

PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la sociedad actual las organizaciones e instituciones están influenciadas por las cambiantes condiciones coyunturales, como lo es la fluctuación en la economía, las innovaciones tecnológicas, la competitividad dentro la diversidad y la concepción misma del trabajo que se tenga en base a su propio origen étnico, cultural y/o religioso. Un período lleno de incertidumbres y problemas sociales que hacen del trabajador un ente sensible y vulnerable a los rigores del trabajo.

El estrés laboral es un fenómeno contemporáneo que se ha manifestado con más fuerza en Europa, Estados Unidos de Norteamérica y otros países primermundistas y que de a poco se fue introduciendo en la realidad laboral de todas y todos los Bolivianos, lo que se conoce como Mobbing un fenómeno cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas así como las políticas laborales y el trato que en cuanto a la capacidad, diversidad y/u origen del trabajador se refiera.

En España, el último informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2001) estimaba que alrededor de 750.000 trabajadores estaban padeciendo acoso laboral. Estos datos se calcularon a partir de una estimación de prevalencia del 5%, que es bastante moderada si la comparamos con los datos del Informe Cisneros que señala que en España son víctimas de acoso laboral 1,5 millones de trabajadores, lo que supone más del 15% de los trabajadores en activo. Más tarde, Piñuel y Zabala afirma en el Informe Cisneros II sobre “La violencia en el entorno laboral” que un 16% de la población activa (2,38 millones de trabajadores) se consideran víctimas de *Mobbing* conforme al criterio de que las conductas ocurren al menos una vez por semana y durante 6 meses (Piñuel y Zabala, 2006). Además, uno de cada tres trabajadores manifestó haber sido víctima de acoso laboral

con una frecuencia semanal y, cerca del 77% de los afectados señaló un apoyo escaso o nulo en sus organizaciones.

Esta realidad europea muestra que es menester un estudio en las amplias filas de nuestros trabajadores y en sentido de la presente investigación, en las empleadas de la dirección de Seguridad Ciudadana en el proyecto Brigadas Barriales. Las brigadistas barriales tienen como fin en su labor, la prevención de actos delincuenciales y ésta se ejecuta por medio de un sistema de alarma a las autoridades competentes más cercana a la zona, llámese este Radio patrulla 110, PAC 120, EPI N°2 etc. Las brigadistas barriales brindan un servicio de prevención en coordinación constante con los primeros ejecutivos de cada barrio, el superior inmediato las supervisa día a día al cual se le transmiten las novedades que se observan en la jornada laboral. Dentro de sus obligaciones está la presencia constante en las calles de su barrio por un total de 6 horas por día a 6 días por semana, lo que indica un trabajo expuesto a las inclemencias climatológicas, a una geografía accidentada, a una contaminación auditiva y a la opinión pública que se tenga de ellas y su labor, esto indica que el trabajo es de un riesgo importante y de consideración ya que estos servidores públicos se encuentran totalmente expuestos a diferentes riesgos que atentan contra la integridad personal y humana de estas persona, estos riesgos se constituyen en gérmenes patógenos, agresión física y/o verbal y agresión psicológica entre otros tantos.

La policía Boliviana recibe el entrenamiento respectivo para la correcta ejecución de su labor y manejo de estas condiciones y ésta está respaldada por un periodo de estudio que los acreditan para ello. En contraposición, las brigadistas barriales se constituyen en civiles sin entrenamiento previo o capacitación para el manejo de las variables antes mencionadas, lo que las posiciona en una postura receptiva de estímulos aversivos que se constituirán potencialmente en alteraciones psíquicas con posibles manifestaciones conductuales, lo que llevaría a una disfunción en las relaciones interpersonales en el plano social así como también en el afectivo y familiar.

Habiéndose planteado la problemática se concluye con la pregunta científica, motor y motivo de la presente investigación.

¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo laboral que están presentes en el trabajo de las brigadistas barriales dependientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana gestión 2014-2015, de la ciudad de Tarija?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación conlleva una relevancia indiscutible para la sociedad Tarijeña y Boliviana debido a que éste aborda los factores psicosociales de riesgo laboral y éstos a su vez, tienen connotaciones inherentes en el ser humano, tanto en su constitución psíquica como también en su manifestaciones conductuales, los resultados de la misma podrán ser utilizados por la Dirección de Seguridad Ciudadana como también otras instituciones afines con propósitos preventivos en cuanto a los riesgos psicosociales que subyace en la ejecución laboral de cualquier índole y especialmente en el área estudiada.

La investigación justifica el abordaje de la problemática en la población íntegramente del sexo femenino ya que es éste una mayoría considerable en el rubro, así mismo son susceptibles de discriminación o racismo por su condición de género y esto en base a una sub-cultura machista, no por parte de la institución que las contrata sino por el entorno en el cual se trabaja y bajo las condiciones sociales actuales en la cual se refleja la necesidad del programa de brigadas barriales. Estas unidades de análisis mantienen un alto nivel de interacción inter-personal con un entorno nuclear como lo es la familia, pilar fundamental de la sociedad lo cual justifica en sí misma a la investigación.

Al mismo tiempo se constituye en un elemento teórico fundamental, ya que debido a las características particulares que en ella se encuentran, ésta se torna de alta utilidad a los fines de las instituciones que así lo demanden, como también un referente para futuras investigaciones que trabajen con la problemática brindando un soporte teórico de la realidad Boliviana actual. La presente vendrá a contribuir a llenar el vacío existente con referente a la problemática en la coyuntura psicosocial existente y coadyuvara al conocimiento como factor principal en las tendencias laborales de las brigadistas barriales.

En cuanto al abordaje y manejo de la información, la presente se constituye en un referente metodológico que vendrá a coadyuvar en futuras investigaciones que

aborden la temática, proporcionando instrumentos fundamentales para la correcta interpretación de la problemática brindando una visión amplia y clara en cuanto a la temática abordada.

El aporte práctico del presente trabajo de investigación, se constituye en la utilización del mismo para la elaboración de programas de intervención y/o prevención de los factores psicosociales de riesgo laboral en las instituciones que así lo demanden e investigadores que aborden la temática desde un enfoque de intervención.

Asímismo los datos recabados en la presente investigación le servirán al Gobierno Municipal y otras instituciones gubernamentales, como base para futuras políticas laborales: contratación, intervención, apoyo, etc.

DISEÑO TEÓRICO

2.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo laboral que están presentes en el trabajo de las brigadistas barriales dependientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana gestión 2014-2015, de la ciudad de Tarija?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Determinar los factores psicosociales de riesgo laboral que están presentes en el trabajo de las brigadistas barriales dependientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana gestión 2014-2015, de la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la presencia de Estrés laboral.
- ✓ Identificar la presencia de Mobbing.
- ✓ Identificar la presencia de Ansiedad

2.3. Hipótesis

Los factores psicosociales de riesgo laboral están presentes en todas sus dimensiones en el trabajo de las brigadistas barriales dependientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana gestión 2014-2015, de la ciudad de Tarija, se caracterizan por un nivel de estrés laboral moderado, nivel de Mobbing dentro del rango de bastante y nivel de ansiedad grave.

2.4. Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Escala
Factores psicosociales de riesgo laboral	Son las alteraciones psíquico/conductuales que derivan del ambiente laboral como resultado de la interacción directa y sistemática del individuo con su ambiente de trabajo (la organización, procedimientos y métodos de trabajo) y sus integrantes (las relaciones entre los trabajadores) dando como resultado manifestaciones sintomáticas con repercusiones físicas que condicionan el normal desenvolvimiento del individuo tanto en su área de trabajo así como también en sus relaciones sociales y filiales.	Estrés Laboral	Agotamiento Emocional	La vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	-Bajo
			Despersonalización	Actitudes de frialdad y distanciamiento.	-Moderado
			Realización Personal	Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	-Alto

Variable	Concepto	Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Escala
Factores psicosociales de riesgo laboral	Son las alteraciones psíquico/conductuales que derivan del ambiente laboral como resultado de la interacción directa y sistemática del individuo con su ambiente de trabajo (la organización, procedimientos y métodos de trabajo) y sus integrantes (las relaciones entre los trabajadores) dando como resultado manifestaciones sintomáticas con repercusiones físicas que condicionan el normal desenvolvimiento del individuo tanto en su área de trabajo así como también en sus relaciones sociales y filiales.	Mobbing	Desprestigio Laboral (DL)	- Presencia de amenaza de violencia física	<ul style="list-style-type: none"> - No - Un Poco - Moderada o Medianamente - Bastante - Mucho o extremadamente
			Entorpecimiento del progreso (EP)	- Presencia de agresión psicológica	
			Incomunicación (BC)	- Violación del espacio personal	
			Intimidación encubierta (IE)	- Subestimación de la capacidad laboral	
			Intimidación manifiesta (IM)	- Carga horaria inadecuada	
			Desprestigio personal (DP)	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia parcial o total de nuevas tareas. - Aislamiento del entorno laboral en relaciona las relaciones interpersonales 	

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Escala
Factores psicosociales de riesgo laboral	Son las alteraciones psíquico/conductuales que derivan del ambiente laboral como resultado de la interacción directa y sistemática del individuo con su ambiente de trabajo (la organización, procedimientos y métodos de trabajo) y sus integrantes (las relaciones entre los trabajadores) dando como resultado manifestaciones sintomáticas con repercusiones físicas que condicionan el normal desenvolvimiento del individuo tanto en su área de trabajo así como también en sus relaciones sociales y filiales.	Ansiedad	- Palpitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Banda Normal - Ansiedad Ligera - Ansiedad Moderada - Ansiedad Grave - Ansiedad muy Grave
			- Temblores	
			- Hipersudoración	
			- Desasosiego	
			- Temor a perder el control	
			- Bloqueo afectivo	
			- Pensamiento ilógicos	

MARCO TEÓRICO

3.1. TRABAJO

El trabajo se entiende por *“El uso de los procesos fisiológicos y mentales en orden a un objetivo”* (Mansilla, 2010, p.8), numerosos autores coinciden con las características de la conceptualización del trabajo en el uso de los procesos fisiológicas y mentales, más aun el trabajo implica una adaptación contextual además de circunstancial en fin de un objetivo, ya sea este como un monto remunerable retroactivamente que viene a mitigar la demanda social en cuanto a la manutención, sea esta en sí misma individual o Familiar.

La delimitación conceptual del Trabajo para los motivos de la presente investigación se lo define como “El uso de los procesos fisiológicos, mentales en función de la adaptabilidad al contexto circunstancial en pos de un objetivo remunerable”, Si bien la definición es similar, ésta no se constituye en esencia meramente a solo dos variables, la visión amplia del trabajo, debe desde la psicología, no solo abarcar las procesos meramente fisiológicos sino cómo estos procesos reaccionan ante el medio de trabajo. Las exigencias mentales no solo se manifiestan a nivel individual como persona en el medio, el ser humano no está exento de la interacción de otras exigencias. La adaptabilidad es parte fundamental de la interacción social, la coyuntura no está fuera del concepto fundamental del trabajo ya que este no solo implica una orientación de manifestaciones psíquicas conductuales, sino que implica un ámbito social bien delimitado en cuanto a las funciones fundamentales que se le demanda al ser humano, en dirección del objetivo perseguido por este en pro de la demanda social.

3.2. RIESGO LABORAL

En las últimas décadas se han experimentado grandes transformaciones en las organizaciones, debido a fenómenos como la globalización de mercados, la

produciendo entornos laborales diversos, tanto en la forma de organizar el trabajo como en la flexibilidad y la movilidad laboral. La actividad laboral tiene su núcleo en la actividad mental, y no en la física, se incrementa el trabajo emocional, aumenta la necesidad de una formación continua y se ejerce una mayor presión por la obtención de unos resultados en el trabajo. En este contexto, emergen nuevos problemas laborales como la carga mental, la violencia en el trabajo y las relaciones interpersonales conflictivas. Sin olvidar que no se ha resuelto los viejos problemas derivados de la actividad productiva como la monotonía, la repetitividad, la falta de control y la escasa autonomía para desarrollar el trabajo.

En el entendimiento de las delimitaciones conceptuales, el presente apartado entra en el foco de análisis de la manifestación en la posibilidad real de un daño derivado del trabajo, entiéndase este por daño a las repercusiones físicas de corte sintomática de cualquier índole, trastornos en niveles psicológicos producidos por el entorno laboral y en la interacción en éste, así mismo para calificar el riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valoran conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo en el entorno laboral.

Estos problemas, de naturaleza de la interacción social, están cobrando mayor relevancia, algunos autores sostienen que existe un aumento en el catálogo de riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores.

El trabajador no está fuera de la posibilidad del riesgo laboral, por ende se define al Riesgo Laboral como “la presencia potencial de factores que incidan y produzcan alteraciones fisiológicas y psicológicas en función de la interacción interpersonal del trabajador con su entorno laboral”(Ibid., p. 10).

La interacción interpersonal con el medio laboral tiene repercusiones en el organismo y la psiquis humana, no se puede sentenciar arbitrariamente que una determinada manifestación sintomática que se manifieste en el entorno laboral es consecuencia directa de la interacción del mismo, en su efecto al sujeto. No porque en el contexto

laboral el sujeto manifieste una disfunción de cualquier índole o dimensión, esta es necesariamente producida por el trabajo.

3.3. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL

Los factores psicosociales de riesgo laboral son definidos de diversas formas, para motivos de la presente investigación se define como *“Las alteraciones psíquico/conductuales que derivan del ambiente laboral como resultado de la interacción directa y sistemática del individuo con su ambiente de trabajo (la organización, procedimientos y métodos de trabajo) y sus integrantes (las relaciones entre los trabajadores) dando como resultado manifestaciones sintomáticas con repercusiones físicas que condicionan el normal desenvolvimiento del individuo tanto en su área de trabajo así como también en sus relaciones sociales y filiales”*. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de determinar en su totalidad dado que estos representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador en toda su expresión y abarcan muchos aspectos físicamente palpables tales como agentes físicos, químicos y biológicos, o otros por el que el trabajador atraviesa como lo es la organización del trabajo vinculado con los procedimientos y métodos del mismo, el contenido y la realización. Es claro que la interacción con estos aspectos tienen repercusiones psicológicas y manifestaciones físicas producto de estas repercusiones.

La interacción entre los individuos y su medio ambiente laboral se determina por sus condiciones de trabajo, sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esta interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. Los psicólogos Lagache y Nuttin, quienes introducen la variable entorno al ser humano, que en palabras sería el “hombre en situación”, plantean el enfoque que el individuo se encuentra en una unidad con el medioambiente por lo tanto esta unidad está compuesta por el ambiente físico, el ambiente sociocultural y la internalización en el sistema psíquico de esos “ambientes”, ahora bien, partiendo desde este punto de la

internalización de estos ambientes y extrapolándolo con el trabajo, que tiene mucho de ambos, se puede deducir que estos tienen indudablemente efecto en el sistema psíquico y si uno de estos ambientes que se internaliza es, en cierto grado hostil, las manifestaciones psicológicas serían altamente medibles, claro que estamos hablando puntualmente del ambiente laboral y el contenido sociocultural del mismo. En Bolivia un estado plurinacional que alberga 36 naciones altamente rico en cultura y diversidad, es fácil encontrar un ambiente laboral nutrido socioculturalmente hablando así como diferentes escenarios laborales igualmente diversos, así es como los valores y limitaciones humanas, que determinan el éxito de la interacción, están fundados en las características generales psicológicas y biológicas del individuo altamente ligado a su procedencia, así como en las peculiaridades individuales y el contexto social. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea en el trabajador sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud, por otro lado, en contraposición un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias tanto ambientales como laborales, las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, produce reacciones de un tipo diferente, éste último se ve manifiesto cuando existe una deficiente adaptación al trabajo, o internalización de los ambientes tanto físico como sociocultural, el empleado manifiesta que sus necesidades no están satisfechas lo cual lleva a que el individuo reaccione con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento inadecuado al contexto laboral.

Es así como los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral son difícilmente determinables en su totalidad ya que la sumatoria de las variables y la interacción de las mismas dan como resultado diversas manifestaciones en el ámbito laboral y humano, más aun se es posible delimitar aspectos relevantes, esos que están más fuertemente manifestados en el ámbito laboral y psíquico debido a la interacción directa, como ser, con la administración, organización, método y realización del trabajo que ineludiblemente provoca fatiga por dar un ejemplo, la relaciones

interpersonales en ese ambiente que también juegan un papel importante en el normal desarrollo de la tarea objeto del trabajo. El ser humano es naturalmente sociable no un ente aislado y en el espacio de trabajo es menester la interacción para la correcta ejecución laboral.

