categorización e identificación. Entendido como los esfuerzos sistemáticos y prologados destinados al desprestigio y desmoralización del empleado de una institución a fin de provocar su despido por medio de calumnias, o a su vez; la renuncia.

En la dinámica grupal institucional el grado de competitividad fomenta que el ambiente laboral sea un medio donde haya una alta exigencia para con los empleados, esto a su vez genera un ambiente tenso donde la permanencia del puesto es la prioridad del trabajador. Cuando en la institución se incorporan un sujeto ajeno al sistema, cuando un trabajador es ascendido o muestra un desempeño que opaca el de otros puede generar envidia y rencores al sentir que se está atentando a la estabilidad conseguida provocando el uso de medios maliciosos y malintencionados a fin de disminuir el riesgo. Valiéndose de injurias y desacreditaciones constantes frente al personal y cuarteando los vínculos comunicativos de la víctima el agresor busca la anulación de su competencia.

La asertividad en cambio al entenderse como la habilidad para la expresión abierta de pensamientos y sentimientos sin transgredir los derechos y espacio del otro pretende la promoción de conductas destinadas a generar canales comunicativos en situaciones conflictivas. Al ser el área laboral el punto de encuentro donde los estilos conductuales de cada sujeto se encuentran para lo que se esperaría una cooperación grupal resulta ser el punto perfecto donde confluyen los criterios, acarreado discrepancias debido a la visión particularizada de las personas.

Al tener ambas premisas varios puntos comunes como la comunicación y la interacción social, al vincularse en una misma investigación se puede ampliar de manera detallada como se relacionan y hasta qué punto influye la una sobre la otra.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Tema:

‘El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre 2014 y febrero del 2015’

1.2.Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

El incremento progresivo de este tipo de fenómenos en diferentes países ha motivado a realizar análisis cuantitativo-geográficos para determinar su prevalencia en América.

Una investigación realizada en Quebec (Canadá), demuestra que uno de cada tres asalariados se ve afectado por el acoso psicológico en el lugar de trabajo. La presión laboral tendenciosa o mobbing, se reveló que un 11% de los encuestados refieren ser víctimas de mobbing actualmente, un 18% que lo habría vivido en los 12 últimos meses y un 26% quienes lo padecen desde hace más de 5 años, aparte el 6% han sido testigos. A su vez se revela que las maniobras que frecuentemente son empleadas por los perpetradores son: insinuaciones 66%, miradas negativas 58%, hablar a sus espaldas 53%, se limita al subordinado expresar su opinión 45%. Al calcular la frecuencia con que se emplean estas medidas un 48% se producen dos a tres veces por semana diariamente. 57% de los casos se daba de superiores o inferiores y el resto por parte de compañeros de trabajo en la misma posición (Gimeno, 2004).

A su vez, en Canadá se encontró que el acoso laboral representaba un porcentaje del 37% de trabajadores quienes habrían sido intimidados, el 13% seguían siéndolo en la actualidad y un 24% anteriormente. El 40% de personas víctimas de acoso nunca se lo contaron a sus empleadores y cerca del 62% a quienes si se les comunicó ignoraron el problema esperando que se detuviese eventualmente por desconocer cómo abordarlo o normalizar dichos comportamiento perniciosos. Se ha determinado que el 45% de los blancos de abusos sufren problemas de salud relacionados con el estrés (Workplace Mental Health, 2014).

Tras una amplia investigación realizada en Estados Unidos, se realizó un estudio tomando un muestreo representativo del 35% de trabajadores americanos (aproximadamente 53.5 millones de personas) quienes manifestaron haber experimentado mobbing, un 26% son acosados en la actualidad y adicionalmente un 15% han sido testigos del mismo. Al momento de hablar de género el 62% de perpetradores son hombres y el 38% son mujeres. La población con más propensión a ser objetos de acoso es la población femenina un 58% y en cuanto a la edad de la población propensa a ser víctima son los trabajadores que están entre los 30 a 40 años con un porcentaje del 50%. Dentro de la misma investigación también se distinguió las razas donde hay más prevaecía del fenómeno; primero los hispanos 40.2%, luego los afro-americanos 38.6%, los blancos 33.6% y finalmente los asiáticos con un 13.5% (Namie, 2010)

En México, Monreal-Ávila y Mejía-Berdeja (2013), una investigación realizada a más de 2,000 personas, de las cuales, 51% representaba a profesionistas victimas de mobbing. El 8% admitió haber ejercido algún tipo de acoso regularmente a otro compañero, mientras que el 16.9% acepta que ha sucedido alguna vez y el 82.2% afirma que nunca lo ha cometido. El 70% de entrevistados consideran que la posibilidad de ser acosados es igual para hombres como para mujeres, a pesar de que la prevalencia sea 2.5 veces a la mujer. Por otro lado, mientras que el 54% de los participantes considera que el acoso es generado por compañeros, el 46% indica que proviene de un superior.

En un estudio emprendido en las empresas mexicanas se tomó una muestra de 150 trabajadores encontrando una prevalencia alta de violencia psicológica en el trabajo del 81.4% en personal y de mobbing del 17.99 %, así como una manifestación mixta de violencia y acoso psicológico. Se revelo que la edad del personal mayormente acosado comprendía la edad entre los 41 a 50 años con un porcentaje del 46.7%, luego los que tenían más de 50 años

con el 32.7%, entre los 31 a 40 años 20% y finalmente entre los 21 a 30 años con un 7% (Del Pino, 2007).

En cuanto a datos estadísticos respecto a la asertividad se ha encontrado que en México, Vargas (2014), en una redacción periódica recalca la importancia de las habilidades emocionales como una de las claves esenciales para la adquisición de un nuevo empleo, más en el país profesionales recién egresados carecen, o tienen un déficit en su capacidad de auto control, en el sentido del trabajo en grupo, comunicación asertiva, puntualidad y tolerancia a la frustración, así lo informó el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con respecto a las habilidades para el trabajo.

Las estadísticas corroboran que esta carencia de habilidades se acarrea desde la escuela. Se cree que 1 de cada 3 estudiantes de bachillerato cometió una agresión física, verbal o psicológica en al menos los últimos 12 meses, así indica la Subsecretaría de Educación Media Superior. Si se analiza podremos observar que 1 de cada 2 estudiantes considera que es difícil lograr objetivos a largo plazo y un 33% de los bachillerato no se consideran socialmente empáticas (Vargas, 2014).

Mientras tanto en Quetzaltenango (México D.F.) Villagrán (2014), se relacionó el bienestar psicológico y la asertividad tomando como muestra 80 personas en un rango entre los 17 y 19 años de edad de los cuales 55 de ellos son hombres y minoritariamente mujeres. Es así como se identificó que la mayoría tiene un nivel de asertividad indirecta del 43% indicando que gran parte de la población no ha desarrollado esta habilidad, un dato destacable es que una sola persona puntuó un porcentaje alto de asertividad con un 66%.

Con lo que respecta a Sur América un estudios que tomo una muestra aleatoria de la población económicamente activa de tres países de esta región para la aplicación del IVAPT (inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) encontrando que los valores indican mayor presencia violencia psicológica en Venezuela, pero al parecer la tasa más alta de Mobbing se registró en Chile con un porcentaje que oscilan entre un 8 y un 12% (Pando Moreno, Ezqueda, Reynaldos, & Bermúdez , 2006).

En América del Sur el acoso laboral afecta tanto a hombre como a mujeres indiscriminadamente, siendo las ultimas contra las cuales más frecuentemente se produce.

Una encuesta aplicada en Chile Riquelme (2006), a una población de aproximadamente 5000 trabajadores, indicaron que dos tercios de la población encuestada han sido víctimas de mobbing. Estamos hablando de que el 34% refirieron estar viviéndolo en su actual lugar de trabajo y 33 % admitieron haberse sentido hostigado en su anterior empleo.

Acercándonos a un país vecino como es Colombia, Carvajal y Dávila (2013), con el fin de determinar el mobbing presente en el país realizaron una revisión sistemática de doce años en bases de datos referentes a artículos publicados en revistas y publicaciones (empíricas y teóricas), leyes y decretos relacionados, estudios realizados por organismos estatales, tesis doctorales, todas en relación con el país y su población.

Los datos obtenidos indican una prevalencia en ambos sexo con mayor ocurrencia entre un rango de edad de 30 a 39 años apareciendo en todos los sectores indiscriminadamente. Se determina que la manifestación de violencia psicológica se da en forma de agresión verbal un 12,8%, mientras que el 3,6% indica haberse expuesto a amenazas siendo más frecuente la población femenina con un porcentaje de prevalencia del 59,4%. La agresión física representa el 1,3% y revelando así que dos tercios de los agredidos eran hombres (Carvajal & Dávila, 2013).

En cuanto a la asertividad los resultados obtenidos por Calderón, Canales y González (2013), al investigar cualitativamente a Bolivia y Costa Rica se los clasifico entre los países menos agresivos mundialmente, más la mayoría de latinoamericanos están apenas por debajo del promedio siendo solo de El Salvador quien quedo por encima del promedio en asertividad masculina. Se aproxima que el 90% de los países de América Latina que se analizaron fueron auto-descritos por debajo del promedio en asertividad, las diferencias internas entre los países latinoamericanos son de 12%. Hay ciertos patrones que se esperan durante la socialización internacional tal como que los hombres fuesen más asertivos, afirmativos o decididos, mientras que por otra parte las mujeres se caracterizaran por ser cálidas, preocupadas por ser solidarias y atención en las relaciones interpersonales.

En Colombia un estudio realizado para investigar el nivel de asertividad de los estudiantes universitarios de enfermería y fisioterapia con una muestra total de 225 estudiantes equivalente al 96%, para los cual se los dividió por grupos en un porcentaje de 77% pertenecientes a enfermería y el 23% de fisioterapia. Los resultados arrojaron que el nivel de

asertividad es más alto mientras más edad posee el estudiante, además se determinó que a medida que se aproximan a graduarse de su carrera el grado de asertividad es menor (Cañon & Rodriguez , 2011)

En una investigación dirigida en el mismo país León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) se emprendió un estudio para determinar la relación entre asertividad y la autoestima de los estudiantes de primer semestre de la facultad de ciencias de la salud de una muestra de 153 estudiantes y donde el 56 (37%) eran hombres y 97 (63%) eran mujeres. Dentro de las dimensiones, la asertividad indirecta se encontró en un 9%, en nivel alto de los participantes, en cuanto a niveles altos de no asertividad es representado por el 3% de estudiantes y finalmente de los sujetos con conductas asertivas equivalen al 26% de sujetos, seguido por un nivel medio del 66% y un 8% con nivel bajo

En Paraguay un estudio tomo una muestra de 60 estudiantes en un rango de edad de entre los 17 y 19 años pertenecientes a la ciudad de Asunción. Los participantes fueron divididos por sexos en porcentajes del 53,3% mujeres y 46,7% hombres. Los resultados expusieron que hay predominancia de porcentajes en cuanto a conductas no asertivas en ambos sexos; así demuestra los porcentajes del 87% en mujeres y el 67,86% en hombres. Cabe destacar que el nivel de asertividad es mayor en hombres 7,14% porcentaje bastante bajo considerando ambas muestras (Coppari, 2009).

Una amplia investigación emprendida con la finalidad de identificar la prevalencia del mobbing en trabajadores de Bolivia y Ecuador a partir de un estudio de una muestra aleatoria con 620 sujetos, los cuales existen 311 bolivianos y 309 ecuatorianos con al menos un año de antigüedad laboral y desempeñándose como subordinados (Pando Moreno, Aranda Beltrán, & Olivares, 2012).

Los resultados obtenidos por Pando et. al, (2012) sugirieron que el acoso psicológico corresponde al 4,8% de la población. El 3,8% de los hombres sufren acoso psicológico en el trabajo a nivel medio y alto mientras que las mujeres presentan un 6,4% indicando que no existe una diferencia significativa en lo que corresponde a factor de género. Cerca del 89,3% refirió ser víctimas de mobbing con una intensidad del 17,9%. Aunque los resultados no son estadísticamente significativos, el porcentaje es mayor se presentó en Ecuador con un 6,1%.

Mientras tanto un estudio aplicado en Ecuador, la empresa Corfopym., una entidad encargada en realizar capacitaciones empresariales de recursos humanos realizo un estudios para la evaluación de riesgos psicosociales, enmarcados por las exigencias del Ministerio de Relaciones Laborales, al aplicar el ISTAS 21 (instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo a nivel laboral) un cuestionario que mide 21 dimensiones psicosociales. Al evaluar a un grupo de 74 personas de una empresa donde el 29.7% refiere conocer la existencia de acoso laboral dentro de la organización y cerca del 60.8% indicaban que conocían a compañeros con problemas depresivos secundarios a la exposición de dicha situación (Heraldo, 2013).

En una investigación realizada por Torres (2011), en la ciudad de Cuenca (Ecuador) revelo que la prevalencia de mobbing es del 21.6% dentro de los últimos seis meses presentándose al menos una vez en la semana. También se determinó que el tipo de mobbing con más incidencia es de parte de los docentes hacia los estudiantes con el 35.9% y de parte de otros compañeros es de un 10.5%. En cuanto a los ciclos académicos donde más se presenta se determinó que los estudiantes de onceavo y doceavo ciclo son la población de mayor prevalencia con un porcentaje del 5.4%. Con respecto a los escenarios donde mayormente se da el acoso el 11.1% se produce en el aula de clase y el 8.6% en el hospital.

Por otro lado, un estudio realizado en una empresa privada de la ciudad de Quito; indicó que dentro del personal que laboraba en dicho lugar identificaban la presencia de acoso, dato que sustentaba el 5% de los respondientes haciendo referencia que dentro de la empresa ha existido acusaciones injustamente. Otro dato curioso que cabe resaltar es que el 42% del personal no siente seguridad con respecto a su puesto (Velez, 2011)

En la búsqueda de datos estadísticos locales se realizó una visita a la ciudad de Guaranda a las diferentes instituciones vinculadas con la protección del bienestar laboral pudiendo constatar algunos datos: en la delegación provincial del Ministerio de Relaciones Laborales de Bolívar, al consultar por la existencia de denuncias de acoso laboral, la directora supo mencionar que “hay la existencia de un único caso registrado el 9 de octubre del 2014 donde una señora acusó a la Federación Deportiva de Bolívar por no dejarla utilizar el reloj biométrico que registra la asistencia” (K. Carrasco, comunicación personal, 3 de noviembre de 2014)

En la Defensoría del Pueblo el representante de la institución mencionó “no existen denuncias expresas de acoso laboral, existen a su vez denuncias sobre el no pago de viáticos y el hacer trabajar fuera del horario de trabajo, más en la mayoría de casos los implicados se abstienen de presentar las denuncias por el temor a las represalias al no tener como corroborar los hechos” (B. Rivadeneira, comunicación personal, 3 de noviembre de 2014)

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guaranda, la encargada de la Dirección de Talento Humano menciona “se ha confirmado situaciones de acoso laboral, sin embargo no existen denuncias formales pues los empleados solo presentan denuncias verbales a pesar de la ejecución de estas conductas alevosas por parte de otros miembros del equipo” (L. Rea, comunicación personal, 3 de noviembre de 2014)

Como se ha expuesto se puede revelar que a pesar de la falta de datos estadísticos que representen la presencia del fenómeno en la ciudad y en el país la realidad es que no es por la ausencia de casos sino por la falta de pruebas contundentes al momento de probar el hecho o a su vez por el temor a represalias posteriores.

En Ecuador, Torres (2011) se realizó un estudio de la asertividad en una población de niños maltratados destacando que las estadísticas sugieren que el 48% de niños maltratados con altas puntuaciones presentaron problemas en su asertividad. De ambos sexos las niñas mostraron mayor asertividad con un 44% dando a notar la influencia del género pues el trato que reciben ambos difiere por la cultura y los estereotipos siendo los niños más perjudicados que las niñas.

Se pudo distinguir que de la población entre los 9 y 10 años representan el 25% de niños que son asertivos, el 56% son pasivos y el 13 % son agresivos, mientras que los niños entre los 11 y 12 años el 43% son asertivos, 43% pasivos y un 14 % pasivos agresivos, datos que indican que la respuesta asertiva varía a medida que avanza su edad.

En el mismo país en la ciudad de Quito, Ledesma (2014), un estudio reflejó que la población investigada tiene un mal manejo habilidades sociales, hay una presencia mayoritaria de conductas no asertivas; habiendo predominancia de conductas pasivas, siguiéndole conductas asertivas y finalmente conductas agresivas. En cuanto a la estratificación se pudo distinguir que el 80% de la población corresponden a estratos medio y medio alto indicando bajos

niveles de conductas agresivas, secundándole ascendentemente conductas asertivas y la predominancia de conductas pasivas. En los estratos alto, medio bajo y bajo representados por el 20% de la muestra se detectó la ausencia de conductas agresivas, más hay la presencia de conductas pasivas mayoritariamente y ulteriormente conductas asertivas.

Un dato importante que hay que acotar es que del género femenino son las que presentan mayor tendencia de conductas agresivas y asertivas paralelamente mientras que el género masculino indicaba conductas pasivas. De los niños que presentaba conductas agresivas se diferenció una predominancia en los estratos con acceso tecnológico (Ledesma, 2014).

Árbol de Problemas

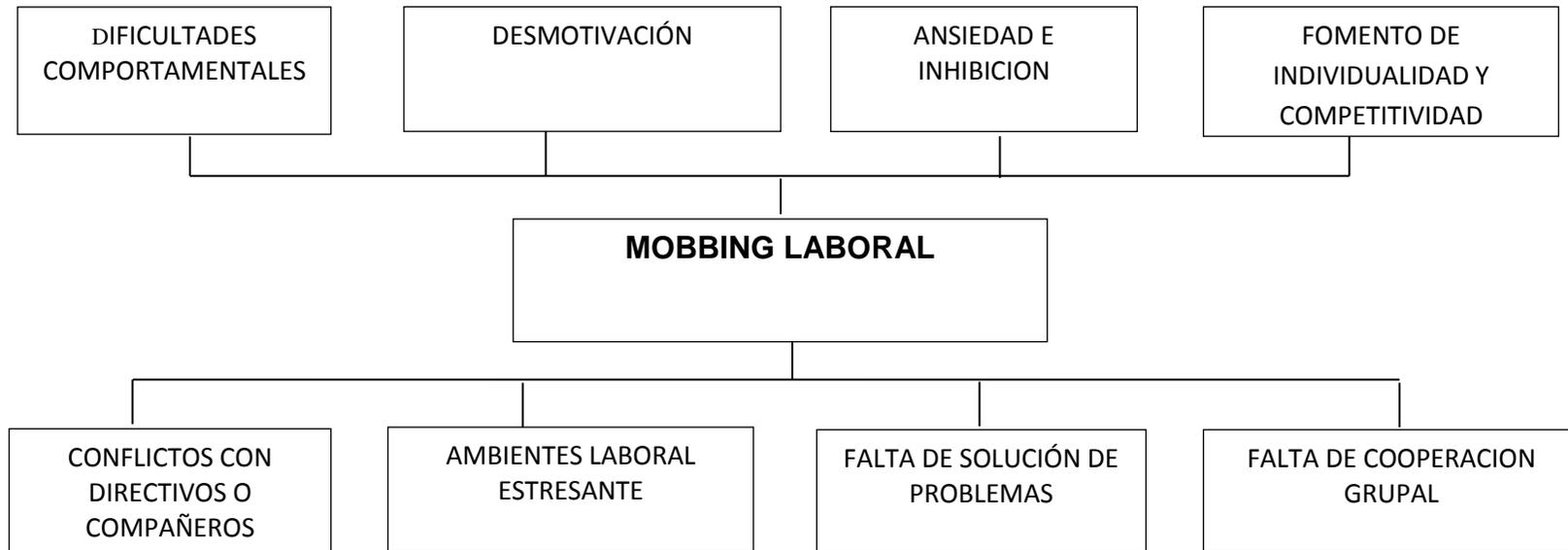


Gráfico No. 1 Árbol de Problemas
Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014).

1.2.2. Análisis Crítico

Al revisar exhaustivamente respecto al tema del mobbing en el Ecuador los datos estadísticos de casos reportados y disponibles en las gubernamentales como el Ministerio de Relaciones Laborales o La Dirección de Riesgos Laborales IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social); señalan un número reducido de antecedentes investigativos concerniente a la problemática hallando indicios de unas cuantas empresas particulares y trabajos de graduación indicando en general la no existencia de una base de datos de estudios a gran escala. Probablemente por la falta de denuncias formales, falta de revisiones periódicos del departamento de recursos humanos institucionales y en un nivel más amplio por la inexistencia de sondeos frecuentes de una entidad gubernamental comprometida.

Además hay que sumarle la falta de tramitación de las denuncias de parte de los perjudicados ya sea por desconocimiento de las leyes jurídicas que amparan sus derechos cooperan a que este fenómeno siga encubriéndose mientras se acrecienta pues al no ser penalizado se mantiene vigente y sigue afectando directa e indirectamente al buen vivir de toda un sistema.

Esta realidad soterrada se evidencia en los diversos estratos sociales habiendo mayor predominancia en el sector privado dificultando el proceso de tabulación debido a la hermeticidad de las instituciones abriendo una brecha de vulnerabilidad para sus empleados.

Con lo que respecta a investigaciones previas a la asertividad no se evidencia estudios que cuantifiquen si las víctimas de este fenómeno utilizan técnicas de resolución o su tipo, por lo que solo se puede hacer conjeturas tales como que al estar en tal circunstancia han adoptado una posición pasiva o de evitación en la mayoría de casos y en consecuencia los agresores será una forma más agresiva o manipuladora, mas no tenemos datos existen datos estadísticos que corroboren o desmientan esta conjetura.

De igual manera, por sí misma la asertividad no ha sido investigada en nivel amplio en una localidad y población significativa, más bien en instituciones educativas refiriendo datos limitados respecto a muestra e incidencia. Al pertenecer a una cultura donde las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional están rezagadas a un segundo plano en el sistema educativo es esperable que el trato de sujeto a sujeto sea netamente empírico, hasta cierto punto inadecuado pero funcional.

En este caso la aplicación diagnóstica del lugar de estudio nos indicará la dinámica grupal y como el departamento de recursos humanos lo abordado a fin de proyectarlo y compararlo con otras instituciones para determinar puntos comunes, pues si al momento de selección de personal la institución califica las habilidades para la resolución de problemas dando preferencia a sujetos asertivos y eficientes resulta incongruente que no se vean reflejadas en la evaluación.