En todo el orbe se conoce el estrés laboral como una manifestación de este, claro que se toma como un síntoma, así como el Mobbing, psicoterrorismo o acoso laboral, un alto nivel de ansiedad o un grado bajo de autoestima, estos, que se toman como síntomas vinculados al trabajo son las variables que se desarrollaran con más profundidad a continuación.

3.3.1 ESTRÉS

Los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de ESTRÉS o de sus propiedades esenciales. Se ha sugerido incluso que el hecho más notable en torno del término estrés es que haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado.

Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente.

Hablar del estrés implica analizarlo e involucra ineludiblemente un factor o factores que se manifiesten y que además actúen de manera interna o externa en el ser humano al cual se le dificulta la adaptación psicosocial, esto induce un esfuerzo considerable en la persona para mantener un estado de homeostasis entre lo que es su persona y su entorno. El estrés es susceptible entonces de ser caracterizado como una respuesta subjetiva en relación a lo que esté aconteciendo, en este sentido el estrés así mismo es el estado interno de tensión constante más adelante se observara que este punto es cuestionable pero es un punto de partida para comprender lo que implica el estrés. El estrés se define como *“respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de*

cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona” (INSHT, 2001b). El estrés es un concepto muy amplio, como podemos observar, cada autor lo maneja de diferente manera. En el presente trabajo se referimos al estrés como “el conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación laboral determinada” (INSHT, 2001b), se considera al estrés como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso. Muchos autores hablan del estrés pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian estrés con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo en relación a una situación estresora que genera en la persona un sobre estado de tensión que le es potencialmente perjudicial. Si bien el estrés en niveles excesivos es altamente perjudicial, en si no es un estado ajeno al ser humano en esencia, ya que existe unos tipos de estrés por un lado el Distrés que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae y por otro el Eustrés que es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis es un potencializador de respuestas conductuales en relación a la auto preservación, el cuerpo al percibir un estado que pone en riesgo la integridad se estresa preparando al organismo para responder ante la amenaza haciendo de este un mecanismo de preservación, Estas reacciones van a procurar una aceleración del ritmo cardiaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre (lo que en el ámbito general lo denominamos como azúcar en sangre); una subida en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a todos los tejidos; un metabolismo más intenso de células de toda la economía; incremento de la coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que por algún pudiera perderse sangre del organismo; incremento de la actividad y rapidez mental. Al valorar el conjunto y la relación entre los distintos efectos puede llegar a la conclusión de que estos aportan a la persona en estrés unas condiciones energéticas máximas como para poder llevar a cabo una actividad física y mental agotadora durante más tiempo de lo que podría en otras circunstancias.

Si se tuviera que categorizar la mayoría de los estresores, la mayoría de ellos son parte del ambiente psicológico o sociológico. No obstante los estresores del ambiente físico a los que es necesario que se adapte la persona, se refieren a los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente. Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

El estrés vinculado al área laboral tiene sus manifestaciones y características particulares, como ya hemos manifestado pero claro, es también, existen más clasificaciones del estrés como lo es el estrés laboral y su manifestación en el trabajo en relación al desempeño.

3.3.1.1. ESTRÉS LABORAL

El estrés lo agrupan en dos categorías: estrés laboral u organizacional asociado con causas organizacionales y el estrés de la vida diaria (life stress) relacionado con causas individuales y/o familiares (Wallace y Szilagyi, 1982),

Partiendo de esta premisa en el entorno laboral las relaciones interpersonales se multiplican así como también lo hacen las demandas de funcionamiento eficiente en relación a un fin determinado he instauradas por la institución o la empresa. Las políticas laborales son establecidas desde un primer momento en la vida del trabajador poniendo en claro cuáles son sus derechos y sus obligaciones tanto así también se establecen sus beneficios.

El estrés laboral es *“el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo”*, este estrés se presenta como bien se manifiesta en la definición en el entorno laboral en una íntima relación con la interacción interpersonal que el empleado experimenta en primer plano, el entorno laboral tiene sus propias características y el trabajador se adapta a ellas y coexiste en el contexto. Los estresores o estímulos estresantes pueden constituirse en un sin número de factores que integran desde el ambiente físico, la organización , la disposición del tiempo requerido para realizar la labor remunerada, la cohesión grupal, así como también la propia capacidad de adaptabilidad asi vemos situaciones como un ambiente de trabajo contaminado auditivamente como ya Bleger lo menciona brevemente *“Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico (Bleger -psicología institucional y de las organizaciones)* Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que trabajan en una atmósfera normal. Otro factor predisponente o estresos es las la temperatura, la humedad todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en

nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente.

Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello.

El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Podemos soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos. Psicológicamente, los resultados de la exposición a estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas, la visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo, son algunos de los fenómenos que se manifiestan como efecto de reacciones psicológicas. El ser humano es sensiblemente vulnerable en cierto grado a diversos factores estresantes como lo pueden ser la presión, un ambiente tenso, la demanda por encima del deber y/o capacidad, todos estos factores son potenciales gatilladores de estrés laboral.

La capacidad de ejecutar trabajos físicos varía mucho entre las personas. Estas difieren en su salud general y resistencia física, y estos factores influyen en la rapidez y eficiencia con que cumplen sus deberes. La edad es otro factor de importancia; los más jóvenes suelen conservar un alto rendimiento de esta índole.

En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, Para Cox (1978) las consecuencias o síntomas del estrés abarcan:

1. Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
2. Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo

excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

3. Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental

4. Efectos fisiológicos: Aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y de la orina, elevación de niveles de glucosa sanguínea, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.

Como se puede observar en el trabajo de Cox (1978) las incidencias del estrés en la productividad de una empresa o la eficiencia de una institución se verán inevitablemente afectados por los efectos del estrés en los trabajadores de los cuales, tanto la empresa como las instituciones dependen para la sustentabilidad y sostenibilidad de la misma. Es inevitable afirmar que el entorno laboral es un cultivo de elementos estresores que se manifiestan en los trabajadores que están en contacto con ellos.

3.3.2 MOBBING

Antes de sumergirse por completo en el concepto de Mobbing es menester realizar un breve repaso por la etiología de la palabra, ya que el concepto de *“Mobbing proviene del verbo anglosajón “tomob” cuya traducción literal podría realizarse de la siguiente manera mediante los siguientes términos: atropellar, molestar, acosar, maltratar, linchar, atacar en masa, etc. Este vocablo le debe su origen al etólogo Konrad Lorenz, que lo describió al estudiar las conductas de supervivencia de algunas especies animales, que empleaban el ataque de coaliciones de miembros débiles de una misma especie animal, contra individuos más fuertes que ellos “Izquierdo (2010, p.83) cita a Konrad Lorenz (1966).*

La implementación del término al mundo de la psicología viene de la mano de la definición funcional de Mobbing en la cual se lo define como una *"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo"* en este acoso laboral el trabajador encuentra difícil el defenderse por sus propios medios por lo que se instaura en un conflicto asimétrico en donde se manifiesta una postura de poder llámese este social, económico, psicológico o físico entre la víctima y el agresor. Los efectos del Mobbing sobre la persona tanto en las víctimas primarias, aquellas personas que lo sufren, así como también en las secundarias que se constituirían en las personas que presencian el acto, son altamente nocivos ya que el clima de trabajo y las relaciones interpersonales se cargan de tensión laboral transformando la homeostasis en situaciones insoportables. Izquierdo (2010, p.86) cita a Para Zapf y Leymann (1996). Por otro lado, para determinar la existencia de una situación de Mobbing se requiere que este tipo de acciones de acoso psicológico se mantengan a lo largo del tiempo (por lo menos 3 meses) de manera recurrente y con una frecuencia semanal constante de lo contrario no podríamos hablar de una situación de hostigamiento laboral ya que uno puede caer en un diagnóstico equivocado, así mismo no se puede catalogar una situación, de repente tensa, entre los miembros de un mismo grupo de trabajo como una situación de Mobbing ya que si ésta situación no es repetitiva y dirigida con intencionalidad, éste acto no puede ser catalogado como un hostigamiento laboral (Mancilla, 2010, p. 88, que cita a Unión Sindical de Madrid-Región de CCOO, 2003).

En la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia está contemplado el acoso laboral en donde se manifiesta de la siguiente manera "El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral.

(CPE Sección III art. 46, D.S. N 224). La ley determinará las sanciones correspondientes” lo que indica que la problemática esta en vigencia y que forma parte de la realidad social y más aún en una sociedad en donde la diversidad está instaurándose y en proceso de consolidación plena.

El Mobbing tiene características específicas tales como:

- Menosprecio de la profesionalidad poseída: un ejemplo serían lo constituye el acto de ignorar las opiniones, menospreciarlas, tildar públicamente como “mano de obra” al otro u otros, acusaciones periódicas de falta de esfuerzo o implicación laboral a veces acompañadas de que esto sólo se arregla con la vigilancia constante etc. Pérdida de formas y desconsideración a nivel personal: (formas desconsideradas o malos modos, insultos, intimidaciones, calumnias)
- Promoción del aislamiento directo o indirecto hacia la otra persona (denegación /ocultamiento de información y oportunidades, hacer el vacío y generar un “destierro” físico (alejando a lugares apartados de los demás o mal comunicados) o psicológico (procurando que no tenga oportunidad de relación, variando momentos de encuentro común como desayunos, etc.
- Asignación excesiva de la carga de trabajo: presión permanente y con frecuencia desmedida, fijación de objetivos exagerada, pudiendo sobrepasar los límites de la jornada habitual, interrupciones y variaciones en la actividad asignada como forma de dificultar el centramiento y rendimiento esperable).
- Desestabilización o sabotaje laboral: no reconocimiento de aciertos y sin embargo persecución obsesiva de errores, arbitrariedad en la asignación de obligaciones comportando con frecuencia un reparto de lo más duro, monótono o menos lucido, designación como misiones de tareas sin sentido.

En este entendido no se puede considerar Mobbing los comportamientos acosantes pero dirigidos a todos los trabajadores de forma indiscriminada, ya que el acoso laboral se focaliza hacia uno o varios trabajadores, no a todos (Mancillia, 2010, p.88)

Es evidente que este fenómeno Mobbing tiene un efecto directo en la psiquis del trabajador objeto del acoso laboral. El acoso laboral, específicamente hablando se da en el ámbito laboral ya que este es donde se reúnen las características antes mencionadas que propician el contexto en donde se manifiesta.

El acoso laboral presenta la peculiaridad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los distintos trabajadores de cualquier empresa (Camps del Saz y otros, 1996).

El Mobbing puede manifestarse de muy diferentes formas y en ámbitos de trabajos muy distintos. Leymann (1990)(1996) describe distintas situaciones típicas de Mobbing en el trabajo que se definen en el rango laboral o profesional del acosador y la víctima. Hace una distinción entre Mobbing horizontal y vertical, en el primer caso el acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Dentro de este segundo caso puede darse un Mobbing descendente la víctima tiene un estatus inferior al del acosador o ascendente en donde la víctima tiene un estatus superior al del acosador. En ambos casos es evidente que el grado de afectación emocional es inherente a la intensidad del acoso y la frecuencia en el ámbito laboral.

Una vez instaurado el acoso laboral, su origen llega a aparecer como desdibujado o se ha olvidado, ya que la finalidad del hostigamiento es desconectar a la víctima y llevarla a un estado de total confusión.

Pero por que se desarrolla el proceso del Mobbing, cuales son las causas que desencadenan que un grupo de trabajadores acose de forma sistemática y durante un

tiempo prolongado a otro trabajador, sin que exista ninguna conducta de compasión por parte del acosador o de rebeldía por parte de la víctima. Generalmente proliferan en la sociedad prejuicios que sustentan que el problema surge cuando un trabajador con dificultades de carácter entra en un grupo de trabajo, que atribuye el desencadenante del proceso de hostigamiento a la propia víctima, a su forma de ser.

En el Mobbing no suele haber prueba alguna de la realidad de lo que se está padeciendo, porque no suele haber violencia física, cuando hay violencia física, sí hay elementos exteriores que pueden atestiguar lo que sucede, pero en conductas de acoso de este tipo no hay ninguna prueba objetiva. Parece establecerse un proceso fóbico recíproco, de tal manera que el trabajador objeto de Mobbing provoca conductas permanentes de hostilidad en el perverso y, a la vez, la visión de su acosador desencadena en la víctima un proceso de miedo. El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión en la persona acosada, y también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Una vez iniciado el Mobbing se establece un círculo vicioso que se retroalimenta del miedo de la víctima ante el acosador, ya que este miedo genera una actitud defensiva que provoca nuevas agresiones, así como fenómenos de fobia recíproca.

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de Mobbing, si se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del Mobbing (CCOO, 2002) (CGT, 2002). Se subraya determinadas características comunes de las víctimas de acoso laboral. Sáez (2000) *dice que son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza*. Indica que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el Mobbing, y presentan baja autoestima. González de Rivera (2002) destaca de las víctimas tres características principales

- Inocencia (no son capaces de dañar y no detectan en los demás las intenciones malévolas)
- Dependencia afectiva (tienen tendencia a proteger y conservar sus lazos interpersonales; son hipersensibles al rechazo y buscan constantemente el apoyo de los demás).
- Autenticidad (persiguen la autorrealización y el autoconocimiento).

Claro que estas características no están en función del contexto Boliviano, ya que no se consta de trabajos de investigación directa que hayan proporcionado dicha información, así mismo se toma como punto de partida ya que es posible la generalización de estos tres aspectos en la población boliviana ya que los investigadores como (Gonzales Rivera 2002, Sáez 2000, Leymann (1990-1996), (Piñuel y Zabala, 2001) abarcan estos conocimientos con varios puntos en común dando fiabilidad a la contextualización.

Ya con este panorama es innegable el efecto devastador del Mobbing en la psiquis humana ya que este afecta no solo las relaciones interpersonales del trabajador sino que también se manifiesta físicamente provocando un malestar real, cualquier ser humano en condiciones laborales de un ambiente de trabajo hostil, donde las relaciones interpersonales son patológicas generan un claro decaimiento en la productividad, en relación directa a la eficiencia, y a la motivación motor fundamental y sostén del trabajo. La capacidad empática de las víctimas se ve afectada y esto no le permite percibir las intenciones ocultas tanto en otros como en sí mismo, especialmente las relacionadas con la envidia elemento desmotivante. *Ante el traumatismo repetido que supone el acoso, se va produciendo un bloqueo de la empatía, que finalmente lleva a la pérdida total de capacidad para percibir las intenciones malévolas y la envidia* (González de Rivera, 2002), y esto da como resultado una completa vulnerabilidad en el trabajador.

El acoso laboral tiene lugar en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados en su desarrollo y mantenimiento es el contexto de la organización, pues en función de cómo sea ésta, puede incrementar o disminuir la posibilidad de que aparezca acoso laboral. El proceso de acoso laboral se verá favorecido por una pobre organización por ejemplo el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, de los conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales que construyen un clima organizativo propicio para el Mobbing (Boada y otros, 2005). Es por esto que el Mobbing se constituye como un factor de riesgo en el ámbito laboral ya que es en este ámbito en donde se desarrolla, prolifera y marca claramente al trabajador poniendo en riesgo su integridad psicológica.

3.4. BRIGADAS BARRIALES

La participación comunitaria a más de ser un derecho constitucional es un ejercicio de la democracia. Son los ciudadanos y ciudadanas críticos con los niveles de inseguridad urbana, quienes se han organizado en busca de resultados de interés social de ahí es donde se fundamenta el proyecto de brigadas barriales, uno de sus objetivos fundamentales es generar un entorno donde prime la convivencia armónica de la comunidad, del barrio. Esto se establece por medio de diálogos, consensos y acciones colectivas, promovidas internamente con el grupo de moradores de su sector, comuna o barrio, con los entes vinculados a ésta problemática. Como mecanismo de trabajo, quienes intervienen en procesos de ésta naturaleza deben conocer las bases del marco jurídico correspondiente a cada una de las instituciones involucradas en materia de seguridad ciudadana: Policía Nacional, Sistema de Justicia, Municipio, etc. La finalidad es informarse respecto de las competencias de cada institución e identificar modos de articularlas entre sí. La participación comunitaria es el resultado de un largo proceso, convoca varios actores, concilia intereses particulares e institucionales y define estrategias de incidencia directa, entre otros aspectos. El trabajo por la seguridad de las personas no se limita a la prevención del delito, implica desarrollar acciones orientadas a proteger integralmente a la ciudadanía en torno a sus actividades laborales, educativas y recreativas, entre otras.

Las brigadas barriales se constituyen con conciudadanos de la zona, en un trabajo mancomunado con la dirigencia barrial, para el manejo y concientización de la seguridad ciudadana.

3.5. ANSIEDAD

Todos los seres vivos estamos dotados de un sistema biológico que nos permite experimentar ansiedad o temor. La emoción del miedo puede funcionar como señal de alarma y como barrera contenedora para impedir que una persona se aventure en situaciones que pongan en riesgo la integridad personal.

En su forma mórbida o patológica constituye, en muchos casos, una forma extrema de presentación de los miedos o vivencias normales en la infancia y, por tanto, la forma en la que se presentan los trastornos de ansiedad o afectivos están determinados por el momento del desarrollo en el que aparecen y como estos afectan los aspectos personales de una persona adulta.

La ansiedad entonces es definida como, *“Miedo que se genera en las personas frente a todo intento de adaptación al medio”*. (Pichon Rivière 1972) basándose en las ideas de Melanie Klein, ha identificado fundamentalmente dos tipos de ansiedad básica: el miedo a la pérdida y el miedo al ataque, y frente a las cuales se instrumentarán medidas defensivas. *La ansiedad aparece cuando emergen los primeros indicios del cambio”, y más concretamente, “toda situación de aprendizaje, haciendo Extensiva la noción de situación de aprendizaje a todo proceso de interacción, a todo tipo de manipuleo o apropiación de lo real, a todo intento de respuesta coherente y significativa a las demandas de la realidad (adaptación), genera en los sujetos dos miedos básicos, dos ansiedades básicas que hemos caracterizado como el miedo a la pérdida y el miedo al ataque: a) miedo a la pérdida del equilibrio ya logrado en la situación anterior, y b) miedo al ataque en la nueva situación en la que el sujeto no se siente adecuadamente instrumentado.*

Se toman actualmente tanto la ansiedad y la angustia como sinónimos para los manejos clínicos. Cabe aclarar que la ansiedad por sí misma no se considera una enfermedad, ya que partiendo de su función, ésta se encuentra contemplada en la amplia gama de respuestas emocionales que presenta cualquier persona. Cuando conserva cierta frecuencia, intensidad, recurrencia y duración tiene una utilidad y un fin (Pichon Rivière 1972).

Pichon Rivière en su trabajo el proceso grupal que, en esencia es fundamentalmente psicoanalista, hace un traspaso de ésta rama a la psicología social y que realiza en este campo aportes importantes que vienen a contribuir al conocimiento científico de manera tal que en esta ocasión nos brinda un marco teórico en donde se puede obtener un punto de partida en el análisis de la ansiedad mas vinculada a la gama laboral.

La postulación de que la ansiedad es el miedo como resultado de la adaptación al medio circundante muestra un panorama altamente interpretable, extrapoliándolo al ámbito laboral se puede mencionar una realidad indiscutible, “el ambiente laboral es altamente dinámico” este que se constituye como el escenario de desarrollo de habilidades y destrezas, es un ambiente de un nivel de exigencia adaptativa por excelencia ya que el trabajador, entiéndase éste en su concepto amplio, tiene que adaptarse a los constantes cambios en su fuente laboral, estos movimientos dinámicos hacen referencia a la constante necesidad de ser apto, capaz, calificado para realizar el trabajo que se espera que realice, mas no es tan simple ya que la constante capacitación no es un factor unitario como variable en el sistema laboral, el empleado no solo se adapta a la exigencia que demanda el puesto, sino que también se adapta a las diversas personalidades de sus compañeros de trabajo que a su vez se encuentran en el mismo proceso. Las manifestaciones conductuales del grupo humano de trabajo tienen indudable repercusión de uno hacia otro en la cotidianidad de la jornada laboral.

Ahora bien Pichon Rivière (1972), en su análisis define que existen dos miedos básicos dos tipos de ansiedad básicas el primero es “*miedo a la pérdida del equilibrio ya logrado en la situación anterior*”, el equilibrio, la homeostasis interna de la persona es un estado de agrado psíquico, un estado agradable y es aquí en donde radica el origen del miedo o ansiedad en la pérdida de esa tranquilidad psíquica. Cuando una persona que ya está en este estado, se constituye en una posición psíquica estable y es cuando se presentan variables externas que vienen a mover la estructura interna de la persona se produce la ansiedad, el miedo. En el ámbito laboral las variables externas que tienen el potencial de modificar este estado de homeostasis interna del trabajador se manifiestan, estas pueden generar el brote ansioso que deriva en manifestaciones físico-conductuales alteradas, poco comunes que repercuten en la eficiencia o productividad del trabajador. El segundo miedo básico es “*el miedo al ataque en la nueva situación en la que el sujeto no se siente adecuadamente instrumentado*”, la vulnerabilidad psicológica, es como un nervio expuesto susceptible del tacto, se genera una susceptibilidad que condiciona las reacciones lo que genera malestar, inconsistencia, disonancia cognitiva, ya que la persona se encuentra psicológicamente expuesto y susceptible de ser objeto del ataque por parte de los mismos elementos humanos que trabajan en su entorno próximo.

Pichon Rivière considera las ansiedades básicas sobre todo en relación a las situaciones grupales, en razón de que estas son de por sí ansiógenas. Así, por ejemplo, en el trabajo grupal se pueden distinguir tres instancias: la pretarea, la tarea y el proyecto, En la pretarea ocurre el surgimiento de las ansiedades básicas y se ponen en juego las defensas contra ellas, mientras que en la tarea se realiza la elaboración de las mismas. Más concretamente, en la pretarea "se ponen en juego las técnicas defensivas del grupo movilizadas por la resistencia al cambio y destinadas a postergar la elaboración de las ansiedades que funcionan como obstáculo epistemológico. La 'tarea' consiste precisamente en este abordaje donde el objeto de conocimiento se hace penetrable a través de una elaboración que implica

la ruptura de la pauta estereotipada que funciona como estancamiento del aprendizaje y deterioro de la comunicación" (Pichon Rivière 1972).

Teoriza claramente cómo es que la ansiedad en sus manifestaciones básicas va en desmedro de las relaciones interpersonales y la correcta adaptación al medio en el que el sujeto se desarrolla. El ámbito laboral exige en muchos de sus puestos una capacidad de trabajo en equipo y bajo presión que es parte fundamental del desarrollo productivo o eficiente por parte de los trabajadores en relación al servicio o producto que la empresa, institución, ONG ó cualquier ente empleador brinde a la sociedad, y si las relaciones interpersonales no están en parámetros mínimos aceptables esta productividad o eficiencia decae ya que se ve interrumpido el trabajo en equipo y esto producto de un estado ansioso

La ansiedad afecta a los procesos del pensamiento y del aprendizaje. Tiende a producir confusión y distorsiones de la percepción, no sólo en cuanto al tiempo y al espacio, sino respecto a la gente y al sentido de los diferentes sucesos. Estas distorsiones pueden interferir con el aprendizaje, con la concentración, la memoria y la capacidad de hacer asociaciones y por ende en el trabajo mismo.

3.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS INSTRUMENTOS

En referente la fundamentación teórica que respalda la fiabilidad de los instrumentos es de suma importancia y más aún fundamental a la hora de establecer las bases duras de una investigación científica.

A la hora de la elección de los instrumentos se tomaron en cuenta diversos aspectos en relación intrínseca con los objetivos planteados, y en función a la población objeto de estudio en la presente investigación (“LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO LABORAL”), en este caso y por ello se toma como referencia la experiencia del psicólogo Mandricense Fernando Mansilla Izquierdo que dentro de sus trabajos se encuentra el manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica entre otros tantos, a razón de este es que se toma los instrumentos utilizados

en sus trabajos de investigación en diversas partes de España y más específicamente en el ayuntamiento de la Ciudad de Madrid.

A continuación una pequeña reseña histórica

Es psicólogo del Ayuntamiento de Madrid. Especialista en psicología clínica y en psicoterapia. Ha publicado numerosos artículos sobre drogodependencia, psicoterapia y psicología laboral en revistas especializadas y diarios nacionales. También ha publicado relatos y poemas en diversas revistas literarias. Es autor de: Poemario ensoñado. (Editorial Ayuso, 1987); Cualquier viernes y otros relatos (Editorial Orígenes, 1989); Gotas de tiempo (Editorial Endymion, 1993) Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica Principio del formulario Final del formulario “Me opongo a la violencia, porque cuando parece causar el bien éste sólo es temporal, el mal que causa es permanente” Mahatma Gandhi (1869-1948) Político y pensador indio.

METODOLOGÍA

4.1. Tipificación de la investigación

La presente investigación corresponde al **área de la Psicología Social como también a la Psicología del Trabajo**, esto implica el estudio del comportamiento del hombre en la sociedad y su aspecto laboral en diferentes ámbitos de su vida, lo cual permite comprender mejor el comportamiento humano a través de su paso por el ambiente de trabajo, éste es un campo de investigación consistente en el abordamiento de la problemática de los Factores Psicosociales de Riesgo Laboral.

El diseño metodológico que se utiliza en la investigación es de tipo exploratorio ya que no se encontraron investigaciones en relación a la problemática abordada; el presente trabajo busca conocer la existencia de factores psicosociales de riesgo, en un ámbito laboral fuera de las concepciones tradicionales de la organización del mismo.

De la misma manera llega a ser un estudio exploratorio porque es la primera vez que en la ciudad de Tarija se realiza esta investigación. Es importante resaltar que los estudios exploratorios se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

Para el tratamiento y análisis de los datos se utilizó, por una parte, el método cuantitativo porque informa de los datos empíricos y medibles expresados a través de los procesos estadísticos en forma de porcentajes y cuadros, por otra parte el método cualitativo ya que da la correspondiente descripción de cada una de las variables, retomando elementos teóricos que sustentan el trabajo.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población de la presente investigación está conformada por todas las brigadistas barriales que trabajan en el proyecto no recurrente en la gestión 2015.

De acuerdo a los datos estadísticos proporcionados por la Dirección de Seguridad Ciudadana de la gestión 2015, se cuenta con 600 brigadistas barriales, los mismos que se distribuyen en diferentes barrios de la ciudad de Tarija que en una sumatoria se constituyen en 100 barrios en total.

Los 600 Brigadistas Barriales, que en su gran mayoría son del sexo femenino, se constituyen como el total de la población en estudio. (Departamento de Seguridad Ciudadana).

4.2.2. Muestra

La muestra suele ser definida como un sub grupo de la población y se pretende que este sub conjunto sea un reflejo fiel de la población, por lo tanto, el tipo de muestreo seleccionado es el *Aleatorio estratificado*, que consiste en extraer una parte de la población de tal forma que todas las unidades posibles de tamaño fijo tienen una misma probabilidad de ser seleccionados y se obtienen a través de una selección aleatoria de las unidades de análisis, así mismo se realiza el sustrato muestral por estrato que permite identificar la cantidad de unidades de análisis específicas por estratos dentro de la muestra aleatoria.

Para seleccionar la muestra se efectuó el proceso estadístico que determina científicamente la muestra representativa de la población que en este caso se constituye en el 39.17 % de la del universo poblacional, muestra resultante de la aplicación de la fórmula estadística para muestreo poblacional (Smpieri, Hernandez, 2010 metodología de la investigación, p 173).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo (p.e. 600 brigadistas barriales)

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que buscamos, se usará un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

Nivel de confianza 95% $\rightarrow Z=1,96$

e = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%)

p = 50% en función de la heterogeneidad

Con estos datos se calcula el tamaño de la muestra poblacional representativa que se posiciona como el total de unidades de análisis a estudiar con un grado de fiabilidad del 95 % y un margen de error del 5%, el procedimiento estadístico es por sustitución de variables como se puede ver a continuación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{600 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)}{(600 - 1) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{600 \cdot 3,8416 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(599 \cdot 0,0025) + (3,8416 \cdot 0,50 \cdot 0,50)}$$

$$n = \frac{576,74}{1,4975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{576,74}{2,479}$$

$$n = 234,65 \cong 235$$

Con la muestra ya delimitada la proporción de muestras se divide en la totalidad de barrios dando una distribución homogénea de las unidades de análisis en los 100 barrios de la ciudad de Tarija proporcionando una muestra representativa

Entonces se tiene lo siguiente:

$$a = n/b$$

Donde

a = El número de unidades de análisis

n = El número total de la muestra

b = El número total de barrios

$$a = 235/100$$

$$a = 2,35$$

En base a que no se puede dividir la unidad de análisis se redondeó a un número entero en los primeros 35 barrios donde se aplicó, en una proporción de 3 unidades de análisis; posteriormente, a los restantes 65 barrios solo se aplicó a un total de 2 unidades de análisis dando un total de 235 muestras aleatorias. El acercamiento a los brigadistas barriales fue directo, de investigador a encuestado

solicitando y pidiendo de, forma respetuosa, la colaboración libre de los miembros de la brigada barrial ajustándose a los parámetros ya establecidos por barrio.

El listado de barrios se adjunta en anexos, estos son datos otorgados por el Departamento de Seguridad Ciudadana encargados del proyecto no recurrente de Brigadas Barriales.

4.3. Métodos, técnicas e instrumentos

4.3.1 Métodos

Son el camino por donde transitamos para lograr una estructura lógica del proceso de forma tal que podamos incidir en el objeto para transformarlo, es el conjunto de acciones encaminadas hacia lograr una estructura del problema dado en determinadas condiciones de la investigación.

Por las características de la investigación se trabajó desde dos enfoques que son:

Teórico: Es aquél que potencia la posibilidad de realizar investigaciones que permiten proporcionar información de un hecho u objeto de estudio para explicar, determinar las causas y formular hipótesis investigadas, revisando teorías pertinentes.

Estadístico: Porque se aplicaron cálculos matemáticos, que permitieron medir los resultados de los datos recopilados por medio de estadísticas. En el presente trabajo de investigación la información recogida fue procesada a través del paquete estadístico SPSS, en el que se calcularon frecuencias y se elaboraron tablas; a partir de ello se realizó el análisis.

Empírico: incluye una serie de procedimientos prácticos sobre el objeto de estudio los cuales permiten exponer de manera clara las relaciones inherentes a la variable, poniendo en evidencia lo relevante y a su vez expresando de manera clara en un lenguaje determinado.

Estadístico: se realizar la organización y el análisis que se obtiene a partir de la aplicación del instrumento, logrando obtener de esta manera las frecuencias y los porcentajes de las variables.

4.3.2. Técnicas

Se utilizó como técnica de recolección de datos un cuestionario y dos Inventarios.

- **Cuestionario:** El cuestionario es un conjunto de preguntas cuyo propósito es obtener información con algún objetivo en concreto.
- **Inventario:** Se denomina inventario a la comprobación y recuento, de las existencias físicas en sí mismas y/o con las teóricas documentadas en aspectos psicológicos y conductuales.

4.3.3. Instrumentos

Los instrumentos seleccionados para la presente investigación fueron.

Cuestionarios de Maslach Burnout Inventory de Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986), para determinar el estrés laboral, el inventario de **Acoso Laboral de Leyman, de González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003)** para la identificación de la presencia de Mobbing.

MASLACH BURNOUT INVENTORY. (Cuestionarios de Maslach Burnout Inventory de Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). El Inventario Maslach Burnout es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Es el instrumento formado, en totalidad por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

✓ **INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN. (Acoso Laboral de Leyman, de González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003)):**

El psicólogo y economista Leymann, describió en su Inventario de Acoso Laboral, Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT 45 conductas a través de las cuales se ejecuta el mobbing de manera más frecuente, las clasificó en cinco grandes apartados:

- 1.- Limitar y manipular la comunicación y/o la información
- 2.- Limitar el contacto social
- 3.- Desprestigiar a la persona acosada ante sus compañeros
- 4.- Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral
- 5.- Comprometer la salud de la persona acosada

El cuestionario de estrategias de acoso psicológico se constituye en 60 ítems, los cuales están pensados y planteados en base a situaciones en las cuales el acoso psicológico fuera posible dentro de una situación hipotética otorgando un rango de elección que oscila desde 0 a 4 siendo el último un indicador de una experiencia de

acoso psicológico de forma repetitiva y en contraposición a la opción 0 que indica la ausencia misma del acoso.

- ✓ **INVENTARIO DE ANSIEDAD DE BECK:** El inventario de Beck está conformado por 21 ítems, la corrección se realiza de acuerdo a la sumatoria de los mismos dando parámetros en que se determinan el grado de ansiedad, Una gran suma de **0 - 21** indica ansiedad muy baja, entre **22 - 35** indica ansiedad moderada y una suma que exceda **36** es ansiedad severa.

4.4. Procedimiento

El presente trabajo de investigación se realizó a través de la siguiente secuencia:

1º Fase de Revisión Bibliográfica. Esta primera etapa corresponde a la revisión bibliográfica sobre el tema, para delimitar el problema y plantear los objetivos, posteriormente se elaboró el marco conceptual de la investigación, con el fin de tener una comprensión global de la problemática.