1.2.3. Prognosis

El mobbing es un fenómeno creciente y persistente a través del tiempo y cultura, el mismo se ha manifestado en diferentes sectores sociales teniendo un alto alcance gracias a la falta de comunicación de los hechos de parte de los agraviados, sumándose a su vez a las deficientes habilidades asertivas con una predominancia conductas malintencionadas entre miembros de un mismo personal o de un inmediato superior a sus subordinados.

Al no dar atención oportuna habrá un incremento progresivo de estrés e insatisfacción laboral, con pérdida de autoconfianza, del auto concepto e inmersos en un cumulo de sentimientos de indefensión lo que representa disminución del desempeño. Cuando hablamos de que la psiquis se ve comprometida en consecuencia las demás esferas del sujeto también serán afectadas y a su vez los roles que representa dentro de ellas (familiar, social, personal) acrecentando la vulnerabilidad poblacional a ser propensos a trastornos psicológicos graves, problemas filiales, problemas de pareja y en los casos más críticos el suicidio

A nivel de rentabilidad también se verá reflejado, siendo percibido como un ambiente dañino debido a la asociación reiterada de experiencias negativas provocara en el empleado la pérdida de su plus de felicidad disminuyendo su producción y el decrecimiento en el rendimiento que a la final se traduce en pérdidas económicas para la empresa. Consecuentemente se generara presiones retroalimentando negativamente al sujeto.

Considerando que el desempeño y avance de una empresa depende directamente de cómo perciba el empleado su lugar de trabajo y sus relaciones interpersonales con su equipo, no se puede dejar pasar el malestar individual pues sus efectos se reflejaran en las funciones toda un área y sector. De pasar desapercibido el uso de estilos agresivos y pasivos en la comunicación de los empleados será dar indirectamente apertura a que la primera variable

siga ocurriendo, pues al tener una base lingüística como factor predisponente brinda el espacio para la violentación de la integridad entre unos y otros.

Si los tratos se ejercen de manera jerárquica donde hay un predominio de tratos irrespetuosos de jefe-trabajador resulta ilógico que sean ellos mismo los que aboguen por conductas asertivas de los trabajadores y viceversa, indicando con esto que la concienciación debe ser para todos para poder apreciar efectos positivos en todo el sistema.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influye el mobbing en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre 2014 y febrero del 2015?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué grado de mobbing laboral existe en el personal del departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda?
- ¿Cuál será el nivel de asertividad en el personal del departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda?
- ¿Cuáles el estilo comunicacional que prevalece en el personal del departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda?
- ¿Qué técnicas y medios se pueden utilizar para mejorar la cooperación grupal y los vínculos interpersonales?

1.2.6. Delimitación del problema:

1.2.6.1. Campo de Conocimiento

CAMPO: Psicología Clínica

ÁREA: Psicología Clínica

ASPECTO: Mobbing-Asertividad

1.2.6.2.Delimitación Espacial:

Esta investigación se realizó con el personal del Departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda.

1.2.6.3.Delimitación temporal

Este problema fue estudiado en el periodo comprendido entre septiembre 2014 y febrero 2015.

1.3. Justificación

Este trabajo está destinado a la generación de conocimientos científicos a partir de una evaluación y análisis estadístico de la población. Es innovador al no existir precedentes de investigaciones previas respecto a ambos tópicos, lo que convierte a este estudio en el primero en relacionar ambas variables y al realizarse en una ciudad donde el contexto carece de datos representativos que corroboren o anulen la hipótesis planteada, pero al vivenciar las experiencias comunes entre el grupo se puede vislumbrar los efectos adversos reflejados en las víctimas indirectas del fenómeno como son las familias.

El estudio es necesario y pertinente puesto que como profesionales de la salud nos compete dar propuestas de solución a las problemáticas sociales que se den en nuestro entorno e intervenir de forma preventiva en los sectores de riesgo para evitar futuras psicopatologías. En este gobierno, donde se ha priorizado el bienestar biopsicosocial, se pretende atender los vectores potencialmente dañinos como una forma de economizar recursos humanos y económicos, siendo así un beneficio económicamente rentable.

Al realizarlo se formará una base de datos que permita comparar y generalizar factores de incidencia y predisposición del fenómeno que en conjunto construya una aproximación a la realidad de otras instituciones gubernamentales de la ciudad para permitir la elaboración de planes de atención, incorporando propuestas destinados a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales reduciendo las deficiencias estratégicas y aumentando el bienestar laboral e incrementando exponencialmente el rendimiento a partir del fomento de la satisfacción personal y por consiguiente el colectivo.

Es factible porque se cuenta con la apertura de las autoridades institucionales para disponer del personal para aplicar la investigación y la facilitación de sus espacios y recursos para su realización. Al trabajar con todo un departamento particular, se obtendrán datos reales que permitieron la corroboración del tema propuesto, procurando la información existente y actualizada dato que puede ser utilizado en futuros estudios.

1.4.Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar el mobbing laboral y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre 2014 y febrero del 2015

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Detectar el grado en que los trabajadores son víctimas de mobbing laboral en el departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda
- Identificar el nivel de asertividad en el personal del departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda
- Determinar el estilo comunicacional prevalente en el departamento de Higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda
- Implementar talleres psicoterapéuticos de forma grupal a fin de fomentar la cooperación y afianzar los vínculos interpersonales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Según Durán, Villanueva y García (2006), en España se realizó una investigación de la “Relación entre capacidad de comunicación asertiva y Acoso moral en el trabajo” se concluyó que el 37% de encuestados manifiestan que dentro de las conductas de acoso las más sobresalientes han sido asignar tareas sin objetivo aparente y que son por debajo de las competencias del trabajador.

En lo que respecta a la asertividad los niveles de asertividad se maneja en conductas medias y medias altas con un porcentaje del 52.9% confirmando una correlación entre variables positiva (Duran, Villanueva, & Garcia, 2006).

En Ecuador, un estudio realizado por Camacho (2014), respecto a “El ambiente laboral y el desarrollo integral de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato” determinó que en la empresa investigada hay un 61,63% de los encuestados quienes refieren que los trabajos son impuestos independientemente al requerimiento del cargo, por lo que el trabajador se limita a desempeñar eficientemente su oficio así carezca de los conocimientos especializados.

También se encontró que 1 de cada 3 trabajadores ha sido víctima de algún tipo de acoso por parte sus compañeros sumándosele la falta de eficacia comunicativa en el interior institucional ya que solo a casos de consideración importante se les da paso. El 15% de las opiniones afirman la falta de respeto entre compañeros en cuanto al credo y una desvalorización al rendimiento en la asignación de cargos (Camacho, 2014)

Pérez, Ovalle y Pando (2008), en su investigación realizada en México, “Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de ciencias y artes de Chiapas”, se concluyó que la prevalencia de la violencia psicológica ha sido del 88.7% de la muestra quienes indicaron sufrir o haberlo sufrido. El 95.7% de ellos manifiestan que la intensidad de la violencia ha sido baja y el 4.3% de los académicos manifiestan que ha sido alta. Según los datos arrojados es el personal femenino quienes son el blanco principal de estos ataques con un porcentaje del 71.4% de casos a diferencia de sus congéneres masculinos con una frecuencia del 28.6% de los casos.

Cañón y Rodríguez (2011), en su investigación “Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia” realizada en Ecuador, se obtuvo que el puntaje de asertividad indica una media de 8.8 y una desviación estándar de 20.9 con un puntaje mínimo de -45 y máximo de 69. La edad de distribución es una media de 21 años con una desviación estándar de 2.87, lo que se traduce que la asertividad viene dada por la edad de la persona, a medida que aumenta las estrategias se incrementan disminuyendo el riesgo de no serlo.

López (2014), en su investigación respecto a “la relación parental y la ansiedad infantil en niños y niñas de 6 a 8 años que acuden a la junta cantonal de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes del cantón Ambato”, cerca del 33% de los padres de la población empleaba conductas asertivas con sus hijos siendo el indicador con más baja puntuación en contraste con el 67% de padres que tenían un tipo de comunicación disfuncional. Además se constató que la comunicación entre las parejas evaluadas era de tipo agresiva debido a los procesos legales por los que cursaban, esto generaba una respuesta ansiosa en sus hijos con un porcentaje del 40%.

2.2.Fundamentación

2.2.1. Fundamentación Filosófica

El paradigma que rigió la investigación es el crítico – propositivo, como una alternativa para la investigación social que se fundamentó en el cambio de esquemas sociales. Crítico porque

cuestiona e identifica la dinámica del mobbing, propositivo puesto que la investigación no se limita a la observación sino que a la vez plantea una propuesta de alternativa de solución en el ámbito laboral del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda. La investigación tuvo sus bases en un enfoque metodológico, ya que para la recolección de datos se empleó baterías psicológicas a fin de determinar el grado de mobbing y los niveles de asertividad del personal del departamento para proceder a la valoración y análisis.

2.2.2. Fundamentación legal

Según la **Constitución Política del Ecuador** (2008)

TÍTULO II

DE LOS DERECHOS

Capítulo segundo: Derechos del buen vivir

Sección séptima

Salud

Art. 32.- 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 de 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.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a. La integridad física, psíquica, moral y sexual. b. Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.
4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.
5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.
6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.
7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.
17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.
18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.
19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la

decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

En base al texto legal del **Código del trabajo del Ecuador** (2014):

Art. 173.- (Reformado por el Art. 184 del Decreto Ley 2000-1, R.O. 144-S, 18-VIII-2000).- Causas para que el trabajador pueda dar por terminado el contrato.- El trabajador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, y previo visto bueno, en los casos siguientes:

1.- Por injurias graves inferidas por el empleador, sus familiares o representantes al trabajador, su cónyuge, ascendientes o descendientes; 2.- Por disminución o por falta de pago o de puntualidad en el abono de la remuneración pactada; y, 3.- Por exigir el empleador que el trabajador ejecute una labor distinta de la convenida, salvo en los casos de urgencia previstos en el artículo 52 y artículo 19 literal 1) referente al trabajo polifuncional, pero siempre dentro de lo convenido en el contrato o convenio. El acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido comúnmente a través del término inglés mobbing: ‘asediar’, ‘acosar’, ‘acorrallar en grupo’,¹ es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas

reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves. Una situación de acoso muy prolongada en el tiempo, además de enfermedades o problemas psicológicos, puede desembocar, en situaciones extremas, en el suicidio de la víctima.

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos.- La Dirección Regional del Trabajo, dictarán los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias.

Entre tanto se exigirá que en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores

Según el **Plan Nacional del Buen Vivir- Sumak Kawsay** del Ecuador (2008):

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

9.3.a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

9.3. h. Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

Según la **Ley Orgánica del Servicio Público** (2014)

Título iv de la administración técnica del talento humano

Capítulo viii de la salud ocupacional

Art. 228.- de la prestación de los servicios.- las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios. Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos: a) Medicina preventiva y del trabajo b) Higiene ocupacional c) Seguridad ocupacional d) Bienestar social Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 236.- Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar.

2.3. Categorías fundamentales

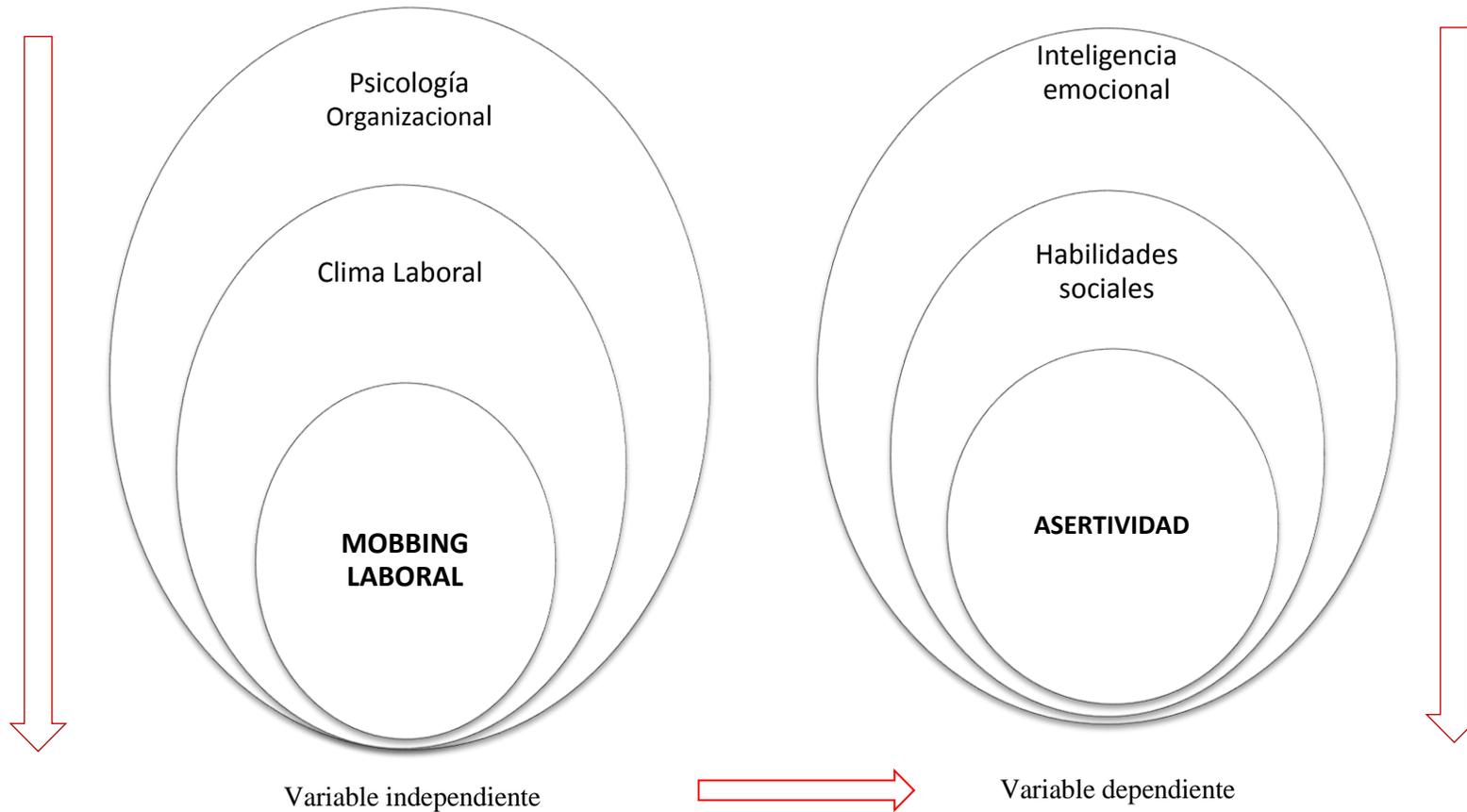


Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Variable Independiente

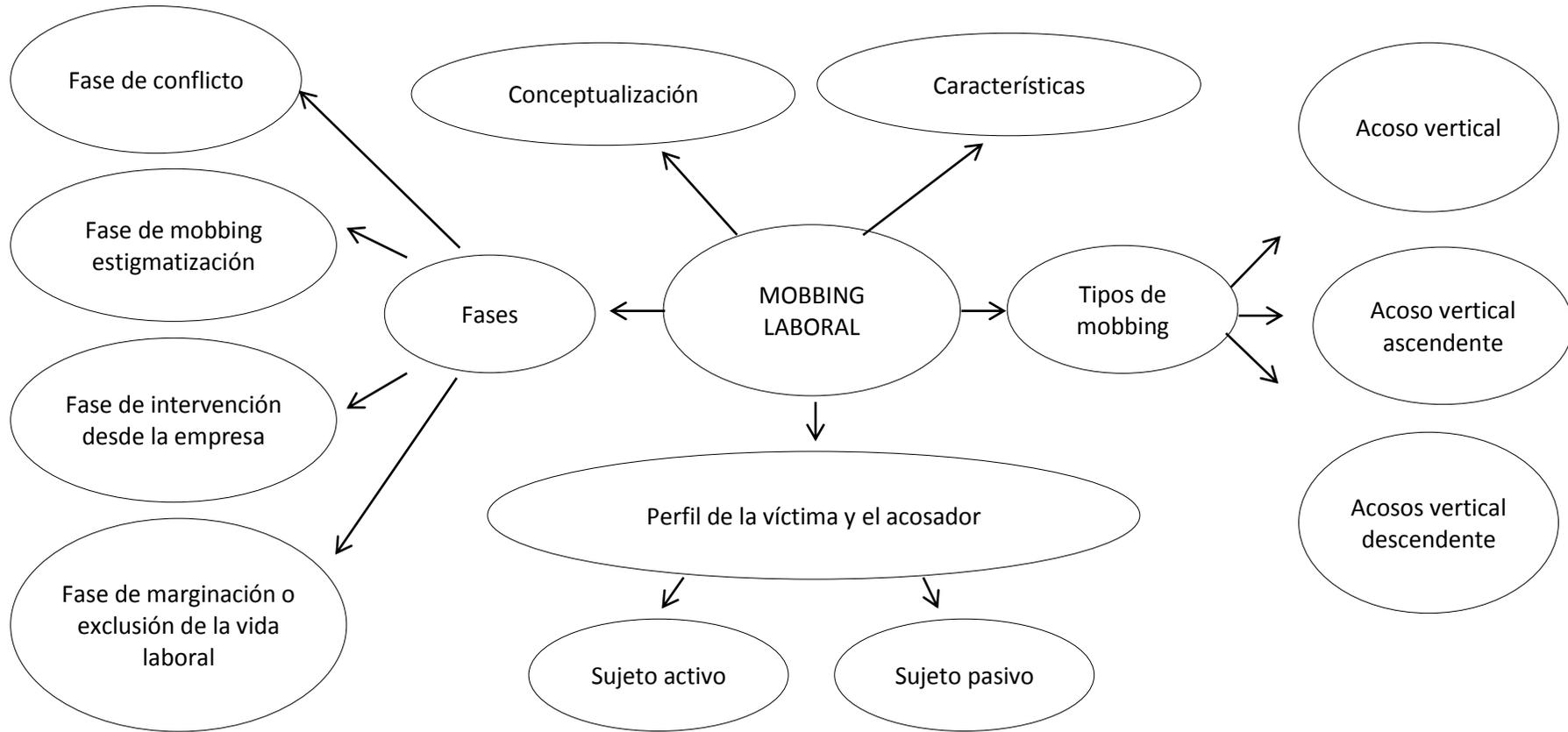


Gráfico No. 3 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Variable Dependiente

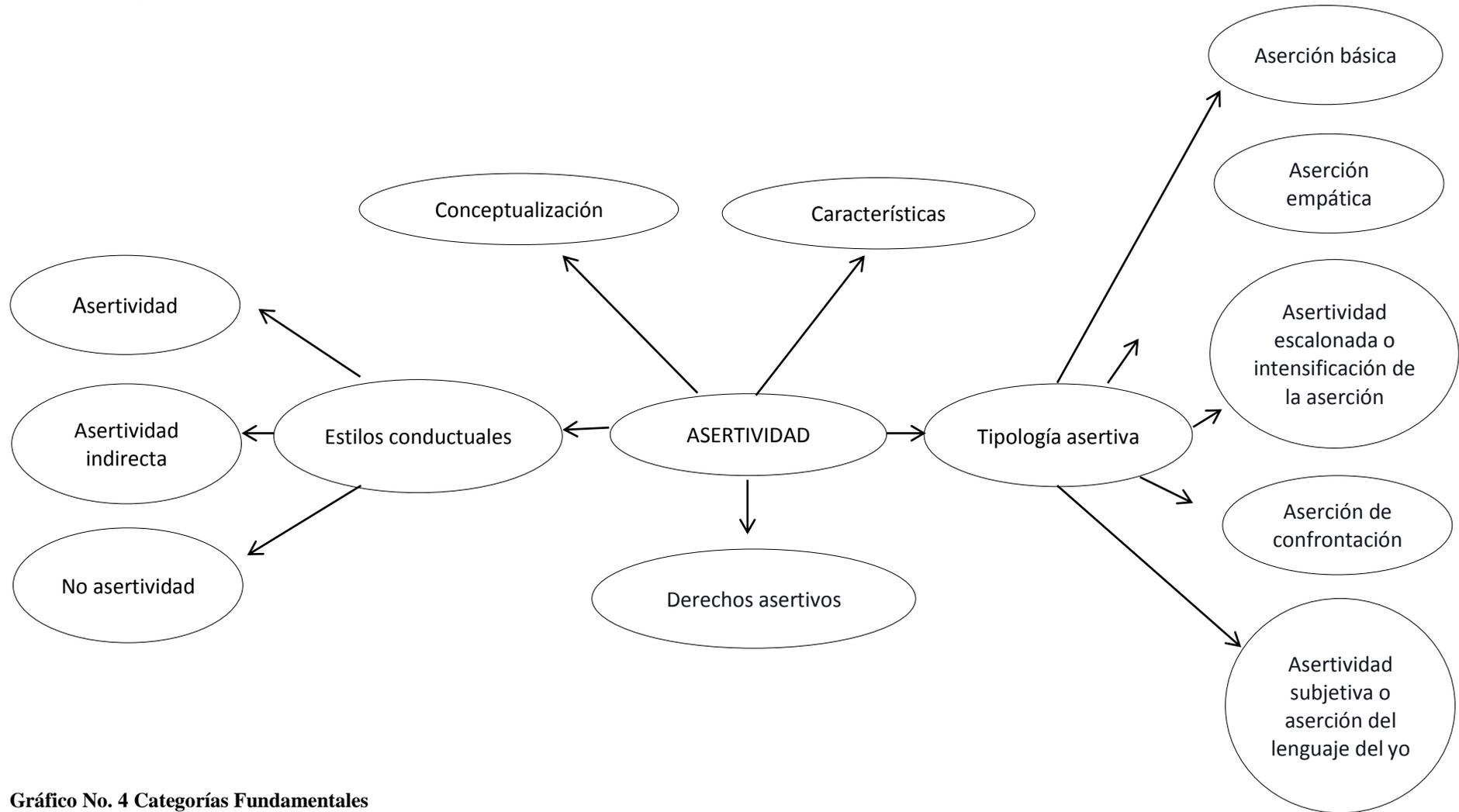


Gráfico No. 4 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

2.4. Marco Conceptual

Psicología Organizacional

Es una rama de la psicología dirigida a acrecentar el desempeño del empleado, del grupo de trabajo y por ende de la organización donde se desempeña. Emplea preceptos psicológicos con fin de describir, explicar, predecir situaciones favorables como desfavorables usando el marco estructural y funcional de la institución.