2º Fase: Selección de los Instrumentos. En esta etapa se realizó la elección de los instrumentos que se aplicaron basándose en la investigación de Mansilla en su trabajo de “Prevención de factores psicosociales de riesgo laboral”, realizado en Europa.

3º Fase: Selección de la Muestra. En esta etapa se efectuó la selección de la muestra por medio del muestreo *Aleatorio estratificado* que arrojó unidades de análisis de forma azarosa.

4º Fase: Aplicación de Instrumentos y Recolección de Datos. En esta etapa se aplicó los instrumentos seleccionados de manera exclusiva para el presente trabajo, los mismos que proporcionaron datos fundamentales para la investigación científica.

5º Fase: Sistematización y tabulación de datos. En esta etapa de sistematización de los datos obtenidos, se colocaron éstos en una matriz para su correcta tabulación por medio de procedimientos estadísticos.

6º Fase: Análisis e Interpretación de los Resultados. Se realizó el análisis e interpretación de los datos obtenidos, los cuales se presentaron a través de cuadros para una mejor comprensión.

7º Fase: Conclusiones y Recomendaciones. En base a la información recolectada y analizada se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

8º Fase: Redacción y Presentación del Informe Final. Se redacta el informe final del trabajo de investigación el cual es remitido a las instancias académicas correspondientes.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis que a continuación se presenta muestra una fotografía social de la problemática, resaltando al mismo tiempo, los resultados más relevantes en cuanto a relación directa a las variables ya mencionadas a lo largo de todo el documento. Estos porcentajes, que siendo obtenidos a través de las técnicas y la ayuda de los programas estadísticos como el SPSS, Exel, aportando de esta manera a las bases científicas ya establecidas para el correcto análisis de los resultados, grafican la esencia misma de una realidad social que llega a todos y cada uno de los ciudadanos en funciones laborales.

El análisis de los resultados, entonces, se estructura de acuerdo a los objetivos específicos, representados en orden a través de cuadros y gráficas, los mismos que se detallan a continuación.

5.1. Determinar la presencia de Estrés Laboral

**Cuadro N° 1
Estrés Laboral**

ITEMS	NUNCA	ALGUNA VES AL AÑO O MENOS	ALGUNA VES AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VES A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	DIARAMENTE	TOTAL
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	33 14%	32 14%	34 14%	35 15%	27 11%	51 22%	23 10%	235 100%
Al final de la jornada me siento agotado	18 8%	40 17%	37 16%	31 13%	29 12%	53 23%	27 11%	235 100%
Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	19 8%	48 20%	27 11%	35 15%	35 15%	45 19%	26 11%	235 100%
Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	31 13%	26 11%	36 15%	32 14%	45 19%	30 13%	35 15%	235 100%
Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	36 15%	22 9%	27 11%	37 16%	37 16%	44 19%	32 14%	235 100%
Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	40 17%	11 5%	26 11%	39 17%	52 22%	36 15%	31 13%	235 100%
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	31 13%	17 7%	47 20%	36 15%	37 16%	36 15%	31 13%	235 100%
Me siento “quemado” por el trabajo.	37 16%	18 8%	45 19%	38 16%	31 13%	40 17%	26 11%	235 100%
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	47 20%	19 8%	33 14%	39 17%	38 16%	27 11%	32 14%	235 100%
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	36 15%	22 9%	34 14%	40 17%	30 13%	27 11%	46 20%	235 100%
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	34 14%	17 7%	38 16%	31 13%	27 11%	31 13%	57 24%	235 100%
Me encuentro con mucha vitalidad.	35 15%	18 8%	40 17%	23 10%	37 16%	26 11%	56 24%	235 100%
Me siento frustrado por mi trabajo	42 18%	16 7%	21 9%	26 11%	25 11%	59 25%	46 20%	235 100%
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	36 15%	25 11%	20 9%	36 15%	31 13%	49 21%	38 16%	235 100%
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	33 14%	17 7%	24 10%	43 18%	33 14%	44 19%	41 17%	235 100%
Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce	23 10%	20 9%	37 16%	37 16%	35 15%	53 23%	30 13%	235 100%
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	26 11%	20 9%	37 16%	40 17%	37 16%	47 20%	28 12%	235 100%
Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	26 11%	22 9%	30 13%	32 14%	33 14%	59 25%	33 14%	235 100%
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	31 13%	24 10%	32 14%	32 14%	27 11%	53 23%	36 15%	235 100%
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	44 19%	20 9%	34 14%	21 9%	27 11%	60 26%	29 12%	235 100%
Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	29 12%	28 12%	25 11%	38 16%	31 13%	65 28%	19 8%	235 100%
Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	17 7%	22 9%	31 13%	18 8%	39 17%	49 21%	59 25%	235 100%
Promedio	16%	11%	16%	16%	17%	22%	18%	

Fuente: Elaboración propia

En el trabajo surge estrés laboral que pueden ser provocados por diversos factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, la organización de las funciones y tareas y la estructura de la organización del trabajo, como también las diferencias individuales, tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) pueden dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Se debe tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el nivel de estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él en su libre interacción social y / o familiar.

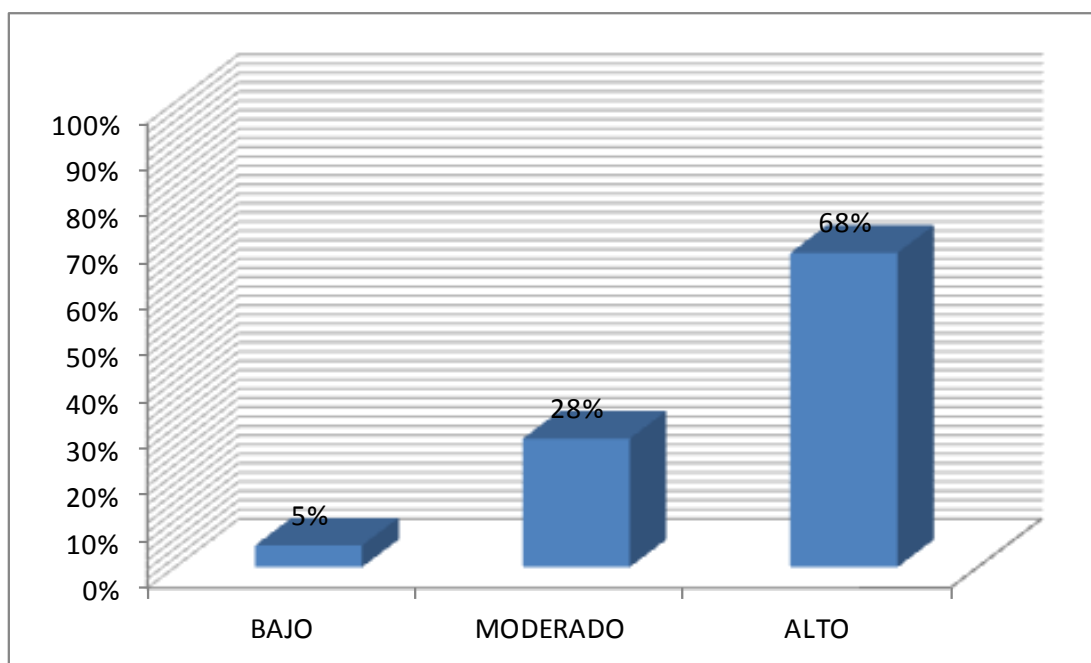
Las consecuencias del estrés sobre la humanidad de estas personas, que componen las Brigadas Barriales, cuyo trabajo fundamental es de la “alerta temprana” ante cualquier evento de corte delictivo que se observe en el normal desarrollo de su jornada. Esta interacción con un ambiente de trabajo expuesto al riesgo físico, tiene efectos en el funcionario público, se evidencia en el indicador “***me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente***” con un ítem que cuestiona al entrevistado en “***con qué frecuencia lo ha experimentado***” el 24 % de los encuestados responde que lo ha experimentado a Diario, en otras palabras es evidente que las personas en este ambiente laboral perciben un cambio en su comportamiento ya que de otro modo no se cuestionarían si es posible o no que el trabajo le afecte emocionalmente.

Como bien esta ejemplificado en el trabajo de Fernández Mancilla Izquierdo, en el Manual de Factores Psicosociales de Riesgo Laboral donde dice que “Los patrones de conducta específicos son una forma de comportamiento aprendido que influye en cómo se afrontan las situaciones cotidianas de la vida. Hay patrones de conducta específicos que pueden contribuir al estrés laboral y que pueden incidir directamente en la aparición o no de síntomas” Izquierdo (2010, p.78) que cita (INSHT, 2001b)., es claro entonces

que este sistema funciona en ambas direcciones, trabajo – familia y familia – Trabajo, y ya que el ser humano está en constante aprendizaje o adaptación, el temor de que “nuevas conductas necesarias para la correcta realización del trabajo de Brigadista Barrial lleven a el funcionario público a percibirse de una forma distinta, extraña y que esta percepción se extienda a la vida diaria fuera del ambiente laboral puede tener consecuencias relacionales de corte filial o social de importancia y esto, finalmente repercutir de manera negativa en su puesto laboral.

Por otro lado ¿hasta dónde son los límites del trabajador en un ambiente de trabajo con condiciones expuestas? ¿Cuáles son las manifestaciones físicas que indiquen que ya está en sus propios límites? El indicador a continuación ejemplifica de manera porcentual esta conducta ***“En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”*** con un ítem que cuestiona al entrevistado que ***“con qué frecuencia lo ha experimentado”*** el 26 % responde que ha experimentado esta conducta “varias veces a la semana”, estar al límite personal en un puesto laboral no es un indicador positivo en ningún nivel, es claro que en este entorno laboral experimenta situaciones que lo llevan al límite de sus capacidades laborales por un lado y personales por otro, el estrés generado en estas situaciones puede tener características emocionales de corte negativo como lo es el aplazamiento emocional o abulia, la despersonalización entre otros (Inventario de Maslach Burnout). Los trabajos que ejemplifican las consecuencias del estrés en la persona en un entorno laboral con características desfavorables indican que ***“En general, se ha confirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Leza, 2005; Robertson Blackmore y otros, 2007) ,*** El estrés se manifiesta en todo trabajo que exija un mínimo de esfuerzo bajo presión y es socialmente aceptado que esta sintomatología presentada por el estrés sea aceptada e incluso no tomada en cuenta como un riesgo derivado directamente del ambiente laboral mas no es una razón excluyente ni mucho menos descartable las consecuencias relacionales que tienen en los empleados la aparición del estrés en sus distintos niveles como veremos a continuación en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1
Estrés Laboral



Harrison afirmaba que *“El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas”* (Harrison, 1978). Esto quiere decir que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas y que el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas del entorno laboral y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo.

El panorama de que los trabajadores afrontan un puesto laboral expuesto, ya que su labor se fundamenta en el recorrido por las calles de los distintos puntos operativos que se designaron para la ejecución de su trabajo. Así se obtuvo que el 68% presenta un nivel de estrés “Alto” ésto es un indicador que se debe tomar con mucho cuidado ya que por un lado es claro que el trabajo está teniendo influencias negativas en los trabajadores y sí se toma “El modelo de esfuerzo-recompensa “que postula que “el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa” (Siegrist, 1996).

Es evidente que el esfuerzo manifiesto está dado, mas no la recompensa de corte psicológica, muy bien representada en la satisfacción laboral.

El impacto del estrés laboral es innegable ya que no muy lejano el 28 % manifiesta un estrés de nivel moderado y solo un 5 % está en una banda Normal de 235 unidades de análisis.

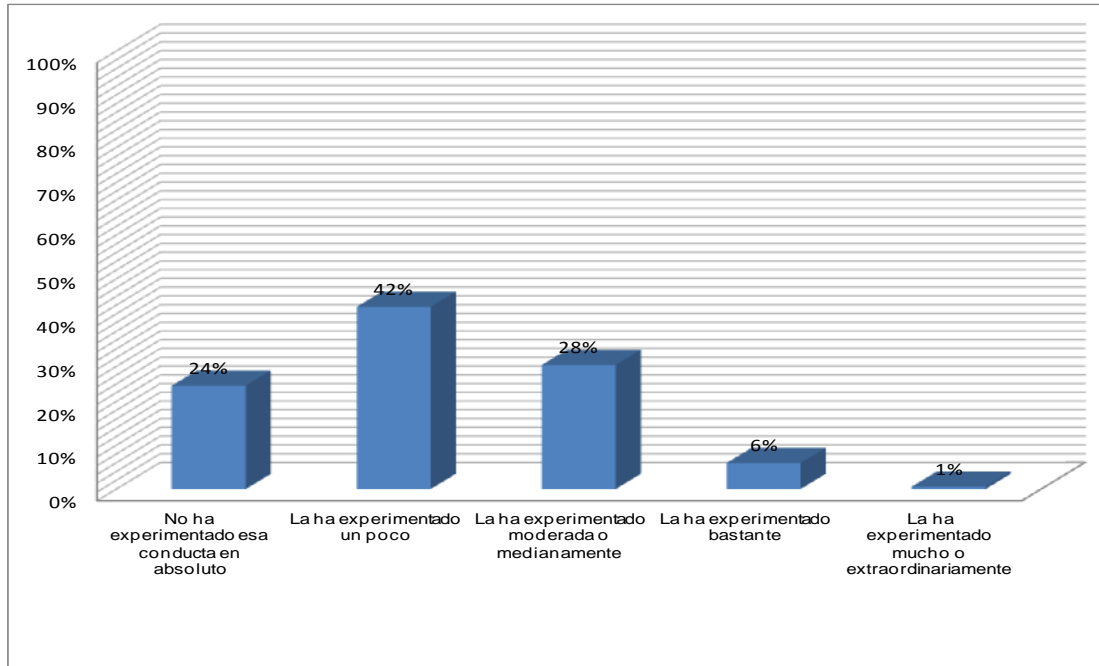
Si bien cuando el estrés laboral se presenta momentáneamente, y es una situación que no se posterga por mucho tiempo y que, además, una vez que se afronta o se resuelve se elimina la situación desaparece el mismo y los síntomas de este, por ejemplo una sobrecarga de tarea un día de trabajo, o en una discusión puntual con compañeros de trabajo pasa, se puede hablar de un tipo de *estrés laboral episódico*. Cuando el estrés laboral se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación de esta magnitud de manera continua, estamos frente a un tipo de *estrés laboral crónico* (INSHT, 2001b).

Los porcentajes arrojados por los instrumentos aplicados indican que el tipo de estrés presente en los Brigadistas Barriales es este último, esto es respaldado por los mismos porcentajes de los ítems “*En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades*” con un 26%, “*me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente*” con 24 %, “*debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado*” con el 22 %, estas claras manifestaciones directas de cambios conductuales que se presentan de manera constante, de tal modo que llega a la percepción consiente del propio trabajador.

5.2. Identificar la presencia de Mobbing

Grafica N° 2

Mobbing



Fuente: Elaboración propia

El Mobbing que es también conocido como psico-terror es uno de los problemas que se están comenzando a evidenciar en las instituciones en distintos grados y niveles en su forma más general, el fenómeno del *Mobbing* consiste en herir y hostigar de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

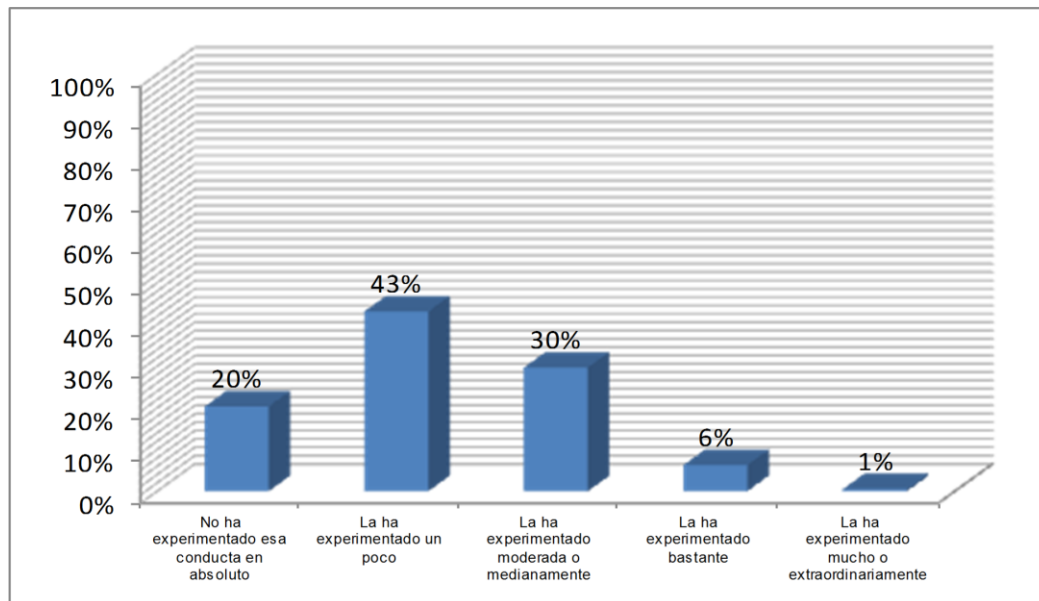
El acoso laboral puede ser directo, con agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien indirecto, como el aislamiento y la exclusión social. Ambos se consideran como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está condicionada por la presencia del otro (Carreras y otros, 2002).

El acoso laboral, Mobbing o terror psicológico más allá del nombre que se le otorgue a la actitud conductual direccionada a una persona dentro del entorno laboral, es un evento inaceptable dentro de lo que son las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo estructurado o semi estructurado, es un evento que no se encuentra contemplado dentro de las normas de conducta en cualquier institución o empresa ya sea pública o privada, entonces cómo es que sí bien esta es una conducta que no es aceptada, se registran eventos de esta naturaleza en organizaciones, sin ir más lejos para ejemplificar el contexto y las dimensiones de alcance que tiene el Mobbing, el 42 % de los brigadistas barriales ha experimentado alguna dimensión de acoso laboral calificándolo como “un poco”; el 28 % lo ha experimentado de manera moderada.

Estos porcentajes son muestra fehaciente que dentro del ambiente de trabajo de los brigadistas barriales existe Mobbing, y se tiene que diferenciar y especificar que este aspecto de acoso laboral no tiene su origen en el contacto del brigadista con el contexto laboral externo, como pueden ser las personas que se encuentran en los barrios o comunidades en donde los brigadistas barriales prestan servicio, sino que es un elemento que se encuentren inmerso, dentro de la estructura jerárquica o la cadena de mando con la que el trabajador tiene contacto frecuentemente y directo. *“El mobbing no se identifica con los conflictos interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a ser crónicos, lo que generaría un deterioro del clima laboral, sino con aquellos en los que la situación empieza a provocar daños para la salud”* (Leyman, 1996). Leyman es muy claro en este aspecto de los efectos perjudiciales en la salud del trabajador y se corrobora ya que el 6 % manifiesta que lo ha experimentado bastante y el 1 % lo experimento mucho o extraordinariamente. Estos números ya son indicadores rojos de las relaciones jerárquicas y de funcionamiento en cualquier institución o empresa, ya que existe una clara manifestación conductual dirigida a una persona o una serie de personas con intenciones fuera de los parámetros de comportamiento previamente establecidos como pilares básicos y fundamentales de funcionamientos dentro de las buena conducta y profesionalismo que se constituye como una conducta inaceptable en cualquier nivel jerárquico.

Cuadro N° 2
Mobbing
Índice de desprestigio laboral (DL)

ITEMS	No ha experimentado esa conducta en absoluto	La ha experimentado un poco	La ha experimentado moderada o medianamente	La ha experimentado bastante	La ha experimentado mucho o extraordinariamente	Total
CRITICAN SU TRABAJO	53 23%	84 36%	84 36%	12 5%	2 1%	235 100%
NO LE MIRAN O LE MIRAN CON DESPRECIO O GESTOS DE RECHAZO	47 20%	105 45%	64 27%	17 7%	2 1%	235 100%
LE CALUMNIAN O MURMURAN A SUS ESPALDAS	66 28%	96 41%	61 26%	11 5%	1 0%	235 100%
HACEN SIRCULAR RUMORES FALSOS O INFUNDADOS SOBRE USTED	51 22%	109 46%	65 28%	6 3%	4 2%	235 100%
SE EVALUA SU TRABAJO DE FORMA PARCIAL, INJUSTA Y MALINTENCIONADA	17 7%	97 41%	77 33%	41 17%	3 1%	235 100%
SE SOMETEN INFORMES CONFIDENCIALES Y NEGATIVOS SOBRE USTED	51 22%	105 45%	69 29%	10 4%	0 0%	235 100%
LAS PERSONAS QUE LE APOYAN RECIBEN AMENAZAS O PRESIONES PARA QUE SE APARTE DE USTED	56 24%	108 46%	64 27%	7 3%	0 0%	235 100%
OCULTAN SUS HABILIDADES O POTENCIAS ESPECIALES	39 17%	102 43%	82 35%	12 5%	0 0%	235 100%
EXAGERAN SUS FALLOS Y ERRORES	42 18%	97 41%	77 33%	19 8%	0 0%	235 100%
INFORMAN MAL SOBRE SU PERMANENCIA Y DEDICACION	44 19%	106 45%	70 30%	15 6%	0 0%	235 100%
CONTROLAN DE MANERA MUY ESTRUCTA SU HORARIO	50 21%	99 42%	75 32%	11 5%	0 0%	235 100%
CUANDO SOLICITAN UN PERMISO O ACTIVIDAD A LA QUE TIENE DERECHO SE LO NIEGAN O LE PONIN PEGAS Y DIFICULTADES	40 17%	112 48%	64 27%	16 7%	3 1%	235 100%
SE LE PROVOCA PARA OBLIGARLE A REACCIONAR EMOCIONALMENTE	66 28%	98 42%	55 23%	15 6%	1 0%	235 100%



Fuente: Elaboración propia

El índice de desprestigio laboral caracterizado por Leyman en “aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros”, son elementos que se constituyen en fragmentadores del ambiente laboral.

En base a los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los brigadistas barriales *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)* (Leymann, 1990), se observa una tendencia clara y uniforme con porcentajes que están entre los 36 % y 46 % a largo de todos los indicadores que forman parte del (DL).

Entre los cuales resaltan como por ejemplo “informan mal sobre su permanencia y su dedicación” en la consigna “un poco” con un 45 % que ejemplifica la intencionalidad de la conducta que es perjudicar en algún sentido al personal que se está reportando, esto no solo genera un ambiente de trabajo inadecuado, sino que también va en desmedro del ambiente laboral donde se trabaja, rompiendo de esta manera las relaciones de confianza y generando conflictos dentro del grupo de trabajo.

En la afirmación “no le miran o le miran con desprecio o con gesto de rechazo” con 45 % en la opción de “un poco” indica claramente que dentro del grupo de trabajo no existe una integración del personal en su totalidad, esto perjudica el normal desenvolvimiento del trabajador en sus funciones cotidianas ya que cada uno de los integrantes de este ambiente de trabajo son inter dependientes en el accionar ante una eventualidad que requiera su participación dentro del campo de ejecución de la seguridad ciudadana.

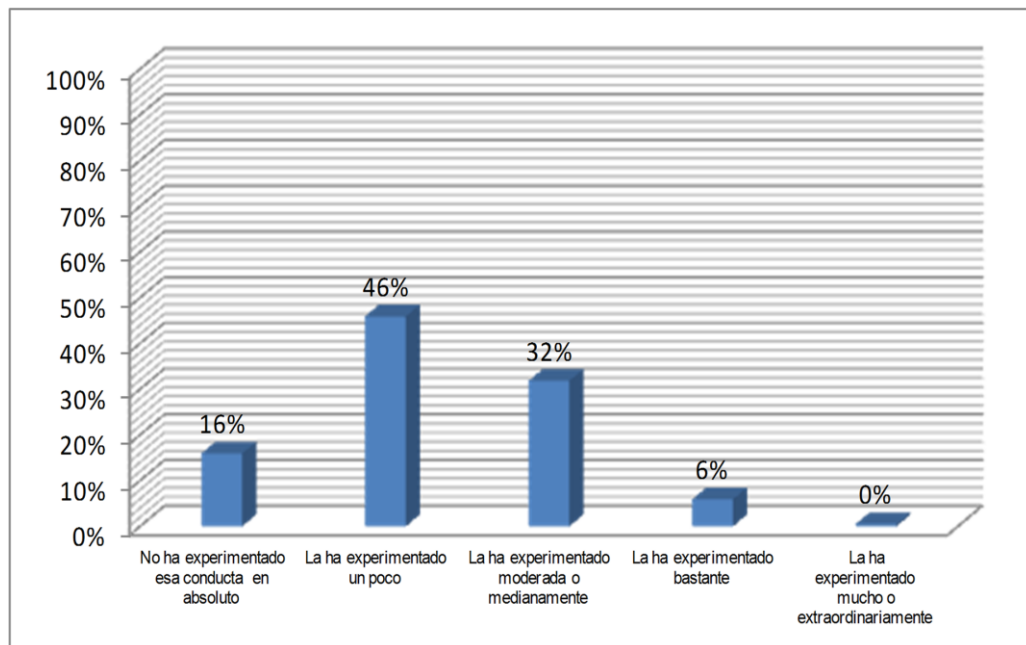
Otro indicador muestra como la sistematización del DL se extiende ejemplificado en el ítems “las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se aleje

de usted”, en la consigna “un poco” el 46 % de los encuestados afirma que esta situación se manifiesta en alguna medida dentro de su trabajo, este tipo de actitudes de desprestigio laboral direccionado al entorno de la víctima amplia el rango de afectación del acto, poniendo en blanco de futuras hostigaciones a las personas que se encuentran a favor de la víctima generando un aislamiento funcional en la que tiene como fin el desgaste del individuo y en el trabajo.

En aspectos más generales de los datos recabados a lo largo de la investigación se puede afirmar que el 43 % en promedio del total, manifiesta que si ha experimentado en un rango medio bajo en la consigna “un poco” clara manifestación de una conducta abierta a la disrupción en el trabajo, el 30 % se manifiesta en la consigna “lo he experimentado medianamente” dejando un 6 % lo ha experimentado bastante. Este último porcentaje si bien no es un porcentaje alarmante con relación de cantidad, si lo es en relación funcional, una persona con una carga emocional negativa transferida en el ambiente laboral genera consecuencias organizacionales de importancia, puesto que el grupo de trabajo no funciona de forma saludable dentro de los parámetros laborales.

Cuadro N° 3
Mobbing
Índice de entorpecimiento del progreso (EP)

ITEMS	No ha experimentado esa conducta en absoluto	La ha experimentado un poco	La ha experimentado moderada o medianamente	La ha experimentado bastante	La ha experimentado mucho o extraordinariamente	Total
LE ASIGNAN UN LUGAR DE TRABAJO QUE LE MANTIENE AISLADO DEL RESTO DE SUS COMPAÑEROS	47	119	61	8	0	235
	20%	51%	26%	3%	0%	100%
LE ASIGNAN UN TRABAJO HUMILLANTE	20	89	83	43	0	235
	9%	38%	35%	18%	0%	100%
NO SE LE ASIGNAN NUEVAS TAREAS, NO TIENE NADA QUE HACER	48	116	67	4	0	235
	20%	49%	29%	2%	0%	100%
LE CORTAN SUS INICIATIVAS, NO LE PERMITEN DESARROLLAR SUS IDEAS	33	111	83	3	5	235
	14%	47%	35%	1%	2%	100%
LE OBLIGASN A HACER TAREAS TONTAS O INUTILES	27	104	91	10	3	235
	11%	44%	39%	4%	1%	100%
LE ASIGNAN TAREAS MUY POR DEBAJO DE SUS CAPASIDADES	35	109	72	19	0	235
	15%	46%	31%	8%	0%	100%
LE OBLIGAN A REALIZAR TAREAS HUMILLANTES	52	107	66	10	0	235
	22%	46%	28%	4%	0%	100%



Fuente: Elaboración propia

En este apartado donde se analiza el Índice de entorpecimiento del progreso o también abreviado EP se observan diversos factores o características que hacen de las relaciones laborales una situación un poco más compleja a la hora de poder realizar de manera eficiente y correcta la tarea asignada.

El entorpecimiento del progreso se refiere a un bloqueo sistemático, de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o el contenido, de acuerdo con sus competencias (Leymann, 1990).

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que en el indicador “le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros” el 51 % afirma que “lo ha experimentado un poco”, al hablar del entorpecimiento del progreso ya se habla de una interferencia en la productividad o eficiencia del empleado que tiene consecuencias directa en su rendimiento y en la evaluación de productividad laboral, los efectos a corto plazo no son visibles, pero si los efectos a largo plazo organizacional e individual, (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

La pro actividad es sinónimo de interés y de desarrollo de nuevas ideas para un mejor desenvolvimiento, pero cuando estas ideas innovadoras no son recibidas por nadie, no causan efecto productivo alguno, que esta situación se dé dentro de las organizaciones es señal de deterioro laboral.

En los datos recabados se puede observar cómo esta situación se da en situaciones laborales con características expuestas, en el enunciado “le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas” 47 % lo ha experimentado un poco y un 35 % lo ha experimentado medianamente, entre estas consignas de “un poco y medianamente” existe mucha similitud en sentido de cantidad, podríamos realizar una sumatoria de los porcentajes dejando al 82 % de trabajadores, que no se les permite desarrollar iniciativas ni ideas en el ámbito laboral, *“la mejora de esta variable supone un*

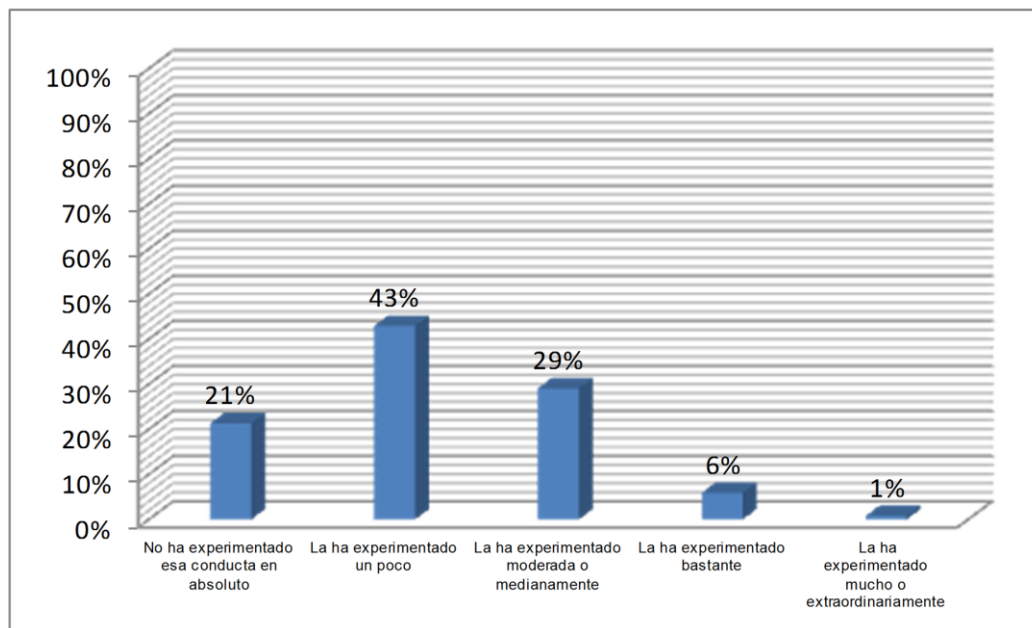
incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en el, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficiencia y eficiencia de los trabajadores” (José Bleger, 1984).

Las tareas asignadas son fundamentales, es preciso que para cada tarea se le asigne una persona calificada y adecuadamente capacitada para la misma, cuando a una persona se le otorgan tareas que se encuentran muy por debajo de sus capacidades se tienen efectos nocivos en la autoestima de la persona. En el indicador que dice justamente lo mismo “ le asignan tareas muy por debajo de sus capacidades”, el 46 % de las personas encuestadas respondieron que “ han experimentado esa conducta un poco” y un 8 % lo experimentó bastante, esta situación laboral, indica que la arbitrariedad de la designación de la tarea esta al libre albedrío del que la designa, sin tener en cuenta las habilidades, capacidades o si está sobre calificado para realizar la tarea a asignar y es de esta forma cómo es que se convierte en un elemento de hostigamiento, la víctima no tiene más alternativa que realizar la tarea a la cual se le asignó.

Finalmente tomando los resultados de manera general, el 46 % de los encuestados se encuentra dentro del rango de la afirmación “la he experimentado un poco”, el 32 % afirmó que “ha experimentado moderadamente” esto es prueba ineludible que dentro de la estructura de mando de la jerarquía de las brigadas barriales, se constituye una finalidad aislada en algunos grupos de trabajo la intencionalidad de entorpecimiento del progreso.