La psicología organizacional está ligada al modelo de industrialización, las teorías administrativas y las metodologías para el estudio del trabajo en la empresa. Hay una amplia variedad de terminologías asociadas a esta rama que su bien están relacionados algunas vienen a ser ramificaciones especializadas de las misma. (Furnham, 2001). Enunciaremos:

- **Psicología Aplicada:** Contrasta con la psicología pura y acercándose a la aplicación directa de la teoría o los métodos de investigación psicológica.
- **Psicología de los Negocios:** Terminología usada por consultores y científicos de la administración para hacer referencia a problemas de la administración. Usualmente tomado como sinónimo de la psicología organizacional.
- **Psicología Industrial:** Pudiéndose considerar como el primer término para hacer referencia a esta rama; vinculadas a los principales intereses de la psicología aplicada, que en sus tiempos de inicio ponían su atención en los factores ambientales y físicos de la organización.
- **Psicología Ocupacional:** Terminología británica acuñada para referirse al área de investigación organizacional e industrial
- **Comportamiento Organizacional:** Hace referencia a un área multidisciplinaria cuyas teorías así como metodologías fueron tomadas de las ciencias del comportamiento, administrativas y sociológicas.
- **Psicología Vocacional:** Corresponde a todo el concepto de psicología de trabajo y la mayor parte de los aspectos del comportamiento organizacional, hace referencia al área cuya atención esta sobre alternativas vocacionales.
- **Psicología del Trabajo:** Siendo una terminación relativamente nueva, se refiere a la psicología de los negocios, industrial, ocupacional y organizacional.

Objetivos de la psicología organizacional.

La propuesta de Aamondt (2010), la psicología organizacional tiene su base en investigaciones, métodos cuantitativos y técnicos de prueba así como el uso de datos empíricos y estadísticos para la toma de decisiones. Una de las grandes características que la diferencia de otros campos es el modelo científico-profesional; es decir, el accionar para proceder es de tipo científico en caso de investigación y como profesionales al trabajar con organizaciones reales buscando siempre mejorar la calidad del producto, aumentando la efectividad del empleado. Consecuentemente se disminuyen los costos de reemplazo y reparación al mejorar la eficacia organizacional.

Se considera que si bien su objetivo es aumentar la productividad y el bienestar de los empleados, existen dos enfoques de la manera en que esto se puede lograr. (Aamodt, 2010):

- **Enfoque industrial:** destinada a la determinación de competencias necesarias para realizar un trabajo, dotar a la organización con trabajadores con dichas competencias para aumentarlas con capacitación.
- **Enfoque organizacional:** crea una estructura y una cultura organizacional para motivar al trabajador a un desempeño óptimo, facilitando la información necesaria para hacer su trabajo, proporcionando condiciones ambientales seguras que hagan del lugar de trabajo agradable y satisfactorio.

Los psicólogos organizacionales y profesionales en recursos humanos se involucran en el estudio y ejercicio de la psicología de personal en áreas como; análisis de puestos, reclutamiento, selección de empleados, determinación de niveles de salarios, capacitación y evaluación del desempeño. Ellos seleccionan pruebas existentes o crean nuevas herramientas para seleccionar y ascender a los empleados, las mismas que son constantemente evaluadas para validarlas.

A su vez, examinan posibles métodos a usarse para capacitar y desarrollar empleados. Mediante departamentos de capacitación se les involucra en diversas actividades como la identificación de necesidades, desarrollo de programas de capacitación y la evaluación del éxito de la misma (Aamodt, 2010).

La Psicología organizacional se preocupa por tópicos varios como; liderazgo, satisfacción laboral, comunicación, manejo de conflicto, motivación del empleado, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de la institución. Frecuentemente se valen de la aplicación de encuestas de actitudes a los empleados para obtener una perspectiva de lo que ellos consideran son las fortalezas y debilidades de la compañía. (Aamodt, 2010). Además desempeñan la función de consultor generando recomendaciones en áreas problemáticas para su mejoramiento. También implementan programas dirigidos a mejorar el desempeño del empleado pudiendo incluir: construcción de equipos, reestructuración y empowerment al trabajador.

Rol del psicólogo organizacional y del trabajo

El papel del psicólogo organizacional va dirigido a ser un tipo de gestor con múltiples competencias. (Correa, 2013). En su análisis señala cuatro criterios con relación a su función:

- Los criterios tradicionales de la organización formal del trabajo, en base a una visión mercantilista,
- La división jerárquica del trabajo
- Especial atención a la selección de personal
- Las particularidades de la población a la cual se dirige la acción del psicólogo: acoplándose a los ritmos de trabajo imperantes

Para Correa (2013), la actualidad de las funciones del psicólogo organizacional es de tipo interdisciplinario enfocado a la resolución de las exigencias para el rendimiento del factor humano, innovándose constantemente para incorporar habilidades, aptitudes y amplios conocimientos a su ejercicio, con el fin de generar marcos de referencias conceptuales para dar frente a los retos organizacionales. Ante la alta competitiva se requiere de un especialista en el comportamiento humano para el gestiona miento y apoyo de los procesos institucionales con miras al impulso productivo. Ya que el principal interés del profesional organizacional es el empleado y su comportamiento, sus actividades se direccionaran a fortalecer el bienestar del personal a partir del planeamiento y ejecución de actividades integradoras para formar equipos de alto rendimiento para cumplir con las metas planteadas.

El rol operativo ha evolucionado de la mano al avance tecnológico. En la actualidad la globalización obliga al entorno organizacional a innovar en las dinámicas de ejecución flexibles con modelos de gestión dirigidos al cliente y al capital humano, buscando alianzas cambiantes, de administraciones por competencias, valorando la capacidad de desplegar eficientemente los activos. De igual manera, se busca cuidar de la calidad de vida del personal traduciéndose en el mejoramiento de su desempeño y a su vez incrementando la productividad, ser estratégico al momento de gestionar los costos y pero priorizando la salud mental y psicológica del contexto organizacional a partir de un clima laboral equilibrado para una vida laboral satisfactoria (Correa, 2013).

Concepto de Organización del trabajo

Para De la Cruz Lablanca (2015), los recursos humanos en la empresa son un factor determinante del éxito de las organizaciones. Cada institución cuenta con estructuras organizativas diseñadas para ejecutar sus esfuerzos al cumplimiento de las metas establecidas. El recurso humano responde en su ejecución a la división del trabajo y funciones, estas servirán para la planificación de objetivos y metas, para el análisis de necesidades y la determinación de la estructura organizativa necesaria.

Se debe considerar que el trabajo debe posibilitar la participación y la comunicación de los empleados, facilitando vías de participación buscando mayor implicación del trabajador en las metas empresariales, mayor responsabilidad y por ende satisfacción. Al ser sujetos sociales los empleados necesitan tener un sentido de pertenencia a un grupo donde las relaciones con los otros miembros sean gratificantes. Además, procurara que la comunicación sirva para una recepción clara de instrucciones, aclaración de dudas o peticiones de ayuda entre elementos.

Según Fernández (2010), las reacciones individuales dependerán de cómo se viva la interrelación individuo/condiciones de trabajo, pudiendo afectar de distinta manera a cada sujeto dependiendo de su capacidad de adaptación, tolerancia y características individuales (edad, sexo, aptitudes, experiencias, expectativas, entorno sociocultural, personalidad, etc.) factores que determinaran el nivel de vulnerabilidad.

Se formulado varias teorías respecto a la organización del trabajo, a continuación las más relevante a partir de la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (Fernandez , 2010).

Al estudiar respecto a la motivación en el trabajo identifiqué dos tipos de factores que influyen:

- **Factores de insatisfacción o higienizantes:** es en función al contexto y ejercen un papel similar que la higiene en salud, si bien no producen satisfacción permiten prevenir la insatisfacción. Suelen ser ajenos a la tarea y teniendo que ver con su entorno de desarrollo siendo, relación con directivos y compañeros, normas y políticas, seguridad laboral, liderazgo, salario, beneficios recibidos, ambiente físico la supervisión, status, crecimiento laboral, consolidación todo lo que tenga que ver con el ambiente de trabajo.
- **Factores satisfactorios o motivadores:** Es en función del contenido o de las actividades retadoras o estimulantes del cargo desempeñado. y que se relacionan con el reconocimiento personal en la empresa, la tarea propia, promoción, realización, logros de ciertos objetivos, grado de responsabilidad, progreso profesional e independencia laboral.

La relación no se entiende como dos puntos dicotómicos donde lo contrario de satisfacción profesional no es la insatisfacción sino ninguna satisfacción, pues son dos variables diferentes con propios factores de generación, impulso y reducción. Por lo que la tarea de un buen gestor es procurar suministrar a los trabajadores los elementos que generan su satisfacción (motivadores) y reducir en lo posible los que provoquen insatisfacción (higienizantes), así los trabajadores mostraran motivación más alta en sus tareas (Fernandez , 2010).

Según Fernandez (2010), la productividad y los altos niveles de calidad dependen de la administración del factor humano gestionando la inteligencia emocional, buscando conducir al personal según las normas de la empresa. Además un buen empleador debe cubrir las necesidades intrínsecas individuales lo que implica un conocimiento cerca de sus colaboradores, también un buen programa de capacitación y desarrollo para una futura promoción. Al momento de valorar las condiciones de trabajo hay que considerar los factores de tensión relacionados al contenido de la propia tarea y organización de la misma pues estos influyen en la salud del trabajador

Cultura y clima laboral

Para Furnham (2001), el desarrollo de una cultura organizacional radica en que su establecimiento se da a partir de las necesidades del sujeto para reducir la incertidumbre y contar con un marco de referencia para sus actos, reduciendo la incertidumbre partiendo de las normas y estándares de comportamiento que maneje la institución. Se remontan a sus fundadores quienes la modelaron, siendo sus ideas, valores y actitudes los que prevalecerán sobre el personal inicial mientras estos estén presentes en la escena. También el desarrollo o modificación organizacional se da mediante interacción con el ambiente externo forzando a la empresa a innovar su imagen para competir en el mercado especialmente en épocas de cambio

Finalmente servirá para suplir la necesidad de mantener relaciones de trabajo efectivas entre los miembros, tomando en cuenta los valores y expectativas individuales que se creen, brindando canales de comunicación rápidos y abiertos.

Como menciona Schein citado por (Furnham, 2001), su formación se dará a partir de dos factores importantes:

- La formación de normas en torno de incidentes críticos, de preferencia las lecciones aprendidas tras errores corporativos relevantes
- La forma en que los líderes reaccionan ante incidentes críticos y crisis organizacionales, el modelado de los papales, criterios operativos para las recompensas y estatus, los criterios para la selección en el reclutamiento, y el retiro de promoción y exclusión.

Motivación humana en el clima laboral

Se la entiende como una instancia emocional positiva como reacción ante un estímulo reforzador que cubre una necesidad específica satisfactoria promoviendo una conducta. Las empresas al trabajar con el contingente humano debe estar direccionado a partir de este precepto pues la respuesta conductual del trabajador siempre se inclinara a sus conveniencias, entendiéndolo los directivos pueden hacerse una idea de que fomenta el accionar particular de los sujetos. Tomando en consideración que refleja mucha de la personalidad y estado

psíquico viene a convertirse en una consecuencia del aprendizaje hacia estímulos que generan deseo o rechazo (García, Escalante, & Quiroga, 2012).

Se puede motivar de forma externa e interna, en el caso de la empresa el trabajador deberá tener estímulos que relacionan ambas lo que atribuye la mitad del proceso según como asimile su contexto. Para García et. al, (2012), a lo que la institución respecta destinara esfuerzos a la estimulación a partir del reconocimiento de esfuerzos realizados por los empleados, sus logros obtenidos y recomenzarlos ante la superación de los objetivos planteados. Además el directivo incentivara al esfuerzo continuo planteando metas difíciles pero no imposibles de alcanzar resaltando sus habilidades individuales fortaleciendo así la autoestima de su personal.

Dimensiones y clasificación de la cultura.

Para contrastar, evaluar y predecir se debe hacer una categorización para comprender los procesos de origen y mantenimiento de la cultura.

Una amplia variedad de autores aportaron con diferentes elementos con respecto a las dimensiones de la cultura llegando a puntos comunes al agrupar y categorizar su taxonomía, indicando con esto que diferentes sectores de la economía comparten culturas corporativas parecidas, aquí una comparación de sus trabajos.

Cultura machista: Se corren riesgos individuales	1.Cultura de poder: Emprendedora Se valoran las habilidades	1.Barbara: Egocéntrica Compulsiva ante el trabajo	1. Orientada al poder. La responsabilidad se otorga con base en la personalidad más que en la experiencia
2.Trabajo arduo-juego: Laboriosa Sociable	2.Cultura de logros: Personales Intrínsecos Motivación	2.Presidencial: Democrática Jerárquica	2.Orientada a las personas: Consensual Se opone al control administrativo
3.Apostar a la empresa:	3.Cultura de apoyo: Reciprocidad	3.Monarquía: Lealtad	3.Irentada a las tareas: Competencia

Cauta Sin presiones	Confianza	Persistencia	Dinámica
4.Cultura de proceso: Burocrática Protectora	4.Cultura de papeles (roles: Orden Confiable	4.Faraonica: Sujeta a rituales Constante	4.Orientada a los papales (roles): Lealtad Legalidad Legitimidad Burocracia pura

Tabla No. 1 Comparación de las taxonomías de la cultura corporativa

Fuente: Furnham (2001)

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Clima corporativo

La cantidad en cuanto a definiciones de clima laboral es amplia por lo que citaremos las más puntuales:

García et. al, (2012) postulaban en su investigación que “consiste en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan: Que es externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional”.

Quintero, Africano y Faria (2008), “es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña”

El éxito de una empresa está muy ligado a la calidad del clima organizacional en donde interactúan el personal institucional ya que se entiende como una característica de la organización que los sujetos, independientemente del lugar de trabajo, experimentan diariamente y es de las causas más importante de la satisfacción y el desempeño laboral. Se puede considerar que forma parte de la cultura corporativa. La creación de un clima sano y motivador resultara del comportamiento y estilo de liderazgo, con redes de comunicación, sistemas de recompensas, fijación de objetivos entre otros, que sirven para impulsar el logro de metas organizacionales (Furnham, 2001).

Mullins (2001), mencionaba que un clima organizacional sano se caracterizara por:

- Integración de objetivos organizacionales e individuales.
- Estructura flexible con una red de autoridad, control y comunicaciones, donde haya autonomía de sus elementos.
- Con estilos de liderazgo acorde a las situaciones que se presenten.
- Confianza, consideración, cooperación mutua entre los niveles institucionales.
- Reconocimiento de necesidades, atributos individuales y las expectativas del personal.
- Atención al diseño y calidad de la vida laboral.
- Puestos competitivos con altos estándares de desempeño.
- Equidad en los sistemas de recompensa a partir del reforzamiento positivo.
- Oportunidad de desarrollo personal y profesional.
- Trato justo con políticas y prácticas interrelacionales equitativas.
- Análisis de conflictos dando prioridad a la solución efectiva de las diferencias.
- Actitud democrática que brinde al empleado apertura para consultas y la participación activa.
- Fomentación del sentimiento de identidad, lealtad y valía individual de cada trabajador.

Diferentes tipos de clima.

Según Peralta (2007), el clima laboral óptimo se relacionan directamente al desempeño de la organización y concretamente con indicadores como: conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo y calidad directiva (liderazgo). En relación a este último, se señala la relevancia del estilo de liderazgo que exhiba la jefatura pues esta influirá sobre el clima y éste, a su vez sobre la creatividad y productividad.

Las relaciones son sostenidas por valores como la confianza, honestidad, apertura y cuidado mutuo así como la calidad de la comunicación verbal entre superiores y miembros del equipo. Además, los líderes transformacionales comunican una visión a sus subordinados incrementando el compromiso de éstos con la visión a partir de la calidad de las relaciones interpersonales, la apertura y la cercanía, serían un resultado de éstas provocan efectos sustanciales al clima percibido (Peralta, 2007).

Sandoval (2004), categoriza el clima laboral desde el punto de vista organizativo diferenciándolo en dos tipos:

1. **Clima de tipo autoritario:** se subdivide en:

- **Sistema I Autoritaritarismo explotador:** directivos no confían en el personal, decisiones tomadas en la dirección mayoritariamente, trabajadores perciben una atmósfera atemorizante y la comunicación se restringe de forma instructiva.
- **Sistema II Autoritaritarismo paternalista.** La dirección confía en los subordinados pero las decisiones se siguen tomando en la dirección y muy rara vez en niveles inferiores, a partir del uso de castigos y recompensas se motiva. Aquí la dirección cubre de manera aleatoria las necesidades sociales del trabajador dando la impresión que es un ambiente estable y estructurado.

2. **Clima de tipo participativo:**

- **Clima de tipo participativo sistema III consultivo:** directivos confían en sus empleados, decisiones son tomadas en sus niveles respectivos, se refuerza positivamente para motivar y los castigos se corrigen, se satisface las necesidades particulares y existe interacción bidireccional. Es un ambiente dinámico y la administración prioriza objetivos las metas planteadas.
- **Clima participativo sistema IV participación en grupo:** directivos confían en sus trabajadores, las decisiones son tomadas contando con la opinión general, la comunicación se da en todos los sentidos jerárquicos, se motiva a partir de la participación, planteamiento de objetivos y el mejoramiento de las formas para trabajo. Jefes y subordinados hacen equipo a fin de conseguir de forma estratégica las metas.

Furnham (2001), por otro lado lo diferencia desde el punto de vista perceptivo del sujeto:

- **Clima psicológico:** percepción individual no agregada del ambiente de la persona a partir de su experiencia al contacto con este e influenciado por las diferencias individuales. Su construcción se dará por medio de diferentes factores, que a su vez no deben coincidir necesariamente con las de otras personas del mismo ambiente. Es

por la diferencia en los estilos cognoscitivos quienes lo viven que la percepción.

- **Clima agregado:** son las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico. Se construye con base a la pertenencia del sujeto a la unidad organizacional de acuerdo a un consenso (en términos de rango, desviaciones, estándar, etc.) respecto a las percepciones. Es en la agregación individual en el nivel unitario que implica un significado compartido.
- **Climas colectivos:** surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento, donde pueden ser identificados tomando en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados similares del clima. Las interacciones representan un papel importante en la determinación de percepciones compartidas.
- **Clima organizacional:** refleja la orientación de los miembros de la organización (interior) entendiéndose como un descriptor menos abstracto de las organizaciones desde el punto de vista de los informantes, es decir como es percibido por las personas que forman parte de ellas o con las que tienen que trabajar, como proveedores o clientes.

Mobbing laboral

Si bien se la reconoce como la violencia psicológica ejercida en el lugar de trabajo, los teóricos no han llegado a un consenso en cuanto a su definición, por lo que se citara la perspectiva a los tres autores fundadores y vinculados al estudio de esta variable, el primero es quien acoto la terminología :

Al revisar en su investigación cita la obra del teórico Heinz Leymann (como se cita en Vidal, (2013) quien lo define como: “una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral”.

A partir del estudio de Iñiqui y Piñuel (como se cita en Gutiérrez, (2010) entendía al mobbing como “el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador

por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos’.

La misma autora menciona la postura de la investigadora Hirigoyen-Marie (como se cita en Gutiérrez, (2010), quien a más de aportar a la teoría consideraba “cualquier manifestación de una conducta abusiva, y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que pueden poner en peligro su empleo”.

Desde una perspectiva sociolaboral se puede explicar el mobbing a una formula simple: Factores de riesgo psicosocial + Factores de Acoso = Daños a la Salud, lo que implica un riesgo laboral para el empleado derivado de las condiciones de trabajo. Lo que diferencia el acoso moral de otros problemas derivados de la organización del trabajo es la intencionalidad de causar daño, la focalización en una o varias personas, la repetición, frecuencia y continuidad en el tiempo (Blasco, 2010)

Tipos de mobbing o acoso psicológico

Si bien el Mobbing se produce frecuentemente por parte de jefe a empleado el fenómeno puede generarse indistintamente de la jerarquía que ocupe la víctima (Riquelme, 2006). Se determina tres categorías:

- **Ascendente:** El inmediato superior dentro de la organización es acosado por un subordinado. Está en particular sucede cuando una persona nuevas se incorpora al grupo por lo que sus métodos son ajenos y se descalifican, también puede presentarse si el subordinado posee alguna información comprometedor de su jefe en cuyo caso lo usara en su beneficio y muy frecuentemente cuando un trabajador es ascendido a un cargo directivo promoviéndolo sobre al que antes era el mismo nivel de sus antiguos compañeros.
- **Horizontal:** en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por

reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

- **Descendente:** esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

Perfil de la víctima y acosador

Al ser una diada donde uno de los sujetos abusa de su poder para avasallar al otro se puede distinguir desde el punto de vista teórico una relación perversa unidireccional al tener a un sujeto que disfruta del generar daño a otro. Si bien cada situación es distinta se ha podido determinar varios puntos comunes entre agresores y víctimas.

En una publicación se determinó ciertas características hacen propensa a ser víctima de acoso (Martínez, Iruña, Camino, Torres, & Queiopo, 2012):

- En su mayoría mujeres en un rango de edad entre 35 y 45 años.
- Manejan altos estándares morales y de auto exigencia.
- Guardan especial respeto por la norma social.
- Cuidan de la imagen que proyectan.
- Independientes.
- Tiene iniciativa.
- Gran capacidad profesional.
- Son considerados por sus colegas.

Perfil del Acosador

- Sin remordimientos.

- Manipuladora.
- Pusilánime.
- Violento e ciertas ocasiones.
- Mediocre a nivel profesional.

Según Blasco (2010), la organización de trabajo en su contexto puede favorecer el acoso, mas el punto central del fenómeno recae en la relación interpersonal indicando perfiles psicológicos que apuntan que el principal tipo de personalidad del acosador es: psicópatica, paranoica o narcisista.

Los datos indican que hay dos tipos de modelos: del individuo con rasgos psicopáticos; un sujeto maquinador y distante aunque con mucha estabilidad emocional. Con un alto concepto de sí mismo sumado a la inteligencia destina sus esfuerzos de organizar estrategias para lograr sus objetivos maliciosos. O a su vez puede ser un sujeto con alto nivel de neocriticismo; sujetos que al ser emocionalmente inestables ejercen acciones dañinas para encubrir su inseguridad. Con baja tolerancia a la frustración son proclives a la ansiedad y a tener reacciones explosivas, buscan el poder para dominar y acrecentar su orgullo. De ser el sujeto quien agrada usara a su víctima como objeto para descarga de su agresividad a fin de exteriorizar sus emociones negativas fuera de si (Martínez et. al, 2012).

Si bien el principal tipo de violencia que ejerce el acosador es de tipo psíquica existen ciertos casos donde también se ha trasgredido la integridad física. Los daños son empleados de forma periódica y directa a partir del uso de un lenguaje dirigido a la humillación y descalificación a la víctima preferentemente a sus compañeros, o indirectamente utilizando un lenguaje de doble vinculo (las palabras son incongruentes con la acción o emoción) a fin de desconcertar al acusado (Martínez et. al, 2012).

Características básicas del hostigamiento laboral

Según Pazmiño (2008), determino cuatro de los objetivos que pretende el acoso laboral:
Tenemos las siguientes:

- a) Destruir las redes de comunicación de la víctima. Al cuartear las posibilidades de dirigirse a otros se busca empujar al trabajador a un estado de indefensión, promoviendo la sensación de vacío al percibir la falta de apoyo de sus compañeros de equipo, imposibilitándole la expresión respecto a las burlas y menosprecios que está recibiendo, eventualmente el sujeto genera desconfianza en sí misma por la reiteración constante de la información recibida.
- b) Destruir las relaciones sociales de la víctima. Se le aísla sistemáticamente de los demás miembros del equipo reduciendo el establecimiento de lazos socio-laborales para evitar la comunicación de lo que sucede pues eso podría representar la exposición del hostigador. Esta característica es importante por cuanto el lugar de trabajo es donde una persona pasa gran parte de su tiempo, y si este lugar es un sitio hostil, es lógico que la persona termine por desertar.
- c) Destruir la reputación, vida personal o profesional del acosado. Hay una promoción de rumores infundados, críticas públicas o atribuciones de erróneas respecto a su desempeño laboral a fin de desprestigiar al trabajador aun sin trasgredir su dignidad. Puede existir ciertas ocasiones donde el agresor se apropie del trabajo de quien hostiga para vanagloriarse frente a otros lo que incrementa la desmotivación y desgaste psicológico para quien lo recibe.
- d) Destruir la labor profesional de la víctima. Ya que usualmente el acoso se produce de un jefe a empleado se da a notar el abuso de poder, pues al ser el agresor quien reporta el desempeño profesional de la víctima mas no pudiese despedirlo solo por su interés tendiera a la asignación de tareas imposibles que al no ser realizadas sirven de sustento jurídico para defenderse y probar que la víctima es laboralmente incompetente.

Fases del Mobbing

Al ser un problema progresivo se puede identificar varios momentos en que se sitúa tanto la víctima como el agresor (Vidal, 2013). Hay cuatro fases:

1. Fase de conflicto.

Comienza con un cambio aparentemente sin importancia, la víctima empieza a ser criticada tanto a él como su desempeño, pero lo pasara desapercibido. Le extrañara la situación y confundirá, a lo que el agresor seguirá provocándolo y aumentando su ansiedad hasta que eventualmente se defiende y así agredirlo más.

2. Fase de mobbing o de estigmatización.

Las agresiones se multiplican periódicamente, por medio de distintas formas de ataque dirigen sus esfuerzos a que la víctima abandone el puesto de trabajo. Empieza un proceso de desvalorización, degradación, asilamiento como a la asignación de tareas insignificantes o humillantes para incomodarlo constantemente.

3. Fase de intervención desde la empresa.

La víctima opta por medidas encaminadas a la solución positiva del conflicto u optando por desembarazarse del supuesto motivo de conflicto, acrecentando la culpa y sufrimiento del empleado. Se emplean excusas para aplazar la asistencia al trabajo y evitar el conflicto hasta su despido del trabajador, de cumplirse se dará paso a la cuarta fase.

4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

El trabajo del sujeto estará acompañado de largas temporadas de baja, o bien se excluye permanente del área laboral. Para ese momento la víctima presentara diversos signos psicopatológicos y físicos resultado de su experiencias vivida.

Inteligencia emocional

Hay varias perspectivas para explicarla según varios autores:

Palmero & Martínez (2008), define a la IE como “proceso de reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular la conducta”. Es la capacidad para razonar y gestionar sus emociones.

Para Mayer y Salovey (2008), mencionaban que es “la habilidad para percibir, valorar y expresar la emoción adecuadamente y adaptativamente; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa; y la habilidad para regular las emociones en unos mismo y en otros”

Goleman (2008), el inicio dar de la teoría mencionaba que es “la habilidad para auto motivarse y la tenacidad para encarar frustraciones; controlar impulsos y relegar la gratificación; regular los propios estados de ánimo y controlar el miedo para dejar fluir la capacidad de pensar”

Estas habilidades nos permiten disminuir la intensidad y periodicidad de los estados de ánimo negativos provocados por situaciones adversas que se presentan diariamente. El modelo de habilidades de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey es el que más se ha ampliado al momento de explicar esta habilidad (Palmero & Martínez, 2008).

Palmero y Martínez (2008), establecen una jerarquía en cuanto a las habilidades que poseería una persona inteligente emocionalmente:

1. Percepción, valoración y expresión de las emociones.

Habilidad para:

- Identificación de emoción en los estados físicos, sentimientos y pensamientos.
- Identificación de emociones de otro (lenguaje y otra conducta).
- Expresión de emociones y necesidades de forma adecuada.
- Discriminar las expresiones precisas o imprecisas

2. Facilitación emocional del pensamiento.

- La emoción prioriza el pensamiento hacia la información relevante
- Su intensidad y accesibilidad puede generarse como ayuda del juicio y de la memoria en cuanto sentimientos
- El cambio de perspectiva puede ser causado por el humor del sujeto (optimismo-pesimismo)
- Los estados emocionales estimulan inducen a emprender diferencialmente los problemas específicos

3. Comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional.

Habilidad para:

- Etiquetación de emociones y reconocimiento, relacionando la palabra con emoción.
- Interpretación de significados que las emociones conllevan.
- Comprensión de sentimientos complejos, simultáneos y mezclados.
- Reconocimientos de las transiciones entre emociones

4. Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento intelectual

Habilidad para:

- Apertura a sentimientos placenteros y displacenteros.
- Acercamiento y distanciamiento de la emoción a partir de la información.
- Monitorización reflexiva de emociones propias y ajenas.

- Regulación de emociones propias y ajenas, priorizando las placenteras.

Según Cruz (2014), estas cinco competencias ayudan en 4 áreas vitales que son:

- Favorecer el bienestar psicológico, base para el desarrollo armónico y equilibrado de nuestra personalidad.
- Contribuye a una buena salud física, moderando o eliminando patrones y/o hábitos psicosomáticos dañinos o destructivos, y previniendo enfermedades psíquicas.
- Fomenta el entusiasmo y motivación. Gran parte de nuestra motivación en distintas áreas de la vida está basada en estímulos emocionales (la toma de decisiones está ligada a las emociones)
- Permiten el desarrollo de las relaciones interpersonales, en las áreas familiar-afectiva, social y laboral-profesional.

Las emociones en el contexto grupal

Las emociones humanas tienen su origen en las relaciones sociales por lo que se entiende la importancia e influencia que tiene sobre el mismo especialmente cuando todos los integrantes trabajan en equipo. La capacidad que tiene un grupo para gestionarlas de manera inteligente implica un importante papel en el proceso de relación y eficacia al momento de cumplir con una meta (Goleman & Cherniss, 2001).

En base a los estudios de la dinámica grupal de Jacobo Levy incorpora la teoría de estimación cognitiva de emoción haciendo referencia que el proceso emocional se da de forma sistemática de esta manera:

- Situación desencadenante
- Interpretación de situación y sensación emocional percibida conscientemente
- Selección de respuesta a la misma

Antropológicamente hablando las normativas culturales modelan la regulación emocional del individuo ante el suceso desencadenante e influye en la selección de respuesta frente a la emoción volviendo se un sistema de control interiorizado para un comportamiento adaptado.

Goleman & Cherniss (2001), modelo ubica el papel de la emoción en los grupos en tres puntos, primero: las emociones sirven como indicador de información para temas que necesitan atención de los miembros, segundo: su conexión con el comportamiento y tercero: al tener consciencia de la emoción el proceso para definir las y generar una respuesta estarán mediadas por las normativas externas. Un cuarto punto enfocado en la emoción-comportamiento genera un ciclo emocional influyente de forma circular pudiendo tomar direcciones positivas o negativas.

Inteligencia emocional grupal

Se la entiende como la capacidad de un grupo para generar un conjunto normativo que regule el proceso emocional a fin de generar confianza, eficacia e identidad grupal con el fin de sustituir las influencias culturales pre-establecidas. La inteligencia emocional puede operar a través de reglas que regulen la interpretación y respuesta frente a los estímulos, y también a través de normas que afecten el grado de consciencia en cuanto a la información emocional (Goleman & Cherniss, 2001). Así, el grupo debe encaminar que sus criterios faciliten la consciencia y la regulación de: emociones individuales de los miembros, emociones compartidas y emociones inherentes con sujetos o grupos fuera de los límites grupales.

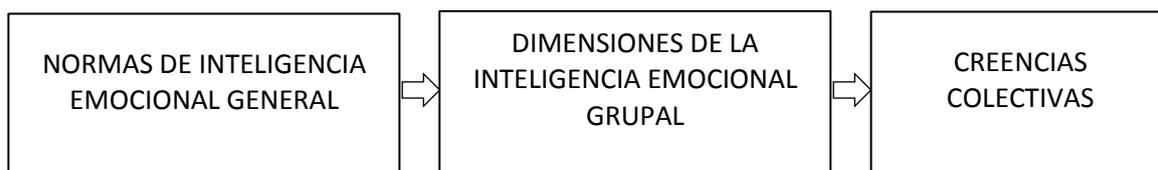


Tabla No. 2 Dimensiones de la inteligencia emocional grupal.

Fuente: **(Goleman & Cherniss, 2001)**

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Hay equipos emocionalmente inteligentes, suelen caracterizarse por la cooperación creatividad y compromiso. La influencia de IE individual de los miembros contribuye al aumento IE del grupo este efecto es viceversa pues las personas que están vinculadas al grupo se convierten en individuos mejor adaptados y sanos (Goleman & Cherniss, 2001)

La inteligencia emocional y la eficacia organizativa

Esta habilidad es principalmente apreciada en el campo de recursos humanos siendo ellos los encargados de revisar la conducta organizacional.

Para Goleman y Charniss (2001), mucha de la satisfacción y el rendimiento de los empleados está relacionada proporcionalmente a la atención que le brinda su directivo y su efectividad al momento de detectar que es lo que están sintiendo los empleados en su lugar de trabajo e intervenir a tiempo antes de presentarse el desánimo o insatisfacción. Para esto se requiere tener habilidad para reconocer tanto emociones propias como de otro, de esta forma los trabajadores al percibir que su inmediato superior posee control ante situaciones difíciles esto fomenta la confianza hacia el inclinando sus preferencias por trabajar a su lado

Entre los desafíos que enfrentan las organizaciones los sondeos indican que situaciones tales como: afrontamiento de cambio grandes y rápido, manejo de enormes cantidades información, aumento de fidelidad clientes, tomar buenas decisiones acerca del nuevo mercado, producto o alianzas estrategias, entre otras, los trabajadores reconocen confiar en un líder consciente que maneje sus propias sensaciones de ansiedad e incerteza.

En cuanto refiere Goleman y Cherniss (2001), la inteligencia emocional permite el refinamiento de las intuiciones más acertadas y útiles en el momento de tomar decisiones difíciles a la vez que influye en la eficacia organizativa en varias áreas como: calidad de servicios, ventas, desarrollo de talento, contratación de empleados, clientela fiel, ingresos, innovación, productividad, trabajo en equipo, desarrollo de talento y compromiso, estado de ánimo y salud del trabajador. Se quien sea parte del equipo de trabajo si hace uso de IE influirá en el potencial de relación de la persona que se vincule a él.

Habilidades sociales.

Es difícil emitir una definición global y generalizada respecto a las habilidades sociales ya que por la diversa cantidad de características que le han atribuido varios autores a esta cualidad aun en la actualidad no se ha logrado un consenso, por lo que citaremos los conceptos más amplios al respecto:

“conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos” (Tapia , 2014).

Según Monjas & González “Las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Al hablar de habilidades, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas”

León y Medina Anzano (como se cita en Betina y Contini de González (2011), definen a la habilidad social como “la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva”

Al no existir una definición preestablecida optaron por diferenciar los siguientes elementos comunes. Entre ellos enumeraremos:

1. Son conductas aprendidas, socialmente aceptadas y permiten la interacción.
2. Es un medio instrumental para alcanzar metas
3. Su caracterización tiene elementos observables pero también cognitivos-afectivos que no lo son.
4. Para la evaluación, interpretación y entrenamiento de estas se requiere una consonancia con el área en cuestión (Betina & Cotini de Gonzalez, 2011).

Tipos de Habilidades Sociales

Igual que el problema al definir el concepto, los tipos de habilidades tiene varias clasificaciones por lo que se postularon criterios de varios autores según el nivel de progresión en el tiempo (Torba y Betancort, Muñoz de Bustillos, & Hernandez, 2001).

Torba et. al, (2001), abordando el concepto de inteligencia se sub-dividió a las habilidades así:

- Valorar conocimiento del grupo de referencia
- Estrategias de afrontamiento
- Habilidades de solución a problemáticas
- Atribución causal de las situaciones
- La previsión de consecuencias
- Generación de alternativas
- Segmentación
- Empatizar

Posteriormente el fondo social Europeo en su promoción del Proyecto Equal toma la teórica postulada Goldstein en los años 90's para la clasificación de las habilidades sociales, tomando como criterio la complejidad de estas para su posterior entrenamiento proponiéndose cincuenta habilidades agrupadas en seis bloques (Fondo Social Europeo, 2013). Se agrupan así:

Grupo I. Primeras Habilidades Sociales.

- Escuchar.
- Iniciar una conversación.
- Mantener una conversación.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Hacer un cumplido.

Grupo II. Habilidades Sociales avanzadas.

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Disculparse.

- Convencer a los demás.

Grupo III. Habilidades relacionadas con los sentimientos.

- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado del otro.
- Expresar afecto.
- Resolver el miedo.
- Autorrecompensarse.

Grupo IV. Habilidades alternativas a la agresión.

- Pedir permiso.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Empezar el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitar los problemas a los demás.
- No entrar en peleas.

Grupo V. Habilidades para hacer frente al estrés.

- Formular una queja.
- Responder a una queja.
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Resolver la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan a uno de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.

- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo

Grupo VI. Habilidades de planificación.

- Decidir sobre hacer algo
- Decir qué causó un problema
- Establecer una meta
- Decidir sobre las habilidades propias
- Recoger información
- Ordenar los problemas en función de su importancia
- Tomar una decisión
- Concentrarse en la tarea

A partir de los estudios de Betina y Cotini de Gonzalez (2011), clasifican tomando en cuenta el contexto como determinante de la interacción, esto dividiéndolo en seis bloques. Estos son:

1. Habilidades básicas de interacción social
2. Habilidades para hacerse amigos
3. Habilidades conversacionales
4. Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones
5. Habilidades de solución de problemas interpersonales
6. Habilidades para relacionarse con los adultos

Entrenamiento en habilidades sociales

Para González et. al, (2011), la mayoría de autores sugieren que el desarrollo de habilidades sociales se da a partir de la interacción social, de la maduración y el aprendizaje empírico. Partiendo del hecho de que su origen es aprendido significa que es susceptible a la modificación, esta es la premisa básica del entrenamiento, modificar ciertas conductas a fin de enseñar a las persona a manejar situaciones específicas o a su vez el cambio de determinados comportamientos inapropiados.

El entrenamiento se da por parte de ejercicios supervisados donde se procede a utilizar varias técnicas conductuales como: modelamiento, instrucciones verbales, ensayo conductual, feedback y el reforzamiento positivo, a lo que se le combina la reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática y relajación. Ya que son directrices que se han utilizado durante mucho tiempo es difícil dejarlas de lado y una de las principales dificultades del programa es la generalización de las competencias a situaciones distintas (González et. al, 2011). Se recomienda tomar varios puntos en cuenta:

- Los déficits y competencias de los practicantes
- El contexto donde se desempeña
- Las personas que le generan incomodidad
- Identificar las conductas aplicadas más frecuentes

Es tomando en cuenta estas consideración que se puede empezar con el proceso de ensayo situacional donde la dificultad aumente progresivamente para evaluar lo aprendido.

Asertividad

Es una habilidad que permite la expresión abierta de las creencias y emociones de la persona a partir de la ejecución de los derechos otorgados a las persona, esto sin transgredir los límites del otro. Mediante la formulación correcta del lenguaje y una apropiación de los criterios individuales se pretende que en un dialogo planteado ambas partes en una discusión ganen.

Estilos de conducta

Según Llacuna y Pujol (2004), se clasifica en tres tipos de estilos conductuales:

- **Conducta asertiva:** o conducta socialmente hábil es la expresión clara y directa respecto a pensamientos, sentimientos y creencias sin que se transgredan los derechos de otros. Al ser conscientes de ellos la aserción resulta una cuestión de ejercer y recibir un trato respetuoso a fin de facilitar resultados positivos para ambas partes restando situaciones desfavorables.
- **Conducta pasiva:** actitudes que dan paso a la transgresión de los derechos propios a por la incapacidad de comunicar abiertamente sus pensamientos y sentimientos, actuando desde una posición permisiva a fin de evitar conflictos. La persona vera pocas veces satisfecha sus necesidades por lo que está expuesta a sentir altos niveles de frustración. Suele ser resultado de una imagen pobre y baja autoestima.
- **Conducta agresiva:** expresión exacerbada de pensamiento, sentimientos e ideologías sin importar la transgresión de los límites de otros mediante del uso de un lenguaje impositivo para cumplir sus objetivos. Esta conducta puede expresarse de forma directa o indirecta, verbales o gesticulativas. El sujeto evalúa variedad de situaciones como injustas y califica de desamor o irrespeto cuando otro no cumple con sus deseos, no toleran la frustración

	Comportamiento externo	Patrones de pensamiento	Sentimientos y emociones
Estilo conductual			
No asertivo	Voz baja y poco fluida Rehúye la mirada Tensión facial y postural Agitación motriz Incomodidad	Considerados y bondadosos Prioriza el deseo del otro Búsqueda de aprobación Se siente aprovechado e incomprendidos	Impotencia Culpa Baja autoestima Deshonestidad emocional Ansiedad Frustración
Agresivo	Voz elevada, impositiva e intimidante Contacto visual desafiante Fascia de tensión A la defensiva Traspaso de espacio ajeno	Egoísmo Individualidad Pensamiento polarizado No da apertura a opiniones Culpabiliza	Ansiedad progresiva Soledad y frustración Sensación de pérdida de control Irritabilidad Honestidad emocional
Asertivo	Habla fluida y segura Comodidad postural Contacto ocular Expresión de sentimientos + & - Defensa sin agresión	Aclaran equívocos Frenan ataques No se siente sobre ni debajo de nadie	Alta autoestima Respeto para él y otros Estabilidad emocional

Tabla No. 3 Tipos de estilos; comportamiento, patrón de pensamiento, emoción

Fuente: (Castanyer, 2013)

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Características del sujeto asertivo.

Para Colina (2011), por tener una serie de características conductuales como emocionales se ha determinado según su relevancia:

- Entre la amplia variedad de características de aserción las más relevantes son:
- Expresión de pensamientos y sentimientos en el momento y lugar, cuidando de su tono y palabras adecuadas. .
- Consciente de sus necesidades y expectativas priorizándolas sin transgredir a otros; negocia, empatiza y llega a acuerdos
- Se caracteriza por ser independiente, autosuficiente, oportuno al opinar hablando en primera persona, da apertura a sugerencias tras objetivarlo, es respetuoso ante doctrinas ajenas.
- Se plante objetivos factibles y realistas en base al conocimiento interno y externo.
- Es objetivo al evaluar las situaciones. Se responsabiliza por sus errores admitiéndolos y reparándolos.
- En las tareas delega las responsabilidades, es consciente y tolerante ante el error.
- Sabe pedir, dar y aceptar excusas.

Respuestas Asertivas

Para Llacuna y Pujol (2004), al ser un conjunto de habilidades conductuales dirigidas a la expresión abierta de deseos y defensa de los derechos propios sirviendo para:

- Declinar peticiones.
- Solicitar ayuda.
- Pedir la modificación de conductas molestas.
- Expresar contraposición.
- Formular críticas.
- Recepción de críticas.
- Formular un elogio y cumplidos

Tipología asertiva

Según la UNIR (2005), no existe un solo tipo de asertividad aunque se hable en forma unitaria de la habilidad, el grado de aserción está ligado al grado de conflicto situacional:

- **Aserción básica:** expresar abiertamente de forma simple y clara nuestra opinión y defenderla
- **Aserción empática:** se transmite nuestra opinión predisponiéndolo positivamente
- **Aserción escalonada o intensificación de la aserción:** es intensificar progresivamente nuestra aserción si el primer intento de defensa de nuestros derechos es pasada desapercibido
- **Aserción de confrontación:** se emplea para clarificar en caso de recepción de mensajes contradictorios e incongruentes con lo que dice y hace.
- **Aserción subjetiva o aserción del lenguaje del yo:** es el tipo de aserción que sirve para expresar sentimientos negativos sin recurrir a la agresividad.

Derechos Asertivos

La formulación terminológica empleado hace alusión a derecho por ser una serie de preceptos que rigen la interacción social siendo algo irrenunciable y por lo cual todo sujetos están sujetos a cumplimiento y respeto mutuo (Naranjo, 2008).

- 1er derecho: Ser únicos quienes se juzguen
- 2do derecho: no justificar nuestro comportamiento.
- 3er derecho: juzgar el incumbirse en asuntos ajenos
- 4to derecho: cambiar de opinión.
- 5to derecho. cometer errores y responsabilizarnos de ellos.
- Sexto derecho: decir no lo sé.
- 7mo derecho: Dar y recibir cuando queramos
- 8vo derecho: Tomar decisiones fuera de lógica.
- 9no derecho: Decir “no lo entiendo”.
- 10mo derecho: Decir “no me importa”.

2.5. Hipótesis

2.5.1. HI

El mobbing influye en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015.

2.5.2. HO

El mobbing no influye en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015.

2.6. Variables

- **Variable Independiente:** Mobbing

- **Variable Dependiente:** Asertividad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque investigativo

La investigación posee un enfoque cuanti-cualitativo. De carácter cuantitativo porque mediante la utilización de técnicas estadísticas se procederá al análisis e interpretación de los datos obtenidos y así comprobar la hipótesis establecida previamente.

También comparte un enfoque cualitativo pues busca la comprensión de un fenómeno social y el entendimiento del patrón comportamental de dicha población así como sus características ideográficas, mediante el uso de métodos sin medición numérica a fin de dar un acercamiento de un sistema social y sus actores.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La modalidad de investigación usada en el presente proyecto está determinada por la perspectiva empírica y las bases teóricas.

Se empleó investigación de campo al efectuarse el estudio en el lugar y tiempo en que ocurre el fenómeno estudiado la información obtenida es verídica al ser tomada directamente de los sujetos investigados, valiéndose de la utilización de técnicas como la observación y entrevista.