Cuadro N° 4
Mobbing
Índice de incomunicación (BC)

ITEMS	No ha experimentado esa conducta en absoluto	La ha experimentado un poco	La ha experimentado moderada o medianamente	La ha experimentado bastante	La ha experimentado mucho o extraordinariamente	Total
SUS COMPAÑEROS LE PONEN PEGAS O NO LE DEJAN EXPRESARSE O NO LE DEJAN HABLAR	55	81	74	23	2	235
	23%	34%	31%	10%	1%	100%
IGNORAN SU PRESENCIA, NO RESPONDEN A SU PREGUNTA	57	80	81	15	2	235
	24%	34%	34%	6%	1%	100%
LA GENTE HA DEJADO O ESTA DEJANDO DE DIRIGIRSE O DE HABLAR CON USTED	48	90	71	18	8	235
	20%	38%	30%	8%	3%	100%
NO CONSIGUE HABLAR CON NADIE, TODOS LO EVITAN	44	99	75	17	0	235
	19%	42%	32%	7%	0%	100%
PROHIBEN A SUS COMPAÑEROS QUE HABLE CON USTED	46	112	62	14	1	235
	20%	48%	26%	6%	0%	100%
EN GENERAL SE LE IGNORA, SE LE TRATA COMO SI FUERA INVISIBLE	58	96	73	7	1	235
	25%	41%	31%	3%	0%	100%
DEBUELVEN ABREN O INTERCEPTAN SU CORRESPONDENCIA	54	107	61	13	0	235
	23%	46%	26%	6%	0%	100%
NO LE PASAN LAS LLAMADAS O DICEN QUE NO ESTA	41	122	67	5	0	235
	17%	52%	29%	2%	0%	100%
PIERDEN U OLVIDAN SUS ENCARGOS PARA USTED	48	121	51	13	2	235
	20%	51%	22%	6%	1%	100%



Fuente: Elaboración propia

El bloqueo de la comunicación es parte de las estrategias postuladas por Leyman, la estrategia de Índice de incomunicación, que pueden ser manifestadas con actos tales como, ignorar a la persona, evitarla, prohibir hablar con dicha persona, intervenir su correspondencia o llamadas telefónicas, etc. (Leymann, 1996).

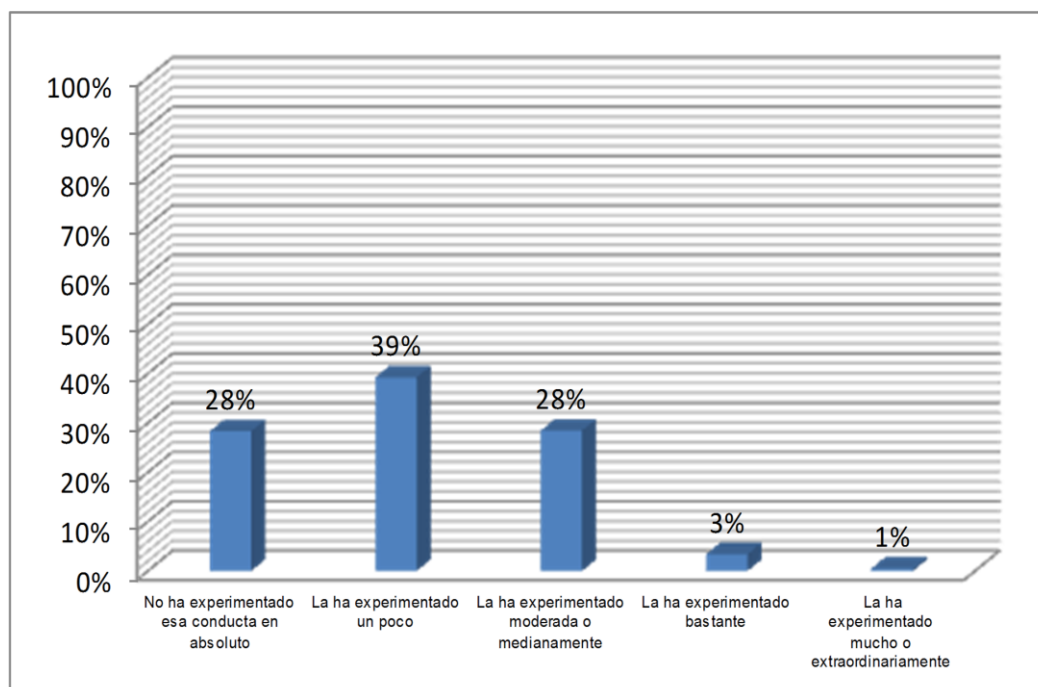
Es notoria la situación del tipo de conductas de incomunicación que forma parte del hostigamiento laboral. De esta manera procedemos con los porcentajes relevantes encontrados en el análisis de los resultados arrojados por el instrumento aplicado. En el indicador ***“no le pasan las llamadas o dicen que no están”***, muestra un 52% que menciona que han experimentado esta conducta “un poco”. El 29 % menciona esta conducta en menor incidencia en la consigna “medianamente”; ahora bien, el porcentaje mayor se encuentra en la balanza y se inclina a una comunicación en el ambiente laboral desgastado, desfavorable.

Cuando en una institución la comunicación se ve interrumpida por diversos factores, la interacción entre los miembros de la misma se ve disminuida teniendo una tendencia a hacerse sectorial formando pequeños grupos en las relaciones interpersonales que restan en la organización del trabajo en su globalidad.

Asimismo, el indicador “No consigue hablar con nadie, todos le evitan”, está vinculada, a un 42 % que ha experimentado de forma disminuida o poca que se puede vincular al indicador “Prohíben a sus compañeros que hablen con usted, con un 48 % que es un porcentaje importante si se lo ve desde el punto de vista aislativo de la persona, esto termina constituyéndose en una gran número de trabajadores que no puede comunicarse con otras personas dentro del área laboral, cabe recalcar que los resultados arrojan que existen las trabas en el proceso comunicacional generando de esta manera en palabras de Leyman, (1996) un *inadecuado clima laboral* en términos relacionales.

Cuadro N° 5
Mobbing
Índice de intimidación encubierta (IE)

ITEMS	No ha experimentado esa conducta en absoluto	La ha experimentado un poco	La ha experimentado moderada o medianamente	La ha experimentado bastante	La ha experimentado mucho o extraordinariamente	Total
RECIBE LLAMDOS TELEFONICAS AMENAZANTES, INSULTANTES O ACUSADORAS	41 17%	87 37%	91 39%	11 5%	5 2%	235 100%
RECIBE ESCRITOS O NOTAS AMENAZANTES	59 25%	90 38%	74 31%	11 5%	1 0%	235 100%
LE OCASIONAN A PROPOSITO GASTOS PARA PERJUDICARLE	86 37%	100 43%	43 18%	6 3%	0 0%	235 100%
LE OCASIONAN DAÑOS EN SU DOMICILIO O EN SU PUESTO DE TRABAJO	100 43%	80 34%	48 20%	4 2%	3 1%	235 100%
OCASIONAN DAÑOS EN SUS PERTENENCIAS O EN SU VEHICULO	93 40%	98 42%	41 17%	3 1%	0 0%	235 100%
MANIPULAN SUS HERRAMIENTAS	34 14%	92 39%	93 40%	16 7%	0 0%	235 100%
LE SUSTRAYEN SUS PERTENENCIAS, DOCUMENTOS O HERRAMIENTAS DE TRABAJO	53 23%	99 42%	78 33%	5 2%	0 0%	235 100%



Fuente: Elaboración propia

De forma general, la estrategia de intimidación encubierta es manifestada a través de amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia” Leymann (1996b), el anonimato del intimidador le permite tener un amplio rango de movimiento sin consecuencia directa de sus actos en ningún nivel administrativo.

Sin embargo, los indicadores que denotarán su presencia son las consecuencias a título personal, efectos en la autoestima la desvalorización de la imagen personal y profesional son algunos de los sistemas que sufrirán deterioro, las relaciones filiales también sufren modificaciones a causa del hostigamiento.

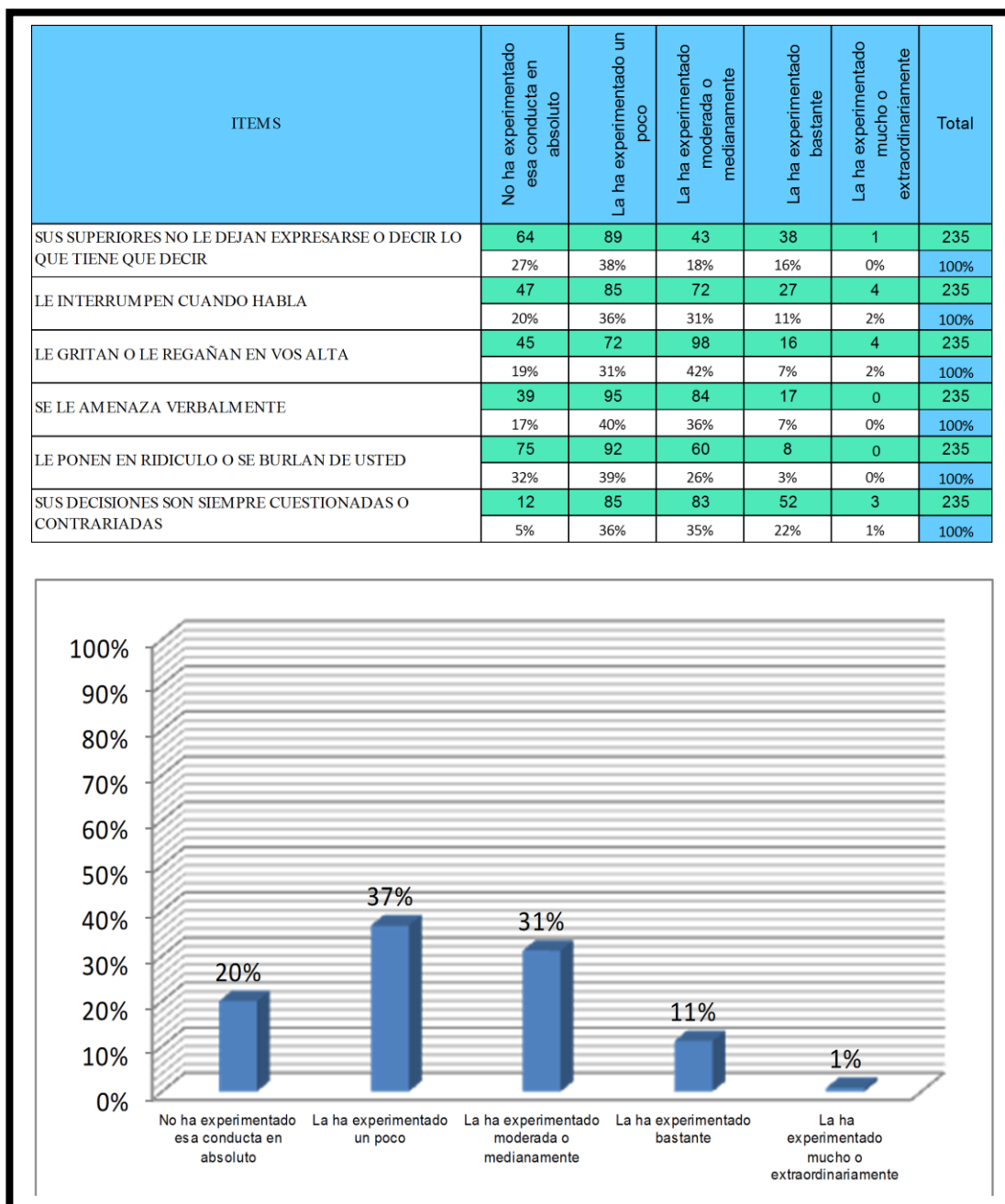
El relacionamiento fundamental con los lazos emocionales que vinculan al trabajador con la familia pueden verse severamente comprometidos ya que el trabajo es parte vital del sistema familiar, por ende si el sistema laboral es alterado, sus consecuencias repercuten en la interrelación con la familia actual.

Contextualizando este panorama se toman primero los porcentajes globales para luego llegar a lo específico, comenzando por el más alto; el 39 % de los encuestados afirma que ha experimentado un “poco” esta situación que involucra la intimidación encubierta, el 28 % afirma que la ha experimentado moderadamente pero también un 28 % no la ha experimentado en absoluto, es más que suficiente para afirmar que evidentemente existe este fenómeno entre los actores de la institución.

Ahora bien, yendo a lo específico desmenucemos qué porcentaje son más relevantes en el análisis. Se encuentran resultados equivalentes entre las personas que han indicado en el ítem que dice “Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo” el 40 % afirma no haber experimentado esta situación en absoluto por un lado y, por otro, el 42 % afirma que ha experimentado un “poco” esta situación, ¿Cómo se interpreta entonces esta situación porcentual? ¿Cuál es el criterio de análisis que rige en la interpretación? La postura es clara, la intimidación encubierta es una conducta inaceptable socialmente y laboralmente, en este entendido se toma 42 % como marco de referencia de una realidad que debe trabajarse a la brevedad.

Otro indicador importante se evidencia en el ítem “Manipulan sus herramientas” en el que el 14 % no experimentó la conducta, 39 % la ha experimentado poco y complementando el 40% lo ha experimentado “moderadamente”, claro que todo es relativo a la utilidad que se le dé a la herramienta de trabajo, en el caso de un contador al cual le ocultan la calculadora éste puede usar la computadora para trabajar y el acto no tiene mayor repercusión en la ejecución de su función y en su trabajo, pero en el caso de las brigadas barriales el elemento de trabajo o su herramienta laboral se constituye en el principal elemento protector de su integridad física, como lo es el tolete policial reglamentario del cual se les dota y capacita a los brigadistas para su correcto uso, si los compañeros de trabajo manipulan su herramienta e intencionalmente la dejan fuera del alcance del brigadista, éste se encuentra dentro de una situación de indefensión en caso de eventualidades de corte riesgoso en las que tengan que intervenir.

Cuadro N° 6
Mobbing
Índice de intimidación manifiesta (IM)



Fuente: Elaboración propia

La intimidación manifiesta, son amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada e incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo, además de interrupciones mientras habla, burlas o cuestionamientos de sus decisiones que pueden generar consecuencias negativas en el estado de salud físico y mental de la víctima por la manera tan directa en que se presenta este tipo de acoso (Piñuel Iñaki & Zabala, 2001).

Esta clase de intimidación ya tiene consecuencias legales claras, las normas jurídicas legales están a favor del individuo agredido y ya es responsabilidad de cada uno de las personas que se ven involucradas en un acto de intimidación el poner en conocimiento a las instancias correspondientes.

En el cuadro se muestra que en el ítem: “*Se le amenaza Verbalmente*”, un 40% ha experimentado un “poco” esta situación, pero más preocupante aun es que el 36 % que la ha experimentado “moderadamente”, es un panorama autoritario, directivo, rígido por donde se vea ya que el amedrentamiento verbal posiciona a la víctima en una postura de sumisión en una relación de poder en donde prima la hostilidad, esta situación en el ambiente laboral tiene consecuencias directas en el relacionamiento del grupo con la víctima foco de la amenaza verbal, en la productividad, eficiencia, desempeño, más en el aspecto psíquico en los sistemas emocionales, valorativos y relacionales, es un acto que desencaja a la víctima por completo que es arrastrada a una situación de inseguridad constante que claramente es ansiogena y estresante.

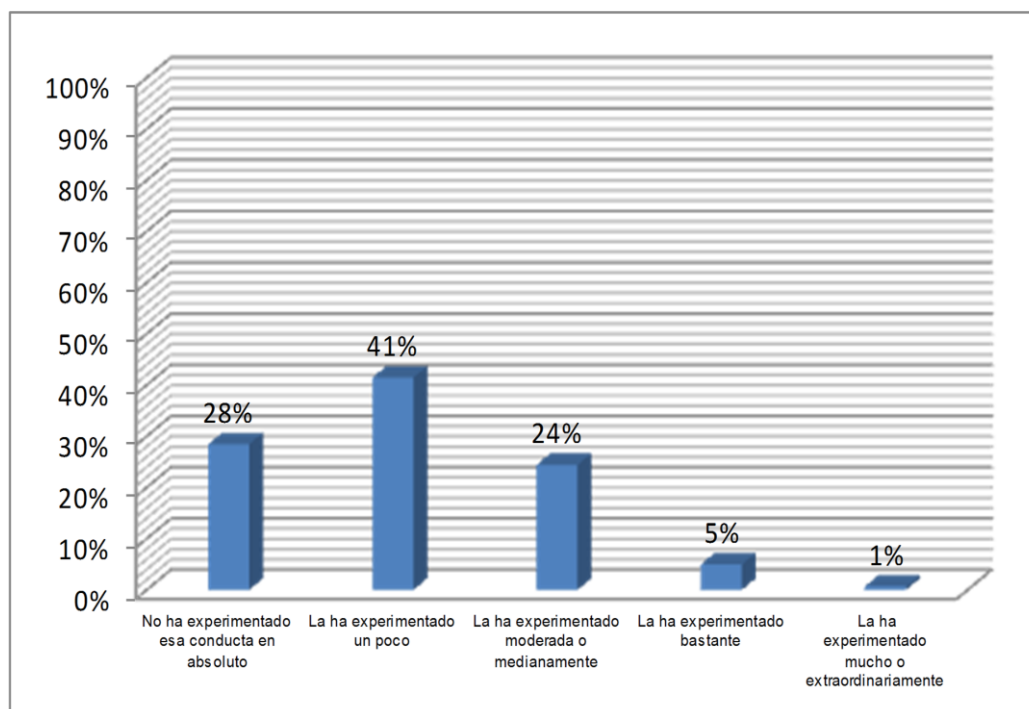
Otros ejemplos de eventos de estas características son evidenciados en los ítems “Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir” el 38 % experimenta “poco” esta conducta y combinando este con otro ítems que dice “Le pone en ridículo o se burlan de usted” el 39 % de los encuestados ha experimentado esta conducta un “poco”, si bien el porcentaje no es elevado, esto no excluye de que el acto hostil se manifiesta en ambos ítems y hace uso de la fuerza física o del cargo para disminuir al trabajador blanco del hostigamiento manifiesto.