A la vez es de tipo bibliográfica documental, como toda investigación no se puede desligar de conceptos previos por lo que el sustento teórico se toma la información de fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas, tesis, manuales, periódicos en línea, a fin de fundamentar y brindar validez científica al contenido.

3.3. Tipo de Investigación

Se trabaja a nivel descriptivo en el momento de la representación detallada de la situación actual estableciendo mediciones precisas de los indicadores caracterológicos y comportamentales de los sujetos. Es una investigación exploratoria al realizarse por medio del contacto y familiarización con la población investigada, estableciendo premisas para poder generar hipótesis y relación entre las variables a fin de dar explicación al fenómeno.

La investigación trabajó con asociación de variables, permitiendo analizar las variaciones, la correlación y medición de relación entre variables de la población a estudiar. Se trabaja a nivel bibliográfico-documental pues para el sustento teórico se ha tomado la información de fuentes bibliográficas como libros, internet, revistas científicas, tesis, manuales, periódicos en línea, a fin de fundamentar y brindar validez y confiabilidad a la investigación.

3.4. Población y muestra

Las unidades muestrales están constituidas por 40 individuos comprendidos entre los 30 y 50 años de edad que desarrollan sus actividades laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Guaranda, Departamento de Higiene y Medio ambiente, lo que los constituye a cada uno de ellos como casos de estudio.

La población que contiene el conjunto total de casos de interés para el presente estudio correspondió a 40 casos (1 observación por caso) en base a los siguientes criterios de inclusión:

- Un rango de edad entre 30 y 50 años.
- Tiempo de desempeño laboral de al menos 1 año.
- Trabajador regular y que no presente dificultades laborales de asistencia y disciplina.

3.5.Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Mobbing

Conceptualización	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Técnicas e Instrumentos
El término mobbing hace referencia a la violencia psicológica en el trabajo donde una persona provoca daño deliberado durante un tiempo prolongado y en forma sistemática, indistintamente a su sexo o jerarquía.	<p>Número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP)</p> <p>Índice global de acoso psicológico (IMAP)</p> <p>Índice medio de acoso psicológico (IGAP)</p>	<p>Actividades destinadas a reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con otros, incluido el acosador.</p> <p>Actividades destinadas a evitar que la víctima mantenga contactos sociales.</p> <p>Actividades dirigida a desacreditar a la víctima en cuanto a lo personal o laboral</p> <p>Actividades dirigidas a reducir la ocupación de la víctima.</p> <p>Actividades encaminadas a afectar la salud física o psíquica de la víctima.</p>	<p>(01) Restricción comunicación</p> <p>(21) Medidas de aislamiento</p> <p>(32) Rumores y calumnias</p> <p>(08) Tareas por debajo de competencia</p> <p>(11) Tareas peligrosas</p>	<p>Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (CISNEROS)</p>

Tabla No. 4 Operacionalización Variable Independiente

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Variable Dependiente: Asertividad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Comportamiento comunicacional donde el sujeto no agrede ni se somete a la voluntad de otros, en un espacio donde manifiesta sus ideas y sentimientos o defensa de nuestros derechos sin perjudicar a otros. Es una forma de expresión consciente, congruente, clara y directa.	No asertividad	Inhabilidad al momento de comunicar; deseos, sentimientos, opiniones o en su defensa legítima	2= No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso	Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)
	Asertividad Indirecta	Inhabilidad para expresar abiertamente su criterio en una situación directa de enfrentamiento con otros.	32= Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	
	Asertividad	Capaz de expresar sus pensamientos, sentimientos y opiniones.	33= Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	

Tabla No. 5 Operacionalización Variable Dependiente

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por Ballesteros Valeria (2014)

3.6. Técnicas e instrumentos

Tomando en cuenta las variables planteadas y el contexto donde sea a localizada la presente investigación se ha optado por la utilización de instrumentos de evaluación psicológica diseñados para identificar su presencia:

Objetivos del Cuestionario Individual sobre PSicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (CISNEROS):

El principal objetivo de la escala es el determinar patrones conductuales que refieran la frecuencia y el grado de mobbing percibido por el trabajador.

La escala Cisneros es un cuestionario elaborado por Iñaki Piñuel se compone por 43 ítems que determinan 43 conductas de acoso psicológico. Compuesto por tres índices; NEAP (número de estrategias de acoso psicológico) es el total recuento de las respuestas distintas a cero, representa el número total de estrategias de acoso sufridas, IGAP (índice global de acoso psicológico) se obtiene al sumar los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, entre 43 (valor entre 0 y 6) y IMAP (índice medio de acoso psicológico) determina la intensidad de las estrategias de acoso experimentadas, obtenido dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP (Fidalgo & Piñuel, 2004).

Según Fidalgo y Piñuel (2004), investigaciones muestran que la escala Cisneros es un instrumento fiable y válido para evaluar el mobbing. La fiabilidad de la escala estimada, de forma purista, tanto por el método de las dos mitades (.96), como por el coeficiente alfa de Cronbach (.97), ofrecen valores que indican una alta consistencia interna entre los ítems que componen el cuestionario, además de una buena capacidad discriminatoria.

Su aplicación es de forma individual o colectiva con un tiempo de duración para desarrollarlo entre los 30 – 60 minutos (Fidalgo & Piñuel, 2004). Teniendo como base una escala Likert califica la sumatoria en: 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.

Objetivos de la Escala multidimensional de asertividad (EMA):

Según Salazar (2013), el principal objetivo de la escala se determina el tipo y grado de asertividad de los trabajadores que laboran en la institución.

El EMA fue creado por Mirta Margarita Flores-Galaz y Rolando Díaz-Loving consta de 45 afirmaciones tipo Likert en un rango de 5 a 1. Aborda tres dimensiones: asertividad indirecta, no asertividad y asertividad, las cuales expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social (Salazar, 2013).

Según Salazar (2013), un instrumento auto-aplicable a una población con un rango de edad desde los 15 años en adelante, su forma de aplicación puede ser individual o colectiva y su tiempo de ejecución es de 20 a 30 minutos. Las áreas que evalúa son: expresión de deseos, opiniones, sentimientos positivos y negativos, defensa de derechos, manejo de crítica, limitaciones personales, aceptación de peticiones, iniciación de la interacción.

3.7. Plan de recolección de información

Para la presente investigación se procedió a la evaluación, calificación e interpretación de los resultados mediante la aplicación de reactivos psicológicos diseñados para evaluar los caracteres que descartan o ratifican la presencia de las variables en el contexto y personal del Departamento de Higiene y Medio Ambiente del Municipio de Guaranda.

Plan de procesamiento de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 -¿Para qué?	Para el cumplimiento de los objetivos planteados.
2. ¿De qué personas u objeto	Personal del departamento de higiene y medio ambiente del Departamento de Higiene y Medio Ambiente.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Mobbing y Asertividad.
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	La autora Valeria Ballesteros
5.- ¿Cuándo?	Año 2014-2015
6.- ¿Dónde?	Municipio de Guaranda
7.- ¿Cuántas veces?	Una
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Reactivos psicológicos
9.- ¿Con qué?	Escala Cisneros para evaluar acoso psicológico. Escala multidimensional de asertividad (EMA).
10.- ¿Cuando?	En el periodo Octubre 2014- Febrero 2015

Tabla No. 6 Plan de procesamiento de la información
Elaborado por Ballesteros Valeria (2014)

Para el proceso de análisis de la información recogida mediante los instrumentos de evaluación psicológica se llevó a cabo el siguiente proceso:

- Aplicación colectiva de ambos reactivos psicológicos y entrevista individual a casos especiales (signos de mobbing laboral alto).
- Revisión de los datos recogidos con el fin de descartar las evaluaciones que no se acoplen a los estándares planteados para validar la hipótesis investigativa.
- Tabulación estadística de los datos conseguidos a partir de la aplicación de ambos instrumentos psicológicos utilizados.
- Análisis e interpretación de los ítems de las baterías psicológicas, relacionando la información tal como; percentiles, baremos y categorización del resultado para dar significación cuantitativa al problema.
- Interpretación de los resultados estadísticos, relacionando ambas variables mediante el programa SPSS.20 para determinar si la hipótesis planteada se cumple o no.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Análisis sociodemográfico

Las variables sociodemográficas son aquellas que se utilizaron para describir la consistencia de la investigación con respecto a las características de los participantes observados. Para esto se consideraron: la edad, el sexo (femenino y masculino), el nivel de escolaridad (primaria, secundaria y superior) y la ubicación domiciliaria (zona urbana y zona rural).

Para las variables cuantitativas como la edad a continuación se representaron los resultados a través del uso de la media aritmética (M) y la desviación estándar (Ds); mientras que para las variables cualitativas: sexo, nivel de escolaridad y ubicación domiciliaria se muestran los datos mediante las frecuencias (f) y la representación porcentual (%) (Ver tabla 7)

Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra

Variables	Media	Desv. Est.
Edad	37,23	7,21
	f	%
Sexo		
Femenino	20	50%
Masculino	20	50%
Escolaridad		
Primaria	30	75%
Secundaria	9	22,5%
Superior	1	2,5%
Domicilio		
Sector urbano	10	25%
Sector rural	30	75%

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 7 Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas de la muestra

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis Cuantitativo

Con respecto a la variable edad se puede identificar que la media de años de los participantes fue de 37,23 años con una desviación estándar de 7,21. Los resultados apuntan un grupo de participantes conformado por un conjunto de personas de adultez media que corresponde a la edad para el ejercicio de actividades laborales.

Interpretación

Ya que la mayoría de postulantes a trabajo son empleados posterior a la culminación de sus estudios universitarios y con al menos un año de experiencia es comprensible que el rango de edad empiece desde los 25 años de edad. Al ser una institución que trabajó con la modalidad de nombramiento y contratación temporal su tiempo de trabajo se extiende en el primer caso hasta los 65 años de edad. En la muestra el número de personas que superan los 40 son contadas.

Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sexo.

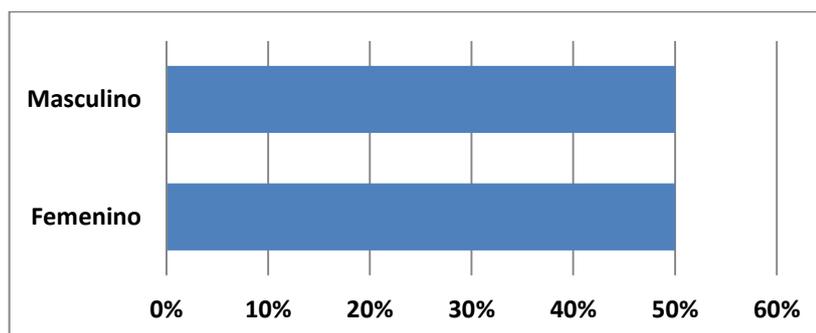


Gráfico No. 5 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sexo.

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis Cuantitativo

En el caso de la variable 'sexo' se identificó que el 50% de los participantes fueron de sexo femenino, mientras que el restante 50% fueron del sexo masculino (ver gráfico 5).

Interpretación

Se ha encontrado igualdad de distribución entre los participantes con respecto al sexo para el desarrollo de la presente investigación.

El gobierno ha promovido el rol igualitario de la mujer y a su participación activa en el sector del trabajo no es de sorprender que dentro de la población investigada se vea también reflejada a nivel de contrataciones. Pero cabe resaltar que en el departamento de higiene y medio ambiente el trabajo es distribuido considerando la sectorización del lugar, brindando a las trabajadoras preferencia al momento de designarles una localidad pues si se considera que están más expuestas que sus opuestos genéricos por realizarse su labor en la noche.

Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por nivel de escolaridad alcanzado.

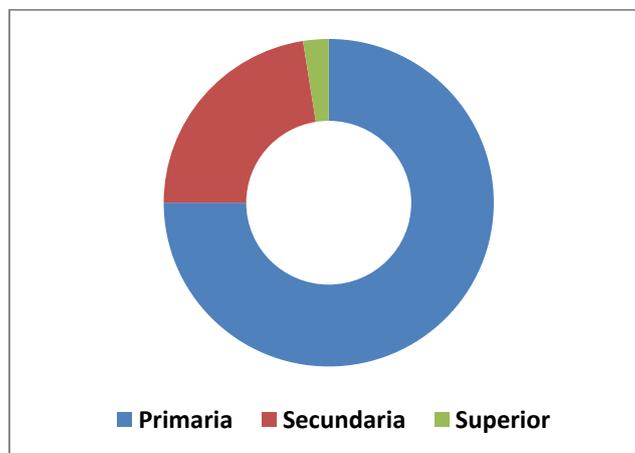


Gráfico No. 6 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por nivel de escolaridad alcanzado.

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis cuantitativo

Con respecto a la variable escolaridad se encontró que el 75% de los participantes alcanzaron estudios primarios, mientras que el 22,5% estudios secundarios y finalmente el 2,5% estudios superiores (ver gráfico 6).

Interpretación

Existe una mayor prevalencia de los participantes que alcanzaron solamente educación primaria, seguido de la formación de estudios secundarios. Este hecho es destacable, indagando con los directivos encargados se ha detectado que hay una predisposición de esta población académica (primaria) a buscar trabajos vinculados a este tipo pues no requieren titulación superior para su ejercicio profesional. Parte de los empleados de este departamento han rotado de otros vinculados (vivero municipal). Los sujetos que ejercían puestos de directivos coinciden ser la población que ha alcanzado estudios secundarios y superiores.

Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sector domiciliario.

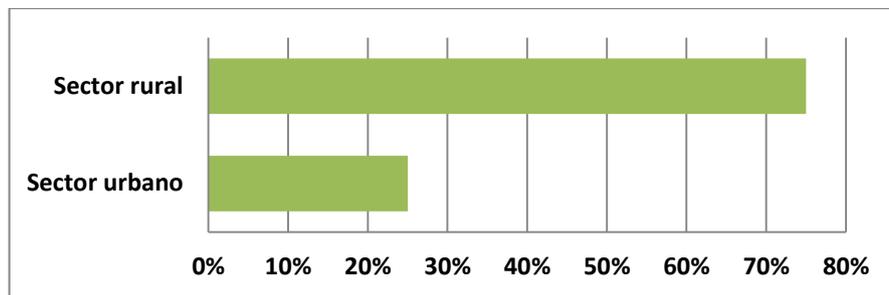


Gráfico No. 7 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio por sector domiciliario.

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis Cuantitativo

Finalmente con respecto a la ubicación domiciliaria el 25% se encuentran viviendo en el sector urbano, mientras que el 75% se encuentran domiciliados en el sector rural (Ver gráfico 7).

Interpretación

Se presentó mayor prevalencia de casos de participantes que se encuentran domiciliados en sector rurales de la ciudad a diferencias de aquellos domiciliados en el sector urbano de la misma. Este dato es explicable ya que los sujetos son de raíces indígenas por lo que sus viviendas están localizadas fuera de la zona centro de la ciudad, al tener asentamientos y tierras dedicadas también a la promoción agropecuaria les impide migrar del todo a la ciudad.

4.2. Análisis del comportamiento de la muestra con respecto a la variable Mobbing

En esta sección del análisis se procederá a identificar los valores descriptivos de los indicadores de la escala de Cisneros: Estrategias de acoso psicológico, el Índice medio de acoso psicológico y el Índice Global de acoso psicológico. Los resultados que se muestran a continuación están representados por la Media (*M*), la desviación estándar (*Ds*) y el punto de corte como puntaje de referencia.

Análisis descriptivos de los indicadores de la Escala de Cisneros

Indicadores	Media	Desv. típ.	Punto de corte
Estrategias de acoso psicológico	19,5	15,11	20
Índice Medio de acoso psicológico	1,48	1,4	2,8
Índice Global de acoso psicológico	2,65	1,14	1,23

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 8 Análisis descriptivos de los indicadores de la Escala de Cisneros

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

En el indicador de Estrategias de acoso psicológico se encontró una media de los participantes de $M= 19,5$ puntos; $Ds= 15,11$, dichas puntuaciones se encontraron por debajo del punto de corte (20 puntos). En el Índice medio de acoso psicológico la media de los participantes fue de $M= 1,48$ puntos, $Ds= 15,11$, las puntuaciones encontradas se encontraron por debajo del punto de corte (2,8 puntos). Finalmente el Índice global de acoso psicológico mostró resultado de $M= 2,65$ puntos; $Ds= 1,14$ la puntuación se encontró por debajo del punto de corte (1,23 puntos) (Ver tabla 8).

Representación gráfica de los indicadores de la escala de Cisneros con respecto al punto de corte.

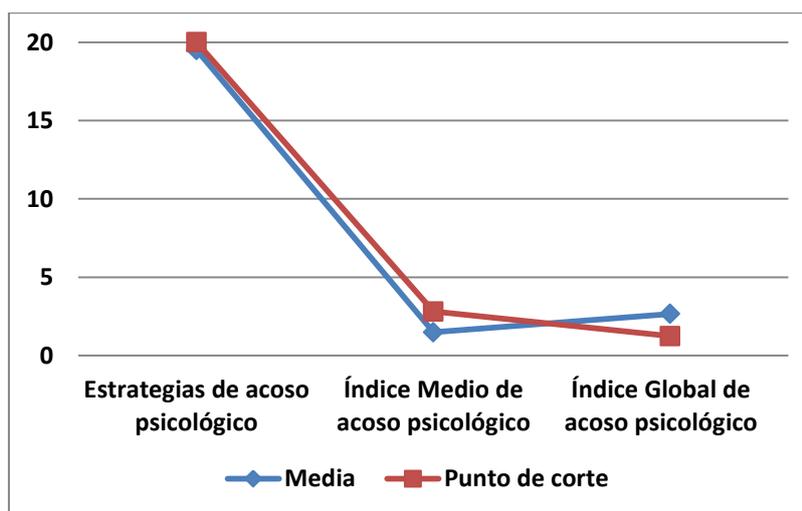


Gráfico No. 7 Representación gráfica de los indicadores de la escala de Cisneros con respecto al punto de corte.

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Las puntuaciones muestran que las estrategias de acoso psicológico son ligeramente inferiores al punto de corte al igual que el Índice medio de acoso psicológico, considerando al grupo con puntuaciones bajas. Por el contrario en el Índice global de acoso psicológico muestra puntuaciones superiores al punto de corte, lo cual puede interpretarse como condición característica que incide en el grupo con respecto al índice evaluado.

4.3. Distribución de los participantes considerando las categorías diagnósticas

En este segmento del estudio se pretende identificar la distribución de los participantes con respecto a las categorías diagnósticas que ocupan sus puntuaciones individuales (baja y alta presencia). Para ellos las frecuencias (*f*) y porcentajes (%) son representados en cada una de las categorías diagnósticas considerando cada uno de los indicadores (Ver tabla 9).

Distribución de las categorías diagnósticas a partir del punto de corte de la escala de Cisneros

Indicadores	Baja presencia		Alta presencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Estrategias de acoso psicológico	20	50,0%	20	50,0%
Índice Medio de acoso psicológico	33	82,5%	7	17,5%
Índice Global de acoso psicológico	2	5,0%	38	95,0%

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 9 Distribución de las categorías diagnósticas a partir del punto de corte de la escala de Cisneros

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

En el indicador de Estrategias de acoso psicológico el 50% de los casos presentaron alta incidencia mientras que el 50% presentaron baja incidencia. En el Índice medio de acoso psicológico el 82,5% indican una baja incidencia en contraste con el 17,5% de casos que indicaron una alta incidencia. Para concluir el indicador de índice global de acoso psicológico indica una baja incidencia con un 5%, mientras que el 95% hace referencia a una alta incidencia de casos (Ver tabla 9).

Representación gráfica de las categorías diagnósticas de los indicadores de la escala de Cisneros.

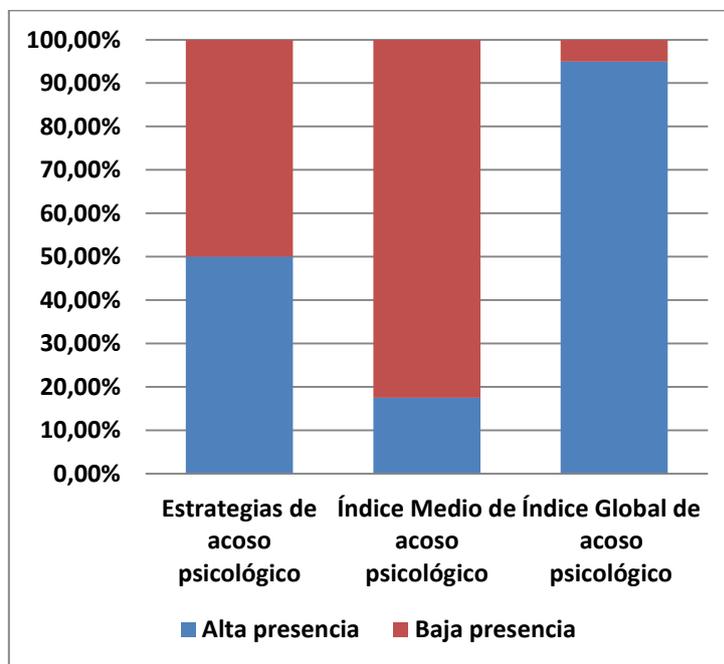


Gráfico No. 8 Representación gráfica de las categorías diagnósticas de los indicadores de la escala de Cisneros.
Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015
Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Hay una presencia igual entre la presencia baja y alta de estrategias de acoso psicológico. Por otra parte los participantes con Índice medio de acoso psicológico resultaron ser menores debido a la presencia cercana al 90% de participantes con un Índice global de acoso psicológico. Se puede concluir que los participantes reciben nivel de elevado acoso psicológico con una práctica considerable de estrategias de acoso psicológico.

4.4. Incidencia de protagonistas de acoso psicológico

A partir de este análisis de deseo identificar el porcentaje de protagonismo en el ejercicio del acoso psicológico practicado entre los jefes, los compañeros de trabajo o los subordinados, considerando el total de casos de acoso psicológico (Ver tabla 10).

Incidencia de los protagonistas de acoso psicológico

Indicadores	Porcentaje
Jefes de trabajo	87,5%
Compañeros de trabajo	10,9%
Subordinados	1,6%

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 10 Incidencia de los protagonistas de acoso psicológico

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Representación gráfica de los porcentajes de los protagonistas del acoso psicológico del número de casos de acoso psicológico posibles

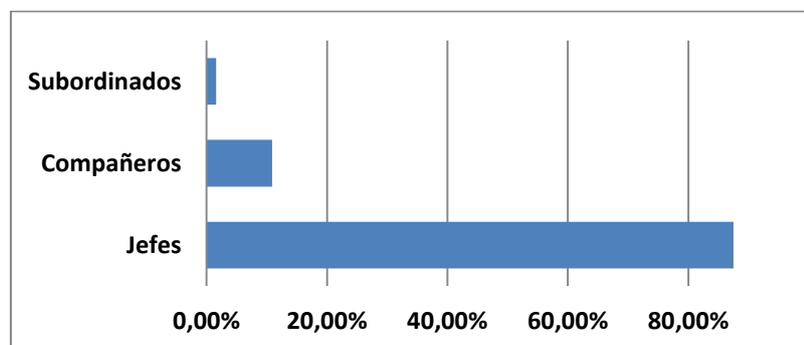


Gráfico No. 9 Representación gráfica de los porcentajes de los protagonistas del acoso psicológico del número de casos de acoso psicológico posibles

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis Cuantitativo

Tras el análisis estadístico se pudo identificar que en el 87,5% de los casos en los que se ve perpetrado el acoso psicológico hacia los trabajadores, estos son cometidos por los jefes. Mientras que el 10,9% de los casos de acoso psicológico es realizado por los compañeros de trabajo y finalmente el 1,6% lo es realizado por los subordinados (ver gráfico 11).

Interpretación

Se puede concluir que en los casos en los que se ejecuta el acoso psicológico hacia los trabajadores, más 87% de los casos posibles el protagonista del mismo es el jefe del lugar de trabajo.

Una de las características de este fenómeno laboral es que suele presentarse mayormente debido al abuso de poder de parte del empleador al subordinado debido a la desventaja jerárquica detrás de la dinámica. Al depender de la aprobación del superior el sujeto opta en un comienzo por dejar pasar la situación, ya que progresivamente los ataques aumenta empieza a generarse la sensación de impotencia pues al ser el conflicto con su directivo se cuartan los intentos de solución.

En el contexto en cuestión se ha detectado a partir de la entrevista particular que la relación entre empleado-jefe se lleva a partir de conveniencias y favoritismos con grupos de personas selectos que funcionan a favor del directivo. Esto genera roces entre los compañeros que no se encuentran tan ligados a los mismos explicando la presencia de casos de acoso entre miembros del mismo grupo.

Al pequeño porcentaje que hace referencia a la presencia de acoso de subordinado a jefe se entiende debido a que la selección de directivo de los grupos se da a partir del escogimiento de los mismos miembros, al ser ascendidos y que la posición cambie de iguales a superior genera críticas y tratos malintencionados a partir del conocimiento de los sujetos respecto al sujeto.

4.5. Análisis del comportamiento de la muestra con respecto a la Evaluación Multidimensional de Asertividad

En esta sección del análisis se procedió a identificar los valores descriptivos de los indicadores de la escala multidimensional de asertividad (EMA) los cuales fueron: No asertividad, Asertividad indirecta y Asertividad. Los resultados que se muestran a continuación están representados por la Media (M), la desviación estándar (Ds) y el punto de corte como puntaje de referencia (Ver tabla 11).

**Análisis descriptivos de los indicadores de la Escala
Multidimensional de Asertividad (EMA)**

Indicadores	Media	Desv. tip.	Punto de corte
No asertividad	41,73	14,62	45
Asertividad indirecta	34,93	19,04	50
Asertividad	25,63	9,81	60

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 11 Análisis descriptivos de los indicadores de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis Cuantitativo

En el indicador ‘No asertividad’ se obtuvo un puntaje de $M=41,73$ puntos; $Ds=14,62$. Este puntaje se encuentra por debajo del punto de corte (45 puntos). En el caso del indicador ‘Asertividad indirecta’ se alcanzó un puntaje de $M= 34,93$ puntos; $Ds= 19,04$ e implicando un valor que se coloca por debajo del punto de corte (50 puntos). Finalmente el indicador ‘Asertividad’ se reflejó un puntaje de $M=25,63$ puntos; $Ds= 9,81$, indicando un valor por debajo del punto de corte (60 puntos). (Ver tabla 11).

Representación gráfica de las medias de los indicadores de la escala EMA.

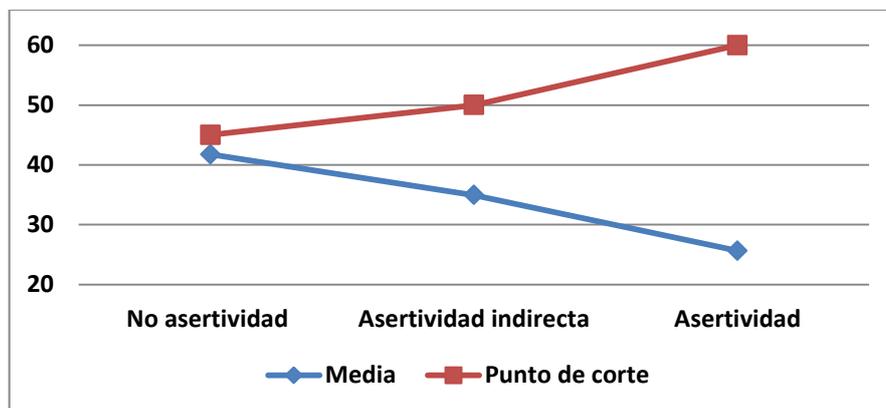


Gráfico No. 10 Representación gráfica de las medias de los indicadores de la escala EMA.

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Interpretación

En el indicador ‘No asertividad’ se encontraron puntajes cercanos al punto de corte lo cual puede sugerir presencia considerable de ‘No asertividad’ como característica general de los participantes. Así como también baja presencia de ‘Asertividad indirecta’ y finalmente poca asertividad considerablemente lejana del punto de corte.

Este hecho puede explicarse a partir del punto de la educación. Si bien el acceso a una educación superior no garantiza un trato asertivo, este orienta a los sujetos al momento de distinguir e identificar el lenguaje del otro para dar una respuesta apropiada. De igual manera el manejo de un trato respetuoso son indicios del acceso a la misma, mientras más elevado se traduce en un interacción social refinada. En la muestra se debe considerar que la mayoría de la población no alcanza los estudios superiores y es un número reducido los que han accedido a la educación secundaria dando mucho sentido a los datos obtenidos.

4.6. Distribución de los participantes considerando las categorías diagnósticas

También se pretendió identificar la distribución de los participantes con respecto a las categorías diagnósticas (alta presencia, presencia promedio y baja presencia) que ocupan sus puntuaciones individuales (Ver tabla 12).

Puntajes de las categorías diagnósticas para las sub-variables del EMA

	<i>No asertividad</i>	<i>Asertividad indirecta</i>	<i>Asertividad</i>
Baja presencia	50 o + puntos	50 o + puntos	60 o + puntos
Presencia promedio	Entre 30 y 49 puntos	Entre 30 y 49 puntos	Entre 50 y 59 puntos
Alta presencia	29 o - puntos	29 o - puntos	49 puntos o -

Tabla No. 42 Puntajes de las categorías diagnósticas para las sub-variables del EMA

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

La representación de los categorías se las realizó a través de las frecuencias (*f*) alcanzadas en cada categoría y la representación porcentual (%) (Ver tabla 12).

Categorías diagnósticas de las sub-escalas del EMA

Sub-variables	Frecuencia	Porcentaje
No asertividad		
Baja presencia	7	17,5%
Presencia promedio	24	60,0%
Alta presencia	9	22,5%
Asertividad Indirecta		
Baja presencia	19	47,5%
Presencia promedio	13	32,5%
Alta presencia	8	20,0%
Asertividad		
Baja presencia	40	100,0%

Nota: 40 observaciones.

Tabla No. 11 Categorías diagnósticas de las sub-escalas del EMA

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Análisis cuantitativo

En la subvariable ‘No asertividad’ se encontró que el 17,5% presentó baja presencia de esta característica, un 60% correspondió a una presencia promedio y un 22,5% presentaron al presencia de la característica en mención.

En la subvariable Asertividad indirecta el 47,5% indicó una baja presencia de esta característica, un 32,5% reflejó la presencia promedio y un 20,5% presentó una alta presencia de esta característica.

Para finalizar en la sub-variable Asertividad el 100% indicó tener una baja presencia de la misma (Ver tabla 13).

Representación gráfica de las categorías diagnósticas de los indicadores del EMA.

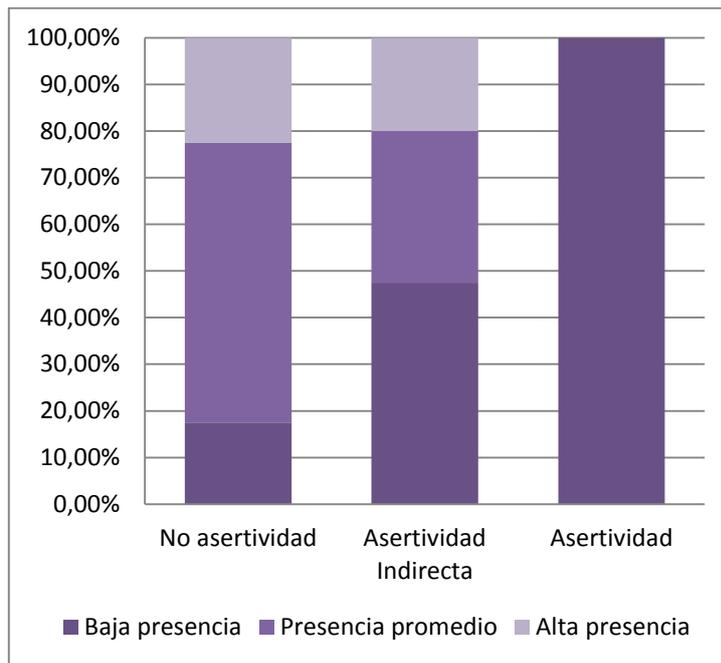


Gráfico No. 11 Representación de las categorías diagnósticas de los indicadores del EMA

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Interpretación

La representación gráfica muestra que en el grupo de participantes del presente estudio se evidencia considerable presencia de ‘no asertividad’, presencia media de asertividad indirecta y ausencia total de asertividad entre los participantes del estudio.

Mediante los resultados que arroja la gráfica podemos concluir que gran parte de la muestra poblacional es inhábil al momento de expresar sus deseos, sentimientos y opiniones en gran parte porque en nuestra cultura aún se cuestiona y limita la expresión abierta de nuestras ideas. Al no expresar sus necesidades no se cumple su pedido, este a su vez genera frustración e insatisfacción.

Un nivel bajo de personas tiene dificultad al expresarse por lo que opta por medios indirectos para comunicarse, que si bien pueden oscilar en una conducta agresiva son funcionales y se mantienen pues se cumple su objetivo.

Al estar relacionada íntimamente con la autoestima, la asertividad viene a ser un reflejo de su presencia o ausencia. Cuando se tiene una percepción negativa de sí mismo las personas

optaran por dos medios para relacionarse: pasiva o agresivamente. En la primera al en función a una autoestima baja el sujeto puede optar por recibir los tratos malintencionados de otros bajo el precepto de que estos tienen derecho a invalidar su opinión y acciones al ser la de ellos superior. La segunda a fin de enmascararla hará uso de una interacción manipulativa y explotadora.

Análisis de correlación

En el análisis final de los resultados se procede a desarrollar el análisis de correlación entre los componentes proporcionados por la escala de Cisneros junto con los resultados del EMA a fin de determinar la presencia o no de covarianza. Para ello se utilizó el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (r) para conocer el grado de correlación entre las variables. Además entre las variables que presenten niveles de correlación se procederá a realizar el Coeficiente de determinación (r^2) para conocer el grado de predicción de la variabilidad presenta cada una de los componentes de la escala de Cisneros con respecto a las sub-variables del EMA.

4.7. Correlaciones entre las estrategias del acoso psicológico y las variables del EMA

Se procede a la elaboración de un cuadro de inter-correlaciones entre el indicador Estrategias de acoso psicológico con las sub-variables del EMA utilizando el Coeficiente de Pearson (Tabla 14).

Correlaciones entre las estrategias del acoso psicológico y las sub-variables del EMA

<i>Indicadores</i>	<i>NEAP</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>
Estrategias de acoso psicológico	1			
No asertividad	-,249	1		
Asertividad indirecta	-,071	,800**	1	
Asertividad	-,394*	,562**	,322*	1

Nota: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.)

Tabla No. 14 Correlación entre las estrategias del acoso psicológico y las sub-variables

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Tras la aplicación de la prueba de correlación de Pearson entre el puntaje medio del Indicador Estrategias de Acoso psicológico de la escala de Cisneros con las puntuaciones medias de las sub-variables de la escala EMA. Con la sub-variable No asertividad se encontró $r = -,249$; $p > ,05$ es decir una correlación negativa de tipo baja. Con el indicador Asertividad indirecta $r = -,071$; $p > ,05$ en el que se identifica ausencia de correlación. Finalmente con la sub-variable Asertividad $r = -,394$; $p < ,05$ sugiriendo una correlación baja negativa con significación estadística (Ver gráfico 14 y 15).

Gráfico de dispersión entre las Estrategias de Acoso Psicológico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y).

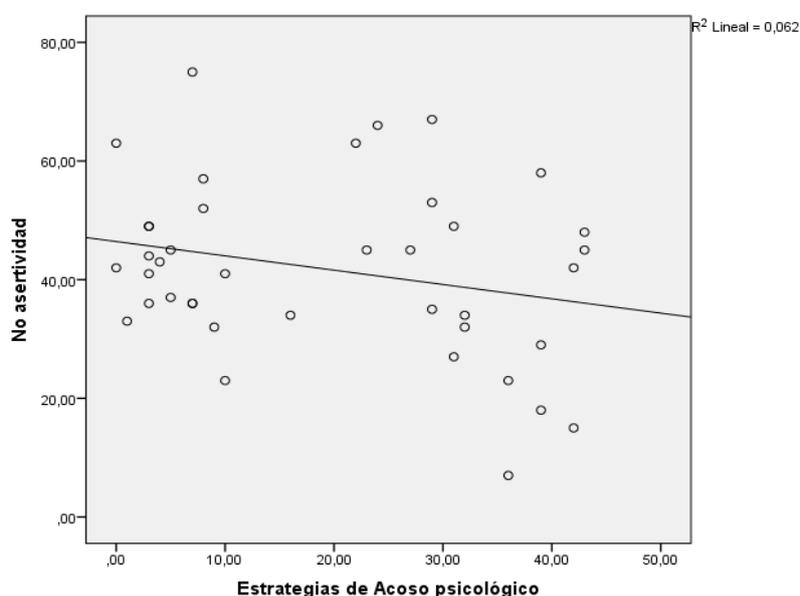


Gráfico No. 12 Gráfico de dispersión entre las Estrategias de Acoso Psicológico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y)

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

En el caso de la relación entre la estrategia de Acoso psicológico y la sub-variable No asertividad, el coeficiente de determinación (r^2) mostró un resultado de $r^2 = ,062$ lo cual se traduce que las estrategias de Acoso psicológico pueden predecir en un 6,2% la variabilidad de la No asertividad.

En el caso de la relación entre las estrategias de Acoso Psicológico y la sub-variable Asertividad, la correlación resultó ser baja y de carácter negativa con significancia, lo cual

muestra un criterio de covarianza negativas. Es decir conforme las Estrategias de acoso psicológico disminuyen se incrementan cambios en un 6,2% de la variabilidad de la asertividad, es decir mejora la condición dependiente.

Gráfico de dispersión entre el Índice medio de Acoso psicológico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y).

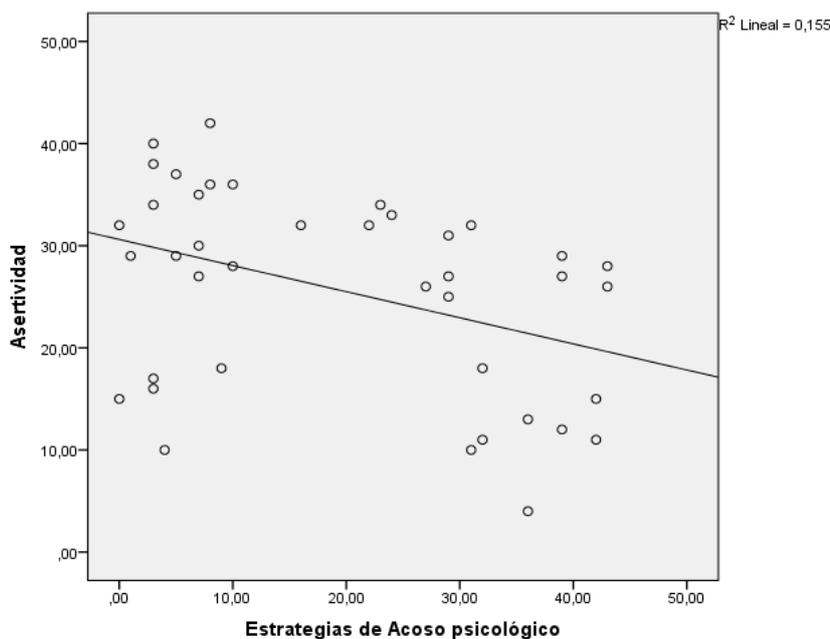


Gráfico No. 13 Gráfico de dispersión entre el Índice medio de Acoso psicológico (eje x) y la sub-variable No asertividad (eje y).

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Y en el caso de la relación entre la estrategia de Acoso psicológico y la sub-variable Asertividad, el coeficiente de determinación (r^2) mostró un resultado de $r^2 = ,155$ lo cual se traduce que las estrategias de Acoso psicológico pueden predecir en un 15,5% la variabilidad de la sub-variable Asertividad.

4.8. Correlaciones entre el Índice medio de acoso psicológico y las variables del EMA

Como segundo análisis de correlación, se procedió a la elaboración de un cuadro de intercorrelaciones entre el indicador Estrategias de acoso psicológico con las sub-variables del EMA utilizando el Coeficiente de Pearson (ver tabla 15).

Correlaciones entre el Índice medio de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA

Indicadores	IMAP	A	B	C
Índice Medio de acoso psicológico	1			
No asertividad	-,112	1		
Asertividad indirecta	,004	,800**	1	
Asertividad	-,222	,562**	,322*	1

Nota: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.

Tabla No. 15 Correlaciones entre el Índice medio de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Tras la aplicación de la prueba de correlación de Pearson entre el puntaje medio del Índice Medio de acoso psicológico de Cisneros con las puntuaciones medias de las sub-variables de la escala EMA. Con la sub-variable No asertividad se encontró $r = -,112$; $p > ,05$ es decir ausencia de correlación. Con el indicador Asertividad indirecta $r = ,004$; $p > ,05$ en el que se identifica también ausencia de correlación. Con la sub-variable Asertividad $r = -,222$; $p > ,05$ sugiriendo una correlación baja negativa sin significación estadística (Ver gráfico 16).

Gráfico de dispersión entre el Índice de Acoso Psicológico (eje x) y la sub-variable Asertividad (eje y).

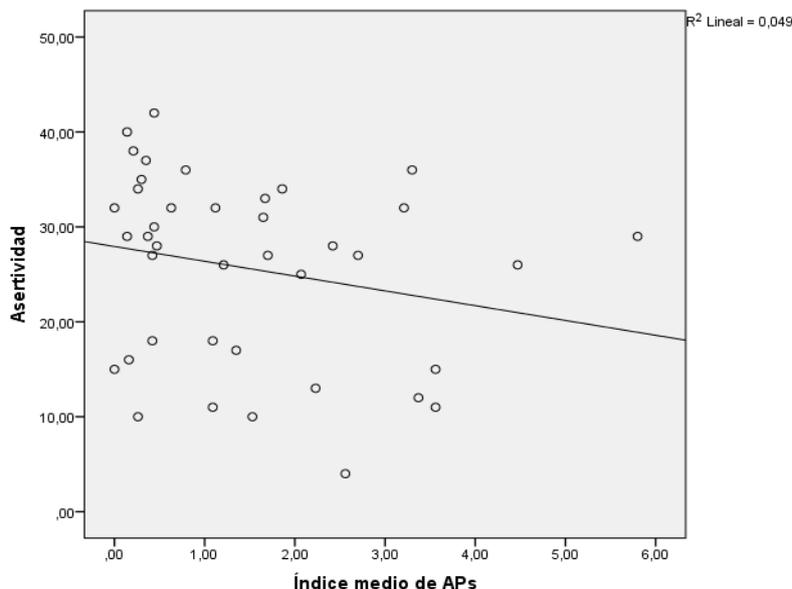


Gráfico No. 14 De dispersión entre el Índice de Acoso Psicológico (eje x) y la sub-variable Asertividad (eje y)

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

En el caso de la relación entre el Índice medio de Acoso psicológico y la sub-variable Asertividad, el coeficiente de determinación (r^2) mostró un resultado de $r^2 = ,049$ lo cual se traduce que el Índice medio de Acoso psicológico pueden predecir en un 4,9% la variabilidad de la sub-variable Asertividad.

4.9. Correlaciones entre el Índice global del acoso psicológico y las variables del EMA

Finalmente se desarrolló un proceso de inter-correlaciones entre el Índice Global de acoso psicológico con las sub-variables del EMA utilizando el Coeficiente de Pearson (tabla 16).

Correlaciones entre el Índice global de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA

Indicadores	AGAP	A	B	C
Índice Global de acoso psicológico	1			
No asertividad	-,054	1		
Asertividad indirecta	-,106	,800**	1	
Asertividad	,081	,562**	,322*	1

Nota: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.

Tabla No. 16 Correlaciones entre el Índice global de Acoso psicológico y las sub-variables del EMA

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014)

Tras la aplicación de la prueba de correlación de Pearson entre el puntaje medio del Indicador Índice global de acoso psicológico de la escala de Cisneros con las puntuaciones medias de las sub-variables de la escala EMA. Con la sub-variable No asertividad se encontró $r = -,054$; $p > ,05$ es decir ausencia de correlación. Con el indicador Asertividad indirecta $r = -,106$; $p > ,05$ en el que se identifica ausencia de correlación. Finalmente con la sub-variable Asertividad $r = -,081$; $p > ,05$ sugiriendo ausencia de correlación.