Se ha afirmado que puede tratarse de un superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar (Irigoyen, 1999).

Sea cual sea el caso que movilice la conducta del instigador no es justificable en ningún aspecto, y como se dijo a principios del análisis un factor a tomar en cuenta es el terreno de la salud mental, la valoración del estado anterior lleva directamente a un concepto penal, victimológico y pericial reciente, la vulnerabilidad psicosocial, donde un profesional siempre deberá barajar dos posibilidades: a) el estado anterior agrava la lesión; y b) la lesión agrava el estado anterior. Ambos aspectos deben ser tenidos en consideración a la hora de valorar a la víctima de *Mobbing* desde la psicología clínica (Esbec & Gómez-Jarabo, 2000).

Cuadro N° 7
Mobbing
Índice de desprestigio personal (DP)

ITEMS	No ha experimentado esa conducta en absoluto	La ha experimentado un poco	La ha experimentado moderada o medianamente	La ha experimentado bastante	La ha experimentado mucho o extraordinariamente	Total
CRITICAN SU VIDA PRIVADA	37 16%	109 46%	64 27%	23 10%	2 1%	235 100%
LE TRATAN COMO SI FUERAN UN ENFERMO MENTAL O LO DAN A ENTENDER	49 21%	128 54%	56 24%	2 1%	0 0%	235 100%
INTENTAN OBLIGARLE A QUE SE HAGAN UN EXAMEN PSIQUIATRICO O UNA EVALUACION PSICOLOGICA	49 21%	109 46%	69 29%	8 3%	0 0%	235 100%
ATACAN O SE BULAN DE SUS CONVICCIONES POLITICAS O DE SUS CREENCIAS RELIGIOSAS	46 20%	116 49%	63 27%	8 3%	2 1%	235 100%
RIDICULIZAN O SE BURLAN DE SU VIDA PRIBADA	59 25%	103 44%	59 25%	14 6%	0 0%	235 100%
LE DIRIGEN INSULTOS O COMENTARIOS OBSEOSOS O DEGRADANTES	34 14%	83 35%	85 36%	26 11%	7 3%	235 100%
LE HACEN AVANCES, INSINUACIONES O GESTOS SEXUALES	194 83%	34 14%	6 3%	1 0%	0 0%	235 100%



Fuente: Elaboración propia

En la sociedad actual las organizaciones e instituciones están influenciadas por las cambiantes condiciones coyunturales, la política y la religión están vinculadas de manera intrincada dentro del sujeto social y la visión del trabajo que se tenga en base a su propio origen étnico, cultural y/o religioso esto da forma a un período lleno de incertidumbres y problemas sociales que hacen del trabajador un ente sensible y vulnerable a los riesgos que en la sociedad moderna ya no solo son físicos sino que también psicológicos.

El desprestigio personal es el descrédito o desprestigio de la vida personal y privada, mediante la crítica, burla y desprestigio de la forma de ser, vivir y pensar, a veces manifestada en forma de burlas por alguna condición social, política o religiosa y aun a veces va más allá con insinuaciones sexuales. La finalidad del acosador es la de incrementar la mala imagen de la víctima y así desacreditarla para desencadenar en bajas laborales, despido o la propia renuncia del puesto laboral (Piñuel Iñaki & Zabala, 2001).

En esta última de las estrategias postuladas por Leymman, aborda un aspecto delicado en el relacionamiento disfuncional en el trabajo, analizaremos lo global en primer lugar para luego terminar con lo específico.

El 41 % de los entrevistados manifiesta que ha experimentado un “poco” este tipo de conducta de desprestigio personal, en si ya es una situación de preocupación la persona que trabaja día a día se enfrenta con un tipo de hostigamiento que escapa al ámbito laboral y aborda aspectos relacionales de corte personal que se extrapolan en las condiciones de trabajo, lo que termina potenciando el impacto de este hostigamiento, reafirmando lo expuesto el 24 % manifiesta que ha experimentado moderadamente el desprestigio laboral y solo un 28 % afirma no haber experimentado en absoluto esta conducta .

La víctima del desprestigio personal, es susceptible de entrar en un periodo de bajo rendimiento laboral a causa de un deterioro físico y emocional relacionándose las manifestaciones más frecuentes de estas personas con sentimientos de vergüenza y de

culpabilidad, trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, alteración de la personalidad, psicopatizaciones múltiples, problemas de concentración, problemas en la relación de pareja, irritabilidad, depresión, modificaciones en la personalidad, deseo por abandonar el trabajo, daño en las habilidades sociales, en las relaciones familiares, sociales y obviamente en las relaciones laborales, posible consumo de sustancias e incluso el suicidio como consecuencia más extrema producto del daño directo del acoso laboral (Leymann, 1996).

Es claro el panorama y la magnitud de las consecuencias del desprestigio personal, el análisis más a detalle de los ítems que presentan un porcentaje significativo. En el rango de “Lo he experimentado un “poco” con un 54 % el indicador que postula “Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender” esta situación es deducible de ser sancionada por ley ya que se puede inferir que se está incurriendo en algún tipo de discriminación. Por otro lado el indicador que postula “Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas” se posiciona con un 49%, esto pone de manifiesto la intolerancia ante la diversidad de creencias y elecciones políticas que poco o nada tiene que ver con el normal y correcto desenvolvimiento en el puesto laboral. Otro indicador que es de un aspecto muy delicado es “Le hacen avances insinuaciones o gestos sexuales” el 83 % felizmente no experimentó esta conducta en absoluto pero un 14 % si experimento esta situación en la opción “poco”, este porcentaje si bien es muy bajo en relación y comparación al anterior no es menos importante. Las insinuaciones de corte sexual tiene sanción legal, pero depende mucho de la víctima poner en conocimiento esta situación a las autoridades correspondientes para que estas hagan cumplir las normas.

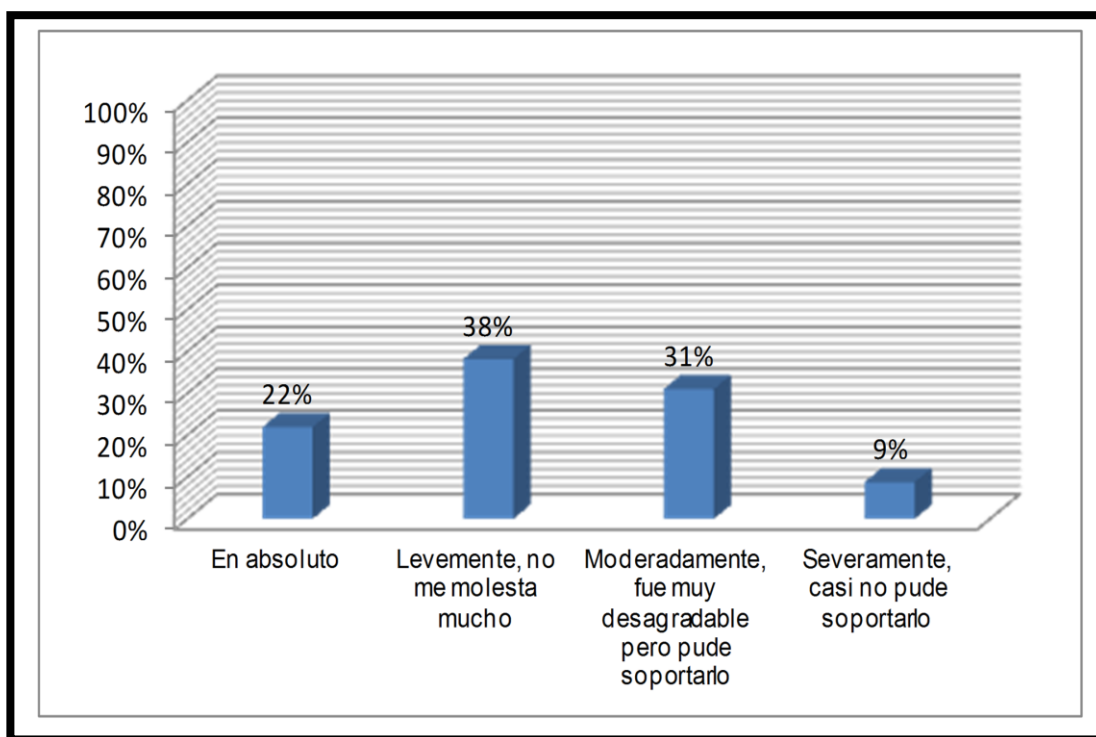
5.3. Identificar la presencia de Ansiedad

Cuadro N° 8
Ansiedad (primera parte)

ITEMS	En Absoluto	Levemente	Mododeradamente	Severamente	Total
Hormigueo o entumecimiento	89	64	59	23	235
	38%	27%	25%	10%	100%
Sensación de calor	54	90	66	25	235
	23%	38%	28%	11%	100%
Temblor de piernas	60	85	71	19	235
	26%	36%	30%	8%	100%
Incapacidad para relajarse	45	91	70	29	235
	19%	39%	30%	12%	100%
Miedo a que suceda lo peor	40	77	92	26	235
	17%	33%	39%	11%	100%
Mareo o aturdimiento	43	91	82	19	235
	18%	39%	35%	8%	100%
Palpitaciones o taquicardia	40	91	74	30	235
	17%	39%	31%	13%	100%
Sensación de inestabilidad e inseguridad física	45	80	83	27	235
	19%	34%	35%	11%	100%
Terror	45	78	87	25	235
	19%	33%	37%	11%	100%
Nerviosismo	53	81	80	21	235
	23%	34%	34%	9%	100%
Sensación de ahogo	41	93	86	15	235
	17%	40%	37%	6%	100%
Temblor de manos	41	95	79	20	235
	17%	40%	34%	9%	100%
Temblor generalizado o estremecimiento	41	92	82	20	235
	17%	39%	35%	9%	100%
Miedo a perder el control	50	92	70	23	235
	21%	39%	30%	10%	100%
Dificultad para respirar	56	101	60	18	235
	24%	43%	26%	8%	100%
Miedo a morir	42	110	70	13	235
	18%	47%	30%	6%	100%
Sobresalto	41	90	82	22	235
	17%	38%	35%	9%	100%
Molestias digestivas o abdominales	45	103	61	26	235
	19%	44%	26%	11%	100%
Palidez	66	90	63	16	235
	28%	38%	27%	7%	100%
Rubor facial	68	92	69	6	235
	29%	39%	29%	3%	100%
Sudoración no debido al calor	78	100	47	10	235
	33%	43%	20%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 8
Ansiedad (segunda parte)



Fuente: Elaboración propia

El ámbito del trabajo genera el marco propicio para el desarrollo y mantenimiento de la ansiedad. Si bien lidiar con cierto grado de ansiedad es esperable a la hora de llevar adelante las tareas dentro del trabajo, cuando esta traspasa ciertos niveles, comienzan a aparecer síntomas que conllevan una disminución en el desempeño de la persona afectada y, por ende, en la productividad es en este momento cuando la ansiedad en el trabajo puede volverse un problema.

Ahora bien, si llevamos esta percepción de ansiedad y la traspolamos con los resultados obtenidos en el instrumento encontramos un panorama un tanto distinto en lo que al impacto que la ansiedad tiene en las trabajadoras de las Brigadas Barriales, como bien está ejemplificado en el ítem que dice “ha experimentado miedo a morirse”, el 47 % de los encuestados afirma que ha experimentado esta sensación de manera leve, 37 % lo ha experimentado de manera moderada y por último el 6 % lo

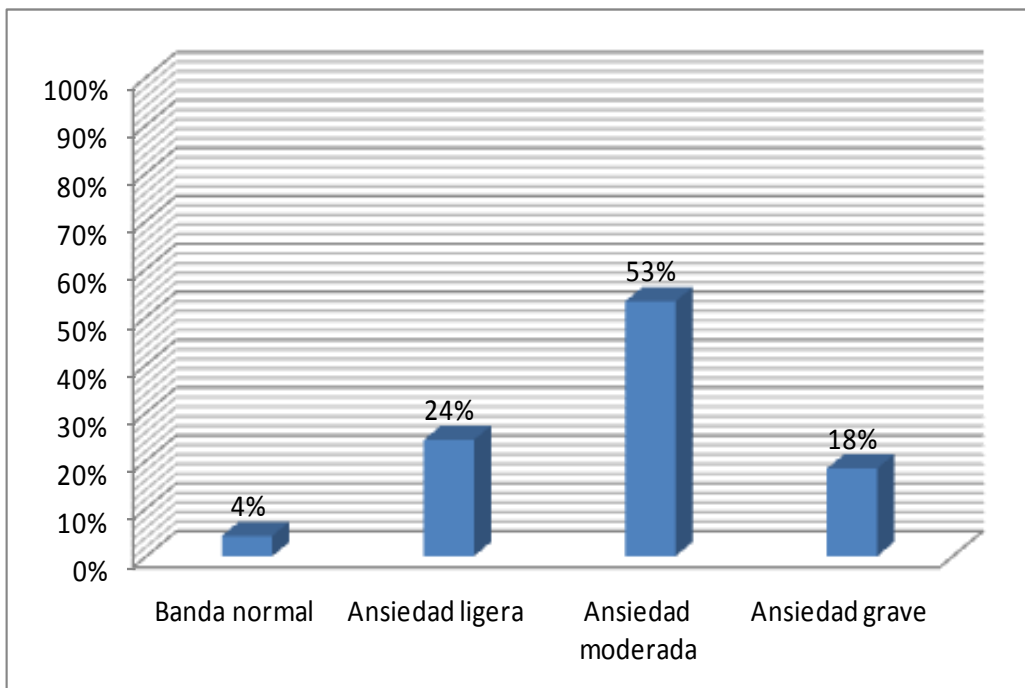
experimentó de manera severa. Esto muestra un lado del trabajo que se escapa a la percepción social estrictamente hablando, el sentir miedo a morir implica que, existe la sensación de angustia provocada por la presencia de un peligro real o imaginario que de alguna u otra forma atenta contra la auto preservación del individuo y como consecuencia el empobrecimiento de las cualidades del sujeto, que no es fácil de percibir en un primer momento, ya que su comienzo es lento y progresivo pero en el mediano y largo plazo produce serias consecuencias, tanto en la vida personal, como laboral del individuo. *“La preocupación excesiva y los síntomas físicos –consecuencia de los altos niveles de tensión a los cuales está sometido el trabajador– se traducen en dificultades no sólo con la tarea en sí misma, sino también con la posibilidad de descanso o esparcimiento”* (INSHT, 2001a).

La ansiedad puede comprometer la efectividad laboral, en el estrés cotidiano y la rutina, la oportunidad ideal para hacerse presente y crecer que es lo más común, y esto provoca que del trabajo sea una experiencia difícil y poco productiva. *“Los empleados que experimentan síntomas de ansiedad en el trabajo a menudo reportan problemas para concentrarse, fatiga excesiva, irritabilidad y menor productividad como resultado de tener que repetir el trabajo o corregir errores, así como evitar ciertas actividades”*. Y en un ambiente laboral expuesto, la atención a los detalles y la capacidad de reaccionar ante una eventualidad son de suma importancia a la hora de realizar de manera eficiente la labor asignada y cumplir con las exigencias del puesto laboral.

La regulación emocional comprende aquellos “procesos externos e internos responsables de monitorizar, evaluar y modificar nuestras reacciones emocionales para cumplir nuestras metas” (Thompson 1994, p. 27-28). Esto es un proceso que se da en la persona de manera continua de forma inconsciente, ahora bien la ansiedad que es también traducida como una especie de miedo, puede interferir de manera indirecta en la auto regulación de la homeostasis emocional del individuo y como éste se encuentra inmerso en un ámbito laboral, ésta alteración puede producir no sólo una ineficiencia laboral, sino también alteraciones en las relaciones interpersonales en

el trabajo, interfiriendo con la normal fluidez de la comunicación entre compañeros de trabajo y superiores haciendo de ésta una situación tensa y enfriando la relación como consecuencia, afectando el trabajo en grupo y la velocidad de respuesta en la tarea asignada.