No se encontraron correlaciones de ningún tipo en el análisis estadístico.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Tras el análisis correlacional de Pearson se evidencia que no existe una relación directa entre el mobbing y la asertividad, esto se llegó a concluir tras al análisis estadístico mediante el programa informático SPSS. Cabe destacar varios datos relevantes de la investigación: al correlacionar el primer indicador de la Escala Cisneros para acoso con los tres indicadores de la Escala de asertividad EMA indican que en la sub-escala Numero de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP) en relación con el indicador No Asertividad hay una correlación negativa baja prediciendo la variabilidad en un 15.5%, mientras con el indicador Asertividad hay una correlación baja negativa con significancia estadística, determinando que esta sub-variable puede predecir en un 6,2% la variabilidad de la No asertividad. Es decir conforme las Estrategias de acoso psicológico disminuyen se incrementan la Asertividad de la persona.
- Además determinar la presencia de acoso laboral en la institución identifiqué que el 87,5% de los casos el acoso psicológico es perpetrado por los jefes, mientras que el 10,9% de casos por parte de los compañeros de trabajo y finalmente el 1,6% lo es realizado por los subordinados.
- En cuanto a la variable asertividad se determinó que hay la prevalencia de No Asertividad en la muestra, este indicador indica una prevalencia de la subvariable en un 60% correspondiente a una presencia media, en la subvariable Asertividad indirecta el 47,5% indicó una baja presencia y finalmente la sub-variable Asertividad el 100% indicó tener una baja presencia de esta característica.

- Con estos datos se concluye que en la población hay un alto índice de acoso laboral y que en general la muestra no tiene asertividad siendo unos pocos los que revelan el manejo de una asertividad indirecta perjudicando su interacción grupal.

5.2.Recomendaciones

- Dar seguimiento de los casos particulares donde se detectó la presencia de altos índices de acoso psicológico a partir de entrevistas particulares para identificar los principales puntos de conflicto para la implementación de programas preventivos a fin de evitar que el problema se siga agravando.
- Con los datos obtenidos concienciar a los directivos de la institución acerca de la presencia e incidencia de este fenómeno probándoles que no son casos aislados y dar énfasis en la importancia de elaborar el manual de convivencia de la institución tal como estipula la ley gubernamental con el fin de que los empleados dispongan de un documento físico donde se establezcan pautas para relacionarse amigablemente.
- Generar programas en entrenamiento asertivo a los empleados para promover alternativas de solución a los conflictos que se presentan cotidianamente, esto con miras a mejorar los canales de comunicación no solo entre miembros del personal sino también ampliándose al área personal y familiar como beneficiarios indirectos a la propuesta.
- Abrir canales comunicativos de parte de los directivos hacia sus empleados, promoviendo la participación activa del personal en la proposición de ideas para la optimización de recursos y medios a la hora de desempeñar su trabajo. También el implementar actividades grupales donde se puede fomentar el trabajo grupal entre los miembros del departamento.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

6.1.1. Título

“Talleres grupales socio-dramáticos para la reconstrucción de roles a fin de disminuir las estrategias de acoso laboral y fomentar el trato asertivo en el personal de higiene y medio ambiente del Municipio de Guaranda”

6.1.2. Datos informativos

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Ambato, Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de psicología Clínica

- ✓ **Institución:** Municipio, Departamento de Higiene y Medio Ambiente.
- ✓ **Población:** Personal del departamento de higiene y medio ambiente
- ✓ **Tiempo:** Seis sesiones terapéuticas y seguimiento.

6.1.3. Beneficiarios

- ✓ **Directos:**

Personal del Departamento de Higiene y Medio Ambiente del Municipio de la ciudad de Guaranda.

✓ **Indirectos:**

Familiares de los trabajadores vinculados a la institución.

Miembros del personal de otros departamentos vinculados al grupo de trabajo.

6.1.4. Ubicación

Municipio Provincial, Guaranda, Bolívar.

6.1.5. Tiempo estimado de la ejecución

Aproximadamente seis sesiones (1 por semana).

6.1.6. Equipo responsable

- **Tutora de la investigación:** Psicóloga Gabriela Abril
- **Investigadora:** Valeria Ballesteros
- **Alcalde representante de la Institución:** Ramses Torres Espinoza

6.2. Antecedentes de la propuesta

Tras el análisis correlacional de Pearson donde se relacionaron las variables mobbing y asertividad a partir de los resultados obtenidos de las baterías psicológicas aplicadas se evidencia que no existe una relación directa entre ambas.

Se constató que efectivamente existe presencia de mobbing laboral donde el indicador de la Escala Cisneros para acoso la sub-escala Numero de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP) al relacionarse con el indicador No Asertividad de la Escala de asertividad EMA refiere indica que conforme el índice NEAP disminuye se incrementan la Asertividad de la persona.

Se determinó que de los casos de los ejecutores de acoso laboral en la institución el 87,5% de casos es por parte de los jefes, el 10,9% por los compañeros de trabajo y con un bajo 1,6% por los subordinados

En cuanto a la variable asertividad hay la prevalencia de No Asertividad en la población investigada con un 41,73% de presencia media, seguida del indicador Asertividad indirecta 34,93%.

6.3.Justificación

Tras obtener los resultados estadísticos de la investigación se pudo determinado que varias de las sub-escalas, en especial las estrategias de acoso laboral influyen en el grado de asertividad de los empleados se puede constatar que si el contexto es percibido como no favorable, un lugar donde la labor del sujeto es calificada de insuficiente y es constantemente cuestionada vuelve al trabajador proclive a cometer errores, fomentar los sentimientos de indefensión e inutilidad aparte de la promoción de un trabajo individual al no poder contar con el apoyo de compañeros o directivos implicando una reducción en su rendimiento perjudicando a la misma institución.

Cabe recalcar la relevancia de la comunicación al momento de interactuar, ya que gran parte de los malos entendidos y fricciones sociales se deben a la falta de entendimiento al momento de codificar la información. Si bien compartimos una misma cultura y localidad, al ser seres provenientes de sistemas particularizados manejamos estructuras lingüísticas distintas que están íntimamente ligadas a situaciones empíricas previas que han construido nuestras ideas referenciales al relacionamos con el mundo. Una vez comprendido esto es notable la importancia de integrar a las personas a un proceso de aprendizaje para un correcto reconocimiento y devolución de la información que recibe, además de una clara noción de sus deberes y derechos en su accionar para así evitar la violación de los mismos.

Esta tentativa de solución es necesaria ya que sería la primera institución de la ciudad en implementar un medio para proyectar las relaciones laborales de su personal, reflejando cuales son los puntos de conflicto en común y se generaría estrategias de afrontamiento que fomenten un ambiente laboral positivo para el bienestar comunitario, en un modelo de abordamiento con miras a ser adoptado por otras entidades.

Cabe resaltar la predisposición y la apertura de la institución para facilitar a su personal los recursos para dar solución a los conflictos internos. Mediante el plan de intervención se busca promover un ambiente laboral amigable y cooperativo a partir de la reestructuración de los

roles (jefe, compañero, subordinado) fomentando la empatía y aplicación de alternativas asertivas para el abordamiento de problemas interrelacionales.

La aplicación de la propuesta es factible ya que al momento de realizarse la investigación se ha dejado a relucir que las relaciones laborales en el personal del departamento estudiado son percibidas como negativas por los trabajadores. Los malos tratos, en especial la estructura y terminaciones lingüísticas empleados al momento de comunicarse generan roles, resentimientos y poca colaboración al cumplir con el objetivo asignado.

6.4.Objetivos

6.4.1. General

- Aplicar el modelo de los talleres grupales sociodramáticos para la reconstrucción de roles y el manejo de relaciones laborales asertivas.

6.4.2. Específicos

- Re-estructurar los roles laborales existentes mediante la socialización de conductas ejercidas durante el desarrollo de los talleres.
- Fomentar la empatía y el respeto por la integridad física, psicológica y moral entre compañeros y directivos.
- Generar una cultura asertiva a partir de la búsqueda y utilización de alternativas donde ambas partes ganen.

6.5.Análisis De La Factibilidad

La viabilidad de realización de la presente propuesta se presenta de la siguiente manera:

En lo Bio-psico-social, al ir dirigido a un público donde no se han realizado ningún tipo de intervención previa por lo que reflejara los principales conflictos interaccionales, mejorando los vínculos existentes promoviendo un ambiente saludable para cada uno como para el equipo.

En el ámbito ambiental, la propuesta no compromete de ninguna forma al medio ambiente de aplicación y a su vez se cuenta con la apertura de la dirección institucional para dar uso de sus recursos físicos y humanos para su desarrollo.

Se considera una propuesta socialmente rentable y beneficiosa pues ayudara a los trabajadores a generar consciencia en su accionar y comunicacion, promoviendo un trato justo y respetuoso entre las personas que estan dentro y fuera de su contexto, proyectando su impacto a otros sistemas comunitario.

En el ámbito economico-financiero, al ser una investigacion dirigida a una poblacion perteneciente al sector publico como lo son el personal de una institucion gubernamental hace que los participantes sean beneficiados de una asesoria

En lo politico, al regirse a las normativas vigentes en la institucion en cuanto al tratamiento del contingente humano laborante y al tener los permisos respectivos de aplicación se abren canales para la intervencion terapeutica propuesta.

6.6.Sustento teórico científico de la propuesta

Psicodrama y Sociodrama.

Jacobo Levy Moreno nacido en Rumanía en 1921 estuvo vinculado la mayor parte de su vida a contingentes humanos encaminado a la creación de un modelo de modificación social, una sociatria (ciencia para la curación de colectivos humanos) siendo el quien acuño la socionomia o estudio de los grupos sociales, la psicoterapia de grupos, sociometría, terapia interpersonal, psicodrama y sociodrama. Numerosos estudio en cuanto al teatro y a la dramaturgia direccionan a Moreno a la adopción de valiosas técnicas performativas como un medio terapéutico para la resolución de situaciones conflictivas al vivenciarlas activa y estructuradamente. Es así como crea una variedad de dispositivos de abordaje con el fin de que los colectivos aumente su auto-observación de sus acciones con respecto a sus roles, facilitando su aceptación y re elaboración (Bezanilla & Miranda, 2012).

Para introducirnos en esta teoría es indispensable primero determinar el contexto donde es aplicado, el grupo. Se entiende por grupo a la unidad de dos o más sujetos que interactúan

frecuentemente entre sí, con un sentido de identidad social compartida, con ideales y objetivos comunes expuestos dentro de un mismo espacio y tiempo. Se rigen a una misma normativa reguladora, influenciándose socialmente unos a otros pero sin comprometer su interdependencia. Su estructura se basa en roles inter-vinculados pudiendo haber sido atribuidos por el colectivo o por asunción directa.

Partiendo de sus lenguas griegas *psique: alma* y *drama: movimiento* busca la movilización mental. Es una herramienta creativa de uso grupal e individual para la modificación de roles y vínculos explorando las acciones vinculares constituyentes a partir de la exploración de la situación vital y existencial del sujeto (Bezanilla & Miranda, 2012).

Para Roman (2011), la propuesta psicodramática es una propuesta teórico-metodológica que enmarca la acción; el "aquí" y el "ahora" son los fundamentos básicos de la dramatización, haciendo uso de sus técnicas busca adentrarse a comprender los fundamentos histórico-filosóficos que lo conforman, poniendo en práctica la experiencia existencial en donde "existencia" y "conocimiento" sean una sola cosa. En la dramatización se aparecen presente, pasado y futuro confluyendo en un preciso momento: el de la representación expresiva espontánea y creativa.

Con elementos similares al psicodrama, el sociodrama es un dispositivo psicodramático cuya atención es dirigida a la terapéutica de roles y temas sociales, valiéndose de la utilización de los mismos principios para acceder a los elementos dinámicos en cuanto a temas específicos y caracterización de ciertos roles. Aquí el director debe dirigir su función a la permanencia de los aspectos y contenidos sociales ejercidos en el marco del tema analizado (Bezanilla & Miranda, 2012)

Las tres grandes teorías: Teoría de la matriz, de roles y de la escena.

Moreno reconoce al ser humano como un ente creativo y espontáneo de manera co-natural, entendiendo al mismo nacimiento como el primer acto creador a diferencia de un trauma como postulaba en su teoría Otto Rank. La espontaneidad que en sus inicios es libre de razonamientos contextuales, al crecer disminuye por la influencia de los factores biográficos condicionando a la persona a determinadas posiciones emocionales, racionales y conductuales (Lopez & Poblacion, 2008).

La primera teoría hace alusión a la matriz como lugar de identidad personal (locus) que surge a partir de las interrelaciones básicas con el contexto. Estas transmiten la herencia cultural del grupo de pertenencia del individuo preparándolo para incorporarlo a la sociedad desde el ejercicio de su respectivo rol. Se subdivide en: la matriz indiferenciada que es la relación entre el niño y la madre dentro de su vientre materno cubre sus necesidades. Caracterizada por la unicidad, él bebe no distingue entre el “yo” y el “no yo” y es aquí cuando aparecen los roles psicosomáticos en relación a sus funciones orgánicas. Y la matriz diferenciada, comienza a diferenciar al otro como un “no yo” para dar paso al “tu” más todavía no al “nosotros. Aquí el niño aun no distingue lo real de la fantasía, tampoco los roles. El segundo universo es la Matriz familiar y social, aquí el niño diferencia la fantasía de la realidad así como va identificando roles sociales (padre) y los psicodramáticos (dios). Se incorpora a las matrices sociales siendo todo espacio de crecimiento para su “yo operativo” (Lopez & Poblacion, 2008).

Según López y Población (2011), la segunda teoría refiere que el rol viene a representar la unidad de experiencia donde se conjuga aspectos biológicos, emocionales, conductuales, etc, a fin de ser reproducida como producto de una idiosincrasia común respecto a un rol particular. El “yo operativo” del sujeto se origina a partir de las relaciones grupales para ser ejercida en la misma, pues requiere un contra rol para cumplir con su fin. Se puede distinguir tres tipos de roles; a) Psicosomáticos, funciones fisiológicas, b) psicodramáticos, personificación de roles imaginados y c) sociales, funciones sociales en relación a grupos de pertenencia.

La tercera teoría, de la escena, hace referencia a la unicidad, coacción y coexistencia entre la madre y el hijo. La madre al representar el entorno y las diferentes clases de vínculos en base a la forma manejada; amor (aceptación), agresión (rechazo) o vacío (indiferencia) estos serán reproducidos en otras etapas pues son incorporadas a la memoria orgásmica del niño al ser la primera de su tipo. A su vez engloba un sistema-escena que es donde interaccionan los roles para su desarrollo temporal de manera dinámica, pudiendo responder a dos niveles; manifiesto al ser perceptible, interaccionales y significantes o un nivel oculto al siendo inconscientes, son actuales y se remiten a esquemas aprendidos en el proceso de acoplamiento cultural (Lopez, Alvarez, & Ortega, 2011).

Entre ambos existe una relación dialéctica pues la escena latente condiciona a la manifiesta y viceversa por lo que un cambio en cualquiera de las dos generara una modificación retroactiva. Una vez entendido estos conceptos podemos adentrarnos en el herramental sociodramatico, en una investigación comparativa determina que al tener similitud con el psicodrama se pueden reconocer varios elementos comunes (Ojeda, 2009). Se distingue

- **Escenario:** Lugar donde se despliegan la actuación de roles de los integrantes del grupo, también llamado “como si” es el espacio de juego donde se preserva la identidad de los miembros. Es por esta razón que es necesario delimitarlo claramente como un estadio de exploración de alternativas a lo cotidiano y acercarnos al que mayor se inclinen.
- **Protagonista:** Es el grupo en sí, los participantes en conjunto con sus escenas, roles y vínculos que ponen en acción sus funciones. A medida que avance las escenas los roles particulares serán protagonistas transitorios que momentáneamente representaran al colectivo en una representación de su vida que involucra a todos.
- **El Director:** O también “psicodramatista” es el facilitador del accionar de roles en escena ejecutados por el grupo, este se encargara del cumplimiento de los acuerdos consensuales, regulando que la información corresponda al ejercicio de su rol mas no a su posición privada y particular. Es el quien facilitara la interrelación moderando el flujo catártico en escena.
- **Los Yo Auxiliares:** O también llamado “ego auxiliares” son actores terapéuticos entrenados para cumplir funciones al momento de ser requeridas en el escenario. Es decir, todos los individuos que intervienen en determinado momento como facilitadores de crecimiento. Si inicialmente no formaban parte del grupo podrán incorporarse para colaborar con sus pares.
- **El Público:** Personal cuya actividad es observar la ejecución de las funciones de los roles con el fin de devolver al colectivo participante sus vivencias al estar fuera del juego convirtiéndose en una caja de resonancia de la opinión pública, en un cumulo de reacciones totalmente imprevistas.

Fases de la escena

Varios estudios comparativos distingues cuatro fases para la ejecución de sociodrama (Lopez & Poblacion, 2008). Encontramos:

- a) **Caldeamiento:** O también llamado “warmiming-up” el caldeamiento comprende la parte inicial de la puesta en escena, ya que permite a los participantes relajarse y liberar su espontaneidad mientras se van involucrando en el proceso además de adecuar el ambiente para la dramatización a partir del establecimiento de canales comunicativos.

Este proceso es particularizado para el grupo como para su protagonista siendo necesario distinguirlos:

- b) **Caldeamiento grupal:** Va dirigido al a la creación de un clima óptimo para el proceso de dramatización procurando la fluidez de la espontaneidad y comunicación intragrupal, disminuyendo la formación de grupos por afinidad o el silencio al momento de participar.
- c) **Caldeamiento del protagonista:** Fomenta el rendimiento en la acción, al pertenecer a la estructura grupal participa del co-conciente y co-inconciente grupal al mismo tiempo que el grupo lo contiene durante el proceso catártico que le procederá a la ejecución del rol. Situar a la persona en esta posición generara altos índices de ansiedad y tensión como respuesta a lo que el director ayudara a disminuir. Se requerirán tres movimientos en el sujeto; del grupo al escenario, del escenario a la definición de escena y de la escena a la puesta en acción, para su ejecución el psicodramatista intervendrá.

El caldeamiento de forma general se divide en dos momentos:

- **Caldeamiento inespecífico:** a partir de este medios los participantes se desligan de su identidad y de los estereotipos sociales a partir de un iniciador físico y el intercambio de ideas de lo que se desea dramatizar previamente, así se facilita la movilización de su cuerpo y personalidad en escena. La situación psicoemocional y resistencia grupales se revelara así como la de sus miembros particularizadamente permitiendo al director la generación de las situaciones y la elección del protagonista.
- **Caldeamiento específico:** Se procura situar al protagonista en la escena concreta y en el nivel imaginario mediante la profundización grupal. Aquí tanto el protagonista como director focalizan la situación y se define y delimita la construcción del

escenario para que el protagonista maneje sus sentimientos en el plano de “aquí y ahora”.

b) **Dramatización:** o “representación dramática”, se representa los hechos vitales entre los planos racionales emocionales y corporales del protagonista en el aquí y ahora. Se establece una conexión entre lo imaginario, lo real y lo simbólico y se emplea técnicas de acción dramática para generar situaciones cotidianas donde se desplieguen las habilidades del sujeto para su identificación y modificación a partir del aprendizaje de formas asertivas de interacción. Se designan los yo-auxiliares así y los roles a representar en escena.

c) **El Eco grupal:** O también llamado “sharing”, una vez finalizado el trabajo psicodramático, protagonistas, antagonista y yo auxiliares se reencuentran en un retorno tanto físico como emocional para el cierre e integra del trabajo realizado. Se socializa las experiencias vividas durante la escena en una caja de resonancia donde los observadores expectantes enriquecen la vivencia del protagonista compartiendo situaciones similares y el protagonista amplía su campo perceptivo en una integración emocional y cognitiva. La catarsis es entonces individual y grupal al momento por la movilización de escenas internas propias actuando como agentes terapéuticos.

Técnicas Psico y Sociodramáticas.

En una compilación investigativa de las diferentes técnicas empleados se encontró que son las que promueven la expresión de sentimientos e intercambio de información (Sarmiento, 2007). Podemos diferenciar:

- **Rol- Play:** con una base empática de por medio esta técnica sirve para analizar determinadas actitudes del otro adoptando temporalmente la visión y sentir del sujeto. Además brinda la oportunidad de ensayar la respuesta a situaciones dificultosas con el fin de generar alternativas de solución asertivas en un ambiente controlado, permitiendo la repetición, corrección y mejoramiento de conductas inadecuadas o disfuncionales. Los procesos de identificación y proyección son esenciales al momento de la representación de roles y su principal objetivo es generar en la persona una visión desde otra perspectiva, el verse a sí mismo desde la mirada de otros para su comprensión y re elaboración.

- **Técnica del espejo:** implica la imitación de movimientos y gesticulaciones no verbales de la persona, sin ridiculizarlo. Su objetivo es reforzar la auto-percepción mediante la visión de sí mismo a partir del otro. En escena, el yo auxiliar es el que representara al protagonista reproduciendo sus acciones así como su forma de interacción con su medio.
- **Técnica del doble:** Requiere la compenetración entre protagonista y el yo auxiliar, mediante su interacción se busca evidenciar lo que el protagonista no expresa mediante la examinación de su discurso como un espejo que amplifica sus ideas, gestos y comportamiento emitidos a fin de generar la descarga emotiva reprimida a quien esté dirigido el foco de atención del grupo.
- **Técnica de la escultura:** Esta técnica permite evaluar las áreas con las que el protagonista tiene dificultad al interaccionar. Mediante la utilización del cuerpo de los participantes, objetos y palabras se busca representar el comportamiento, actitudes y emociones que le generen conflicto con su entorno. Al vivenciar una escultura el sujeto no solo reconstruye su sistema sino que identifica los roles y vínculos pasados permitiendo modificarlos y disolviendo funciones estereotipadas.
- **Técnica del Soliloquio:** Se insita al protagonista a hablar sin un interlocutor que lo escuche con el fin de dar a conocer al público participante sus pensamientos, sentimientos y percepción de si mismo. Al amplificarlos de manera verbal se exterioriza lo que el sujeto reprime más allá de las conductas socialmente aceptadas que represente al dramatizar.
- **Técnica de interpolación de resistencias:** Las resistencias se hacen presente durante este proceso ya que al enfrentarse a situaciones de vulnerabilidad las personas tienden a reaccionar a la defensiva con una conducta que les ha servido anteriormente. En escena el director identificara cuales las refuerza y realizar cambios en la estructura planteada cuarteando su respuesta habitual e impulsándolo a tomar una nueva.
- **Reemplazo de la palabra por sonido:** También llamado “técnica sin palabras”, es una opción para los protagonistas que tienen dificultad para expresarse. Consiste en

que el sujeto para comunicarse utilice un sonido para reemplazar las palabras, usar una vocal modificando su tono de voz y así expresar lo que siente, aquí el director lo motivara hasta que este se habituó.

- **Técnica de la Concretización y amplificación:** Son dos herramientas complementarias, la primera el protagonista actuó con su cuerpo o con otro miembro de grupo como se vivencia la emoción, en pocas palabras, personificar las ideas y convertirlo en otro personaje con cual interactuar. Aquí se busca dejar al descubierto ciertas características de su psiquis brindando la oportunidad de cambiar al yo auxiliar por un objeto para la descarga motriz de la ansiedad.

La segunda hace énfasis a aquellos tonos, gesticulaciones y movimientos que intervienen en la comunicación de los miembros del grupo para expresar sus emociones.

- **Construcción de un objeto:** Para su ejecución se requiere particular atención al discurso manejado por el grupo, sea un rasgo o situación significativa relacionada con el tema principal pero siendo más general y periférico al problema. Un miembro actúa a manera de metáfora a fin de abrir vías no abordadas.
- **Realización simbólica:** Se dramatiza un suceso ficticio que simboliza otros a fin de expresar los conflictos que no han podido manifestarse.

Asertividad en el Trabajo

Antes de introducirnos en la revisión del entrenamiento y el uso de técnicas asertivas es necesario recapitular la definición de asertividad. Entendiéndose como la habilidad para interactuar efectivamente en las situaciones cotidianas que se nos presente, se encamina a fomentar la expresión directa los pensamientos, sentimientos y creencias del sujeto sin violentar los derechos de otros.

El ser humano al desenvolverse en diferentes áreas y al formar parte de un sistema se le es imposible desligarse de otros.

El ámbito laboral exige indirectamente la cooperación mutua así como el saber llevar una interacción cálida a fin de volverse un valor añadido a los conocimientos que se pongan en práctica. Es aquí donde la asertividad resulta pertinente siendo una herramienta facilitadora para la comunicación de nuestros ideales, si alguien discrepa o crítica nuestro ejercicio es necesario pedir una clarificación del porqué de su oposición, no asumir o generar conjeturas adelantadas. Si nuestro criterio difiere se expondrá respetuosamente el desacuerdo.

Entrenamiento Asertivo

Para el desarrollo de nuevas formas de solucionar problemas o manejar conductas inadecuadas es identificándolas y generando opciones alternativas Perez (2012). La autora refiere varias etapas:

1. **Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal:** A partir del reconocimiento de los estilos de conducta (agresivo, pasivo y asertivo), se distingue y determina la forma de actuar más adecuada.
2. **Identificar las situaciones en las cuales queremos ser más asertivos.** Se requiere una observación detenida de nuestro accionar ante situaciones problemáticas a fin de detectar conductas inapropiadas, analizando el grado de impacto de nuestra respuesta en forma positiva o negativa.
3. **Describir las situaciones problemáticas.** A partir de un análisis objetivo de la situación en términos de quién, cuando, qué y cómo interviene nuestros pensamientos negativos, re-direccionaremos la conducta.
4. **Escribir un guion para el cambio de nuestra conducta.** Junto con la ayuda del entrenador la persona elabora un guion a fin de un tipo de ensayo escrito de una situación problemática y como generar una conducta asertiva en relación a nuestros objetivos.
5. **Desarrollo del lenguaje corporal adecuado.** Haciendo un repaso previo en cuanto al lenguaje no verbal se da una serie de pautas a la persona fin de ensayarlas frente al espejo y evocarles en una situación cotidiana.
6. **Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás.** La mayoría de personas suelen hacer dominio de medios manipulativos al momento de comunicarse, cuando el sujeto haga ejercicio de lo aprendido estos buscaran anularlo por lo que se dará una serie de técnicas al sujeto para sobrellevarlos.

Técnicas Asertivas

Varia de las técnicas han sido incorporadas a partir de su funcionamiento en otras disciplinas similares, están van enfocadas a mejorar las conductas disfuncionales y a la promoción de la expresión comunicacional (Llacuna & Pujol, 2004). Según señalan los autores encontramos un amplio bagaje con cuales contar:

- **Disco rayado:** respondiendo tranquilamente y valiéndose de la utilización de una frase que exprese negación se la repetirá sin modificar u omitir las palabras originales a fin de ignorar trampas mentales manipulativas.
- **Claudicación simulada:** O también llamado “banco de niebla”, acepta las críticas manipulativas reconociendo la posibilidad de cierto grado de verdad en lo que dicen, mas no se consciente el cambio de postura.
- **Aserción negativa:** Sin adoptar actitudes defensivas o ansiosas se admite un error mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas pero separándolo del hecho de un calificativo como bueno o malo.
- **Interrogación negativa:** Se incita a las críticas sinceras por parte de otros a fin de obtener argumentaciones constructivas y de agotarlas si son manipulativas a la vez que disminuyen la agresividad por parte del crítico.
- **Quebrantamiento del proceso:** Al recibir una crítica provocativa se responderá con una palabra o frase corta y precisa.
- **Ironía Asertiva:** Responder de forma positiva a una crítica malintencionada.
- **Procesar el cambio:** Desplazar el foco de atención de la discusión y redirigirlo a la interacción misma entre quien habla y quien escucha movilizanddo el tema de discusión.
- **Aplazamiento asertivo.** Se aplaza la respuesta hasta estar más tranquilo y ser capaz de responder a la provocación.

6.7. Modelo operativo

Inducción-conceptualización-consolidación-evaluación-seguimiento

ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE ÓN	TIEMPO
Presentación del taller.	Establecer relación con el grupo de trabajo Establecer metas del taller Establecer alianza de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Fomentar Rapport • Encuadre terapéutico 	Sala auditorio del municipio de Guaranda Proyector Cuaderno de apuntes Sillas	Valeria Ballesteros	Primera sesión
Ejecución del sociodrama	Conceptualización y ejecución del proceso y observación del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Caldeamiento Elección de la problemática a dramatizar Asignación de roles a los miembros del grupo <ul style="list-style-type: none"> • Dramatización (Puesta en escena) • Eco Grupal (Compartir las vivencias) 	Sala auditorio del municipio de Guaranda Cuaderno de apuntes Sillas	Valeria Ballesteros	Segunda sesión
Entrenamiento en Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar habilidades comunicacionales asertivas. • Identificar conductas no asertivas y las situaciones cuando se presentan 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar estilos comportamentales y detección de conductas apropiadas • Aplicación de lenguaje corporal adecuado • Escribir un guion de nueva conducta. • Describir las situaciones problemáticas. • Determinar situaciones para ser asertivos 	Sala auditorio del municipio de Guaranda Cuaderno de apuntes	Valeria Ballesteros	Tercera sesión

		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal 			
Consolidación de estrategias aprendidas	Recapitulación de sesiones previas a fin de afianzar conocimientos a partir de la retroalimentación grupal.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Reestructuración Cognitiva • Entrenamiento en Habilidades Sociales • Técnicas de Reducción de Ansiedad 	Sala auditorio del municipio de Guaranda	Valeria Ballesteros	Cuarta sesión
Evaluación y Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de habilidades desarrolladas 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer grupos de trabajo para dinámicas propuestas. • Convivencia para socialización e integración. • Puesta en escena de situación determinada para evaluación de desempeño grupal e individual. 	Sala auditorio del municipio de Guaranda Cuaderno de apuntes	Valeria Ballesteros	Quinta sesión
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el mantenimiento de los aprendizajes impartidos y re-evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de evolución de las relaciones existentes, recaídas y habilidades adquiridas. Aplicación de escala multidimensional EMA 	Sala auditorio del municipio de Guaranda Cuaderno de apuntes	Valeria Ballesteros	Sexta Sesión

Tabla No. 17 Plan Operativo

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014).

6.8.Administración de la Propuesta

- Recursos
- Recursos Institucionales
- Universidad Técnica de Ambato
- Auditorio del Municipio de Guaranda en la provincia de Bolívar.

6.9.Recursos Humanos

- Investigadora: Valeria Ballesteros
- Tutora: Ps.Cl. Gabriela Abril
- Personal de Apoyo: Patricio Ballesteros (Director del departamento)
- Personal del Departamento de Higiene y Medio Ambiente del Municipio de Guaranda.

6.10. Recursos Físicos

- Recursos Bibliográficos
- Material de oficina
- Test Psicológicos

6.11. Presupuesto

Rubro	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Recurso Humano			
Personal de apoyo	1	200,00	200,00
Subtotal			200,00
Recursos Físicos			
Laptop	1	500,00	500,0
Sillas	40	40,00	40,00
Proyector	1	50,00	50,00
Memory Flash	1	15,00	15,00
Impresiones	20	20,00	20,00
Copias	80	35,00	35,00
Esferos	25	10,00	10,00
Subtotal			870,00
TOTAL			870,00

Tabla No. 5 Presupuesto

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014).

6.12. Cronograma

Meses	1	2	3	4	5	6	7	8
Activid.	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Aprobación y asignación de tutor								
Desarrollo de Proyecto								
Recolección, tabulación y análisis de datos								
Conclusión, propuesta y culminación de proyecto de investigación								
Tramitación para designación de calificadores								
Desarrollo de informe final								

Tabla No. 6 Cronograma

Fuente: El mobbing y su influencia en la asertividad del personal del departamento de higiene y medio ambiente del municipio de Guaranda durante el periodo septiembre - febrero 2014- 2015

Elaborado por: Ballesteros Valeria (2014).

ANEXOS

Anexo 1

Escala Cisneros de valoración del mobbing

Apéndice

Escala Cisneros®

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

- 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

Comportamientos

Autor/es Frecuencia del comportamiento

() 0 1 2 3 4 5 6

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido

8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo
23. Se intenta provocarme para «hacerme explotar»
24. Me menosprecian personal o profesionalmente [
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme
30. Me empujan o avasallan físicamente para intimidarme
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables

38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional
40. Intentan persistentemente desmoralizarme
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)?

(ver lista de preguntas 1 a 43)

sí

no

ANEXO 2

(Escala multidimensional de asertividad)

INSTRUCCIONES: A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles: 1= Completamente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5=Completamente de acuerdo

1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error.
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.
3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.
5. Me es difícil expresar mis deseos.
6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.
7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.
8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.
12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.
14. Solicito ayuda cuando la necesito.
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.
17. Me es fácil aceptar una crítica.
18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.
19. Puedo pedir favores.
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.
21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.

22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.
27. Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar.
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.
30. Es difícil para mí alabar a otros.
31. Me es difícil iniciar una conversación.
32. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/Organizacional: Un enfoque aplicado* (Sexta ed.). (V. Abril, Ed.) Mexico: Cengage Learning.
- Fernandez , R. (2010). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o Deterioro de la Organizacion del trabajo* (Vol. 1). España: Club Universitario.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las Organizaciones*. (A. S.A, Ed.) Mexico D.F.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). *Inteligencia Emocional en el trabajo: Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuo, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Kairos.

LINKOGRAFÍA

- Castanyer, O. (2013). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*, [versión Portable Document Format] Recuperado de http://www.orueeskola.com/upload/La_Asertividad__expresi__n_de_una_sana_autoestima_1_.pdf
- Betina, A., & Cotini de Gonzalez, N. (2009). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Luis). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Bezanilla, J.M., & Miranda, M. A. (enero 2012). *La socionomia y el Pensamiento de Jacobo Levy Moreno: Una Revisión Teórica*. 3 (1), 148 – 180. *Revista de Psicología GEPU*. Recuperado de <http://revistadepsicologiagepu.es.tl/La-Socionom%EDa-y-el-Pensamiento-de-Jacobo-Levy-Moreno-d--Una-Revisi%F3n-Te%F3rica.htm>
- Calderón, R., Canales, G., & González, Z. (2013). *Diseño y aplicación de un programa de dominio emocional para mejorar el nivel de tolerancia a la frustración en jóvenes de ambos sexos, entre 15 y 17 años de edad, estudiantes del Colegio Superior de Comercio de la ciudad de San Miguel*. (Tesis doctoral, Universidad de Oriente San Miguel). Recuperado de <http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/009815/index.htm>

- Colina, L. (Ed.). (2011). *Terapia cognitivo-conductual, Tratamiento de las conductas pasivas y agresivas, Entrenamiento asertivo* [Monografía]. Recuperado de zTCC-Tto+Conductas+pasiva+y+Agresiva.pdf
- Coppari, N. (2009). *Conducta Asertiva y Autoeficacia para la Prevención de ETS*. (Tesis doctoral, Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”). Recuperado de www.sidastudi.org/resources/inmagic-img/DD22998.pdf
- Del Pino, R. (2007). *Aproximación al Mobbing en las empresas mexicanas: Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo*. Trabajo presentado en la XV Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, México. Resumen recuperado de <http://132.248.164.227/congreso/es/docs/anteriores/xv/docs/201.pdf>
- Duran, J., Villanueva, M. d., & Garcia, L. (2006). *Relación entre capacidad de comunicación asertiva y Acoso moral en el trabajo*. Revistas científicas CARM. Recuperado de [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=11440&IDTIPO=60&RASTRO=c722\\$m3507,3667](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=11440&IDTIPO=60&RASTRO=c722$m3507,3667)
- Asamblea Constitucional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2014, de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Gobierno Nacional de la República del Ecuador, P. C. (2008). *Plan Buen Vivir*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas#tabs2>
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). *La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. (Tesis doctoral, Universidad de Oviedo & Alcalá). Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3041.pdf>
- Ministerio de Finanzas. (2014). *Reglamento de la ley del servicio público*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2014, de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Fondo Social Europeo. (2013). *Habilidades sociales: Material Didáctico*. Recuperado el 4 de Octubre de 2014, de http://www.diputoledo.es/global/ver_pdf.php?id=4986
- Gimeno, R. (2004). *La Presión Laboral Tendenciosa (Mobbing)*. (Tesis doctoral, Universidad de Girona). Recuperado de www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/presion.pdf

- González, S., María del Carmen, O., Álvarez, M., & María del Mar, A. (2011). *Ciencias Psicosociales I*. (Tesis doctoral, Universidad de Cantabria). Recuperado de <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i-1>
- Gutiérrez, E. (2010). *El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral en una organización educativa y otra de salud*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Queretaro). Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1400/1/RI000878.pdf>
- El "Mobbing" en las empresas*. (8 de julio, 2013). El Heraldo. Recuperado de www.elheraldo.com.ec/index.php?fecha=2013-07-08&seccion=Ciudad¬icia=28736
- León, A., Rodríguez, C., Ferrel, F., & Ceballos, G. (2009). *Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia)*. (Tesis doctoral, Universidad del Magdalena). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/615/328>
- Llacuna, J., & Pujol, L. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. (NTP 667). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf
- López, E., & Población, P. (2008). *Apuntes de Psicodrama Moreniano*. Centro de formación y Psicoterapia. Recuperado de www.grupopsicodrama.com/documents/IntroduccionPsicodramaMoreno.pdf
- Martínez, M., Iurtia, M., Camino, C., Torres, H., & Queiopo, D. (2012). *El Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing: Patalogía Emergente*. (Tesis doctoral, Universidad de Valencia). Recuperado de http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- Ministerio de Finanzas. (2014). *Reglamento de ley de Servicio Público*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2014, de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Monjas, M., & González, B. (1998). *Las habilidades sociales en el currículo*. (Informe 146). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, <http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Biblinter/HABILIDAD ES.pdf>

- Monreal R., & Mejia R. (2013). *El mobbing o acoso moral*. (Informe 3718-VII). Gaceta Parlamentaria, Recuperado de <http://gaceta.diputados.gob.mx/Black/Gaceta/Anteriores/62/2013/feb/20130228-VII/Iniciativa-15.html>
- Namie, G. (2010). *Employer Engagement in preventing/correcting workplace bullying: 2 views*. Workplace Bullying Institute, 1-3. Recuperado de <http://www.workplacebullying.org/2010/12/16/employer-engagement/>
- Naranjo, M. (abril 2008). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas*, 8(1), 1-27. Revista Electrónica. Actualidades Investigativas en Educación. Recuperado de http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/asertiva.pdf
- Ojeda, C. (2009). *Sociodrama y Rol Playing, Herramienta para una clínica de las organizaciones*. Trabajo presentado en la II Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del trabajo, La crisis como Oportunidad: Abordajes creativos desde la Psicología del trabajo, Argentina. Recuperado de http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/2.pdf
- Palmero, F., & Martínez, F. (2008). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: MC Gran Hill/Interamericana de España, S.A. Recuperado de dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=288543
- Pando Moreno, M., Ezqueda, B., Reynaldos, C., & Bermúdez, D. (2006). *Violencia Psicológica y Mobbing: Datos preliminares de Latinoamérica*. (Tesis doctoral, Universidad de Guadalajara). Recuperado de <http://acosomoral.org/pdf/P3MPando.pdf>
- Pazmiño, C. (2008). *Mobbing: El acoso moral, laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*. (Tesis doctoral, Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de http://pazminoabogados.com/Textos/MOBBING_%20EL%20ACOSO%20MORAL%20LABORAL,%20INCIDENCIA%20Y%20APLICABILIDAD%20EN%20EL%20ECUADOR.pdf
- Perez, M. (2012). *El entrenamiento Asertivo*. Fundación CADAH. Recuperado el 6 de Octubre de 2014, de <http://www.fundacioncadah.org/web/articulo/el-entrenamiento-asertivo.html>

- Perez, O., Ovalle, M., & Pando, M. (2008). *Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chapas*. (Tesis doctoral Universidad de Ciencias y Artes de Chapas). Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/segundoforo/simposio/cruz-ovalle-pando.pdf>
- Riquelme, A. (julio 2006). *Mobbing, un tipo de Violencia en el lugar de trabajo*. 3(2), (39-57). Revista online Ciencias Sociales. Recuperado de http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- Salazar, A. (2013). *EMA: Escala multidimensional de Asertividad*. Prezi. Recuperado el 4 de Enero de 2015, de <https://prezi.com/gxynvlo5mmp/ema-escala-multidimensional-de-asertividad/>
- Torba y Betancort, A., Muñoz de Bustillos, M., & Hernandez, C. (2001). *Los Estudiantes Universitarios de carreras asistenciales: que habilidades interpersonales dominan y cuales creen necesarias para su futuro profesional*. (Tesis doctoral, Universidad de Laguna). Recuperado de [Dialnet-LosEstudiantesUniversitariosDeCarrerasAsistenciales-209144%20\(1\).pdf](http://Dialnet-LosEstudiantesUniversitariosDeCarrerasAsistenciales-209144%20(1).pdf)
- UNIR. (2005). *Habilidades sociales en la interacción social*. (Vols. 3-9). Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.3.hhss_asertivas/1.2.La%20asertividad%20Unir.pdf
- Vargas, I. (en prensa). *Falta a jóvenes habilidades emocionales*. CNN Expansión. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2014/06/12/falta-a-jovenes-habilidades-emocionales>
- Vidal, M. (2013). *El problema en el trabajo. Su problemática*, Bioeticacs. Recuperado de http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Villagran, W. (2014). *Bienestar Psicológico y Asertividad. Quetzaltenango*. (Tesis doctoral, Universidad Rafael Landivar). Recuperado de biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Villagran-Wendy-pdf
- Workplace Mental Health, P. (2014). *Harassment, Violence, Bullying and Mobbing*. Recuperado de <http://wmhp.cmhaontario.ca/workplace-mental-health-core-concepts-issues/issues-in-the-workplace-that-affect-employee-mental-health/harassment-violence-bullying-and-mobbing>

CITAS BIBLIOGRAFICAS - BASES DE DATOS UTA

PROQUEST Blasco, S., (2010). *Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso*. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 12 de Mayo del 2015, de <http://search.proquest.com/prisma/docview/871383722/fulltext/597BF5E5E2C14D67PQ/1?accountid=36765>

PROQUEST Cruz, P., (2014). *Creatividad e Inteligencia Emocional. (Como desarrollar la competencia emocional, en Educación Infantil, a través de la expresión lingüística y corporal)*. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 12 de Mayo del 2015, de <http://search.proquest.com/prisma/docview/1616374282/abstract/D5F0D6F6408C45D7PQ/4?accountid=36765>

PROQUEST Peralta, A., (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Universidad de Talca, Chile. Recuperado el 12 de Mayo del 2015, de <http://search.proquest.com/prisma/docview/748442254/9E974C874D9042F3PQ/3?accountid=36765>

PROQUEST Roman. C., (2011). *Psicodrama e inclusión social. La línea tenue de la marginación*. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 12 de Mayo del 2015, de <http://search.proquest.com/prisma/docview/940936000/D863C22A34624AB5PQ/1?accountid=36765>

SPRINGER De la Cruz Lablanca, I., (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Ministerio de Educación de España, ES. Recuperado el 12 de Mayo del 2015, de <http://site.ebrary.com/lib/utasp/reader.action?docID=11045956>

SCIELO Cañon , W., & Rodriguez , A. (2011). *Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el 19 de diciembre de 2015, Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010407072011000500010&lang=pt

SCIELO Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*. Recuperado el 19 de diciembre de 2015, de www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49a11.pdf

SCIELO Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Olivares, D. (2012). *Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100004&script=sci_arttext

REPOSITORIO UTA

Camacho. (2014). *Factores de riesgo que intervienen en la ocurrencia de accidentes laborales en los trabajadores de la empresa Curtimbre Quisapincha durante el periodo Febrero-Agosto 2014*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 1 de Diciembre de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/8530/FJCS-TS-167.pdf?sequence=1>

Chavez, M., Tacuri, J., & Guerrero, J. (2014). Prevalencia y factores asociados a mobbing en los estudiantes de escuela de medicina de Cuenca-2014. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21028>

Correa, E. (2013). Biblioteca Digital ICESI. Recuperado el 8 de Enero de 2014, de http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia_organizacional_trabajo.pdf

Ledesma, V. (2014). *La influencia del nivel de estrato socioeconómico en el manejo de las habilidades sociales en niños(as) de 5to, 6to, 7mo años de educación general básica de la escuela cerro hermoso, ubicada en el sur de quito, diferenciados por género en el año lectivo*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/250000/.../T-UCE-0010-287

Lopez, R. (2014). *Relación parental y la ansiedad infantil en niños y niñas de 6 a 8 años que acuden a la Junta Cantonal de Protección de Derecho de los niños, niñas y adolescentes del cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 27 de diciembre de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/7711/PEDRO%20RICARDO%20LOPEZ%20VACA.pdf?sequence=1>

- Sarmiento, M. (2007). Repositoria Institucional. (U. d. Azuay, Ed.) Recuperado el 8 de Octubre de 2014, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1137/1/06260.pdf>
- Tapia , L. (2014). *Los trastornos somatomorfos y su efecto en las habilidades sociales en los pacientes que acuden a consulta externa del Centro de salud NI de la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/8331/Tapia%20G%C3%B3mez%20Liliana%20Carolina.pdf?sequence=1>
- Torres, V. (2011). *El maltrato infantil y la asertividad en niños, niñas de 7 a 12 años que acuden a la Fundación Tierra Nueva*. Universidad Central. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1240>
- Velez, H. (2011). *Proyecto de estudio de las pausas activas en el Clima Laboral y su influencia e impacto para la motivacion e satisfaccion fisica de los empleados de Premex Ecuador en la ciudad de Quito*. Universidad de las Americas. Recuperado de dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1588?mode=full