Grafica N° 3
Nivel de Ansiedad



Fuente: Elaboración propia

La regulación emocional comprende aquellos “procesos externos e internos responsables de monitorizar, evaluar y modificar las reacciones emocionales para cumplir nuestras metas” (Thompson 1994, p. 27-28). Esto es un proceso que se da en la persona de manera continua de forma inconsciente, ahora bien la ansiedad que es también traducida como una especie de miedo, puede interferir de manera indirecta en la auto regulación de la homeostasis emocional del individuo y como éste se encuentra inmerso en un ámbito laboral la alteración puede producir, no sólo una ineficiencia laboral, sino también alteraciones en las relaciones interpersonales en el trabajo interfiriendo con la normal fluidez de la comunicación entre compañeros de

trabajo y superiores haciéndola tosca y enfriando la relación, afectando el trabajo en grupo y la velocidad de respuesta en la tarea asignada.

Contextualizando y focalizando en las brigadas el 53 % presenta un nivel de ansiedad Moderada este nivel de ansiedad ya se puede tomar como un nivel de consideración ya que se evidencia manifestaciones físicas claras que indican que está presente el factor ansiógeno, manifestaciones físicas tales como, palidez, miedo a perder el control, dificultad para respirar y el más significativo de estos indicadores es el miedo a morir entre otros tantos que se encuentran dentro del rango de la ansiedad y es que en su totalidad arrojan porcentajes claros como lo es el segundo más significativo el 18 % de los encuestados presenta un nivel de ansiedad Grave, la sola presencia de este dentro de un ambiente de trabajo es, en sí mismo, un indicador laboral de preocupación, ya que es evidenciable que el entorno laboral expuesto en el que los brigadistas barriales realizan su trabajo tiene gatillantes ansiógenos de consideración que están influyendo de forma negativa en la homeostasis psicológica del individuo. Pichón Rivière, en su tratado de la reflexión de la problemática del entorno, esto es, el hombre en situación, en donde dice que *“el individuo se encuentra en una unidad con el medioambiente. Por lo tanto dicha unidad estará compuesta por a) el ambiente físico, b) el ambiente cultural y c) las internalizaciones en el sistema psíquico de esos ambientes”*, desde este enfoque un ambiente laboral hostil, entiéndase hostil dentro de los que es el trabajo como brigadista barriales en donde se tiene como fin interferir en los actos delincuenciales con un sistema de alerta temprana, o seudo hostil, ya que debido a las características particulares del trabajo las ideas persecutorias e infundadas pueden ser gatillantes emocionales y altamente vinculantes a los orígenes de situaciones ansiógenas, juegan un papel fundamental a la hora de decir que existe una vinculación entre estos ambientes laborales y los niveles registrados de ansiedad.

Ya que la internalización de un contexto laboral con características disfuncionales como los eventos delincuenciales que se pueden dar en barrios o comunidades, en donde existen actos que se encuentran fuera de las normas legales establecido en el código penal, y un conjunto socio-cultural dentro de los usos y costumbres que se

encuentra actualmente inmerso en un ámbito laboral donde tiene efectos ineludibles dentro del sistema psicológico, con respuestas físicas sintomatológicas como las que se pueden evidenciar en los porcentajes arrojados por el instrumento aplicado a las unidades de análisis que en este caso son los Brigadistas Barriales.

Es claro que la ansiedad es un aspecto que está presente en casi todos los procesos laborales y las repercusiones que ésta condición tiene en el desempeño, debe constituirse en un elemento de análisis, ya que si los niveles de ansiedad alcanzan parámetros elevados ésta condición puede causar repercusiones físicas que al final termina influyendo en el normal desenvolvimiento laboral.

6.1 CONCLUSIONES

Después del estudio realizado y considerando de la teoría, se pudieron identificar los factores psicosociales de rasgo laboral en las brigadas variables, llegando a las siguientes conclusiones.

6.1.1 Estrés

En cuanto al nivel de estrés, el 68% de los Brigadistas Barriales encuestados presenta un nivel alto, el 28 % un nivel moderado y sólo un 5 % está en una banda normal. Es claro que estos niveles afectan el desempeño de una persona, no solo en su trabajo sino también en su vida diaria. Es fehaciente pronosticar que ante estos niveles la persona que lo porta presente altas dificultades a la hora del normal desenvolvimiento tanto laboral como relacional.

Harrison (1978) afirmaba que *“El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas”*, y si estos desajustes no son atendidos con premura, es claro que los niveles en los picos de estrés no harán otra cosa que aumentar progresivamente afectando al trabajador a nivel físico así como también a niveles emocionales, repercutiendo esto último en todo el sistema familiar en el que vive el trabajador que también es parte elemental en el normal desarrollo de su actividad laboral.

6.1.2 Mobbing

En cuanto a los resultados de Mobbing obtenemos que en:

➤ **Desprestigio Laboral**

Esta dimensión que afecta el relacionamiento en el grupo de trabajo no permite que el trabajador encuentre el canal adecuado de desahogo en relación a sus funciones. El 45 % de los brigadistas han experimentado en alguna medida que sus compañeros *“no le miran o le miran con desprecio o con gesto*

de rechazo” y el 46 % ha percibido que *“las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se aleje ”* una situación que genera una división en la organización laboral que afecta el desempeño, la estabilidad laboral, la homogeneidad, la empatía, el sistema de autoestima que mantiene a la persona funcional en cualquier aspecto de la vida diaria.

El brigadista barrial que no confía en el apoyo de su compañero en situaciones de riesgo como es intervenir en la alerta temprana para que actos delictivos sean prevenidos, no está en condiciones de realizar un trabajo dentro de los parámetros de seguridad en el contexto laboral que hoy en día presentan los barrios en la ciudad de Tarija.

➤ **Entorpecimiento del progreso**

Es impensable el hecho de que la pérdida de eficacia sea producto del mismo personal. Acciones de uno hacia otros cargadas con actos mal intencionados y dirigidos con un fin único, 47 % ha experimentado que *“le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas”*, estas acciones de bloqueo no permiten el desenvolvimiento adecuado en el entorno laboral, el impacto emocional que éstas tienen en la persona generan un estado estático y agotador, una percepción de una estructura rígida y desmotivada. Este panorama en situación de trabajo de campo como lo es el de los Brigadistas Barriales genera un ambiente grupal de inseguridad e insatisfacción.

➤ **La incomunicación**

La comunicación, función elemental en el ser humano, es la primera línea de relacionamiento en todo contexto, el 48 % de los brigadistas percibió que se le *“prohíben a sus compañeros que hablen con ellos”*; el aislamiento es producto de la no comunicación entre los miembros de un mismo grupo laboral que es interdependiente. La disgregación selectiva a causa de las prohibiciones comunicacional entre los mismos compañeros proporciona una distancia física

entre los miembros interdependientes del grupo de trabajo lo que eleva el nivel de riesgo físico a la hora de ejercer el deber laboral. La falta de comunicación no solo debilita el relacionamiento interpersonal sino que también tiene consecuencias a nivel anímico, aumento de la ansiedad a causa de la incertidumbre dentro del ambiente laboral.

➤ **Intimidación encubierta**

De forma general, *la intimidación encubierta es manifestada a través de amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”* Leymann (1996b), el anonimato del intimidador le permite tener un amplio rango de movimiento sin consecuencia directa de sus actos en ningún nivel administrativo.

Sin mucho rodeo ya que está muy claro la intencionalidad y el modo como es el actuar en este aspecto del Mobbing el 39 % de los brigadistas barriales ha experimentado este tipo de intimidación un “poco”, la intimidación, así como la provocación aunque no sea manifiesta, genera la percepción de un ambiente hostil, el sistema psíquico, en su evolución, ha generado como un mecanismo más el de la auto preservación, y es este el que percibe de algún modo la hostilidad en lo que nos rodea, mas allá de que la percepción de los miembros de las brigadas barriales está situada en un nivel bajo, se hace énfasis en el hecho de que la sola presencia del indicador, ya es motivo suficiente para prestarle la debida atención he importancia.

➤ **La intimidación manifiesta**

Esta se manifiesta, *con amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada e incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo, además de interrupciones mientras habla, burlas o cuestionamientos de sus decisiones que pueden generar consecuencias*

negativas en el estado de salud físico y mental de la víctima por la manera tan directa en que se presenta este tipo de acoso (Piñuel Iñaki & Zabala, 2001).

Este aspecto es uno de los más abrasivos a niveles personales de los que presenta el Mobbing, es un acto de confrontación directa con intención hostil. Lo que esto genera a nivel persona u a nivel empleado que, en su condición de dependencia, es una clara sensación de inferioridad y subordinación impuesta, el 11 % de los brigadista barriales ha experimentado esta situación en un grado de "bastante", este panorama es un situación inaceptable en cualquier institución, ya sea esta pública o privada. El acto violento, aun en su expresión más simple, causa daños psicológicos que repercuten en el sistema familiar de la persona que lo sufre. El estado violento es transferible, así como la frustración, esto puede generar un efecto de querer reafirmar su propia autoridad en relación a su entorno y esto genera un sentido de efecto domino en las relaciones interpersonales.

➤ **El desprestigio personal**

Es el descrédito o desprestigio de la vida personal y privada, mediante la crítica, burla y desprestigio de la forma de ser, vivir y pensar, a veces manifestada en forma de burlas por alguna condición social, política o religiosa y aun a veces va más allá con insinuaciones sexuales. La finalidad del acosador es la de incrementar la mala imagen de la víctima y así desacreditarla para desencadenar en bajas laborales, despido o la propia renuncia del puesto laboral (Piñuel Iñaki & Zabala, 2001).

Cuando se comienzan a usar palabras como, acoso, insinuaciones sexuales, uso de las costumbres religiosas o líneas políticas como elemento para generar una mala imagen de una persona, ya estamos hablando de la invasión personal e incluso de discriminación, que según la ley 045 (Ley contra el Racismo y toda forma de discriminación) es un aspecto penado en nuestro país,

El 14 % de las brigadistas barriales afirma que experimento insinuaciones sexuales en niveles tenues o poco, estamos hablando de compañeros de un mismo trabajo, personas que en su mayoría son casadas con hijos y obligaciones sociales así como responsabilidades civiles. Las insinuaciones sexuales atentan contra toda una estructura moral y ética laboral además de ser una acción atentatoria contra la integridad y dignidad de la persona que lo sufre.

Las consecuencias laborales de estas acciones son evidentes en la integración y cohesión del grupo de trabajo, se puede proveer que existe un ambiente cargado de inestabilidad y desconfianza.

Concluyendo tal y como se ha expuesto desde el comienzo, si existe una urgencia en este momento sobre cualquier otra en materia de Mobbing esta es prevenirlo,

El Mobbing en la investigación alcanzo un rango de "bastante" poniendo de manifiesto la necesidad de considerar la elaboración e implementación de un programa de detección temprana de Mobbing.

6.1.3 Ansiedad

La ansiedad definida como, "Miedo que *se genera en las personas frente a todo intento de adaptación al medio*". Pichon Rivière 1972 basándose en las ideas de Melanie Klein, ha identificado fundamentalmente dos tipos de ansiedad básica: el miedo a la pérdida y el miedo al ataque, y frente a las cuales se instrumentarán medidas defensivas. ¿Por qué se toman los elementos de Melanie Klein? Porque los elementos que se introduce en su teoría son *pérdida* y *miedo al ataque*, elementos que, por lo menos el último, se encuentra dentro del cotidiano de los brigadistas barriales, el miedo al ataque a la represalia por el trabajo y la figura de autoridad que les otorga el uniforme, este miedo es traducido como ansiedad. Recapitulemos el 53 % presenta un rango de ansiedad moderada y el 18 % presenta un rango de

ansiedad Grave, es este último ejemplifica lo que los miembros del grupo de trabajo transitan en la jornada laboral, y es miedo esencialmente.

Claro que los riesgos asumidos por los trabajadores dependientes del departamento de seguridad ciudadana son hipotéticos, ya que su trabajo no es intervenir activamente en el acto delictivo, sino actuar como un radio faro dando el alerta a las autoridades correspondientes para que las fuerzas del orden público se hagan cargo de la situación en consideración. Es importante para cualquier servidor público a servicio de la comunidad en relación de la seguridad ciudadana el manejo adecuado de la situación en conflicto. Pero cuando una persona presenta *ansiedad grave* y más aún cuando el origen de este estado es a causa del escenario delictivo la capacidad de acción correcta ante tal situación se pone en duda tanto laboralmente como psíquicamente hablando.

La ansiedad en niveles altos traducidos como sensación de miedo pone en conflicto a la persona, ya que el sentido de auto preservación impulsa a la persona a ponerse en resguardo pero el deber le indica que debe estar allí presente, este conflicto eleva más aun los niveles de ansiedad interfiriendo en perjuicio del trabajo que se debe realizar.

Terminando con la conclusiones estamos en condiciones de afirmar qué y en función del análisis que se realizó, podemos evidenciar que tanto el Estrés Laboral moderado, se constituye en un aspecto comprobado en las unidades de análisis., el nivel de Mobbing que se encuentra dentro de un rango de bastante y un nivel de Ansiedad grave, son elementos que presentan manifestaciones sintomáticas en las Brigadistas Barriales dependientes de la Dirección de Seguridad Ciudadana gestión 2014-2015, de la ciudad de Tarija produciendo una alteración en el normal desenvolvimiento de sus funciones laborales ya que estas manifestaciones sintomáticas tienen connotaciones físicas que vienen en desmedro de su labor.

Por ende a lo antes argumentado y en base al análisis realizado con el sustento de los datos estadísticos obtenidos, estamos en condiciones de afirmar la comprobación de la hipótesis científica en su totalidad.

6.2.RECOMENDACIONES

Una vez establecidas las conclusiones de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- *A futuros investigadores:* profundizar en la problemática social de esta temática, estableciendo parámetros más delimitados y definidos, en cuanto a rango de edad y estado psicofisiológico. Además de que el estudios contribuirán a manejar la temática de manera objetiva
- *A futuros investigadores:* ampliar las variables que pueden ser vinculadas al riesgo laboral. Ya que esto permitirá expandir el conocimiento de la problemática y entender mejor como aplicarlo a las políticas laborales.
- *A las instituciones:* establecer instancias que permitan a los trabajadores manifestar preocupaciones he inquietudes en función del impacto que tiene el trabajo en su cotidiano desenvolvimiento, esto permitirá a la institución establecer la programación de talleres de prevención en la temática abordadas en la presente investigación.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Bleger, txt, *Psicohigiene y Psicología institucional* edición. Paidós, Buenos Aires, 1984.
- CCOO Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Los efectos de la nueva Organización del trabajo sobre la salud. *Cuadernos Sindicales*. Madrid: Comisiones Obreras, 2002.
- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Sección III Derecho al trabajo y al empleo, Art. 49 – III.
- Chuquimia Hurtado Julia Noemí y Loayza Vega Alejandra Isela, “Factores que influyen en algunos rasgos de ansiedad”, tesis de grado, UAJMS. Tarija, 2007.
- González Rodríguez Víctor Manuel, de Cabo Astorga María Ángeles, Manuel Ángel Franco Martín, Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo, tesis de grado, 2004.
- Leymann H,” Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo”. s/e. s/e. España, 1990.
- Leymann, H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996b, pdf, extraído 23/09/2013.
- Mansilla Izquierdo Fernandez, “Prevención de factores psicosociales de riesgo labora”, pdf, extraído 23/09/2013

- Meliá, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P., & González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral.
- OIT-OMS “Informe del Comité Mixto sobre Medicina del Trabajo”. s/e. s/e. España, 1984.
- Patiño Rojas J. L. Psiquiatría Clínica. 2ª edición. Salvat. México, 1990.
- Piñuel Iñaki y Zabala: “*Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*”. s/e. s/e. España, 2001.
- Rivière, Pichon E, “El proceso grupal”, Aportaciones de la Didáctica de la Psicología Social, pdf, extraído, 25/09/2013.
- Sampieri Hernández. “*Metodología de la Investigación*”. 5º edición. Internacional editores, SA Delawere CV, México, 2010.
- Von Haller Gilmer, “Tratado de la Psicología Empresarial II” 1º. s/e. s/e. Barcelona, 2005
- <http://galeon.hispavista.com/pcazau/biblioteca.htm> (DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA SOCIAL (PICHON RIVIERE))

Anexos