

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3491>

## **Manifestaciones somáticas por violencia laboral en personal administrativo**

### **Somatic manifestations of workplace violence in administrative personnel**

Jessica Alexandra Pérez-Broncano

[pg.jessicaapb94@uniandes.edu.ec](mailto:pg.jessicaapb94@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0009-0000-6039-6180>

Gabriel Eduardo Cortez-Andrade

[pg.docentegca@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docentegca@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-8734-8012>

Raúl González-Salas

[ua.raulgonzalez@uniandes.edu.ec](mailto:ua.raulgonzalez@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1623-3709>

Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

[pg.docenteedna@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docenteedna@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-8424-7996>

Recepción: 15 de abril 2023

Revisado: 23 de junio 2023

Aprobación: 01 de agosto 2023

Publicado: 15 de agosto 2023

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

## RESUMEN

**Objetivo:** analizar la sintomatología clínica y violencia laboral en el personal administrativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital Guaranda. **Método:** Descriptivo observacional. **Resultados:** 3 (10%) trabajadores respondieron que sufren burlas por religión, política; 3 (10%) trabajadores respondieron que cuestionan decisiones; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que no se dirigen a usted. **Conclusiones:** El sexo femenino es el más afectado en comparación al sexo masculino, las personas de edad superior a los 30 años son más susceptibles de sufrir violencia laboral, al igual que las profesiones más afectadas son secretarías y abogados. A pesar de que los trabajadores están expuestos a violencia laboral, los síntomas que presentan no tienen relación con dicho fenómeno por lo que cabe la posibilidad de investigar el causante de la presencia de dichos síntomas.

**Descriptores:** salud mental; salud laboral; prevención de enfermedades. (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** to analyze the clinical symptomatology and labor violence in the administrative personnel of the Ministry of Economic and Social Inclusion, Guaranda District Directorate. **Method:** Descriptive observational. **Results:** 3 (10%) workers responded that they were teased because of religion, politics; 3 (10%) workers responded that they questioned decisions; 2 (6.7%) workers responded that they were not addressed to you. **Conclusions:** The female sex is the most affected in comparison to the male sex, people over 30 years of age are more susceptible to suffer workplace violence, as well as the most affected professions are secretaries and lawyers. Although workers are exposed to workplace violence, the symptoms they present are not related to this phenomenon, so it is possible to investigate the cause of the presence of these symptoms.

**Descriptors:** mental health; occupational health; disease prevention. (Source: DeCS).

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

## **INTRODUCCIÓN**

En el entorno empresarial actual, la salud mental y física están poco cuidadas por las políticas institucionales de salud e higiene, cayendo en el error del desconocimiento de que la alteración o daño de la salud mental del trabajador, se traduce con la aparición de las signos y síntomas, que a la final van afectar a la salud física y mental de los trabajadores y por lo tanto, su rendimiento disminuirá, si no se consideran las medidas preventivas necesarias que pueden convertirse en enemigo de la salud.<sup>1 2 3 4</sup>

Cabe mencionar que la violencia física es aquella conducta que de manera directa o indirecta provoca un daño físico sobre el trabajador o la trabajadora; de tal manera, que cualquier tipo de amenazas físicas, gestos bruscos o cualquier otro tipo de acto que tenga como consecuencia la afectación física y que no constituya un delito se puede definir como violencia física.<sup>5 6 7</sup>

En cuanto a la violencia verbal se puede mencionar que se presenta por medio del tono de voz que puede acusar, intimidar o faltarle el respeto a un trabajador, teniendo efectos secundarios en sus estados de salud física como migrañas, dolores abdominales afectando el desempeño profesional de las personas.<sup>8 9 10</sup>

Se tiene por objetivo analizar la sintomatología clínica y violencia laboral en el personal administrativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Distrital Guaranda.

## **MÉTODO**

Descriptivo observacional

La población fue de 30 trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social Dirección Distrital Guaranda.

El Inventario de Violencia y Acoso Laboral de Leymann, compuesto de 60 ítems que valora una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que el trabajador puede haber recibido en el trabajo.

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

Se aplicó estadística descriptiva.

## **RESULTADOS**

De la encuesta realizada a la muestra de los 30 trabajadores, se obtuvo los siguientes resultados de trabajadores que afirmaron ser reactivos en al menos una pregunta, es así que 8 (26,7%) trabajadores respondieron que sus superiores no les dejan expresarse; 5 (16,7%) trabajadores respondieron que les interrumpen cuando hablan; 5 (16,7%) trabajadores respondieron que sus compañeros no les dejan hablar; 5 (16,7%) trabajadores respondieron que critica trabajo y critican su vida; 4 (13,3%) trabajadores respondieron que exageran fallos; 3 (10%) trabajadores respondieron que no los miran, hay desprecio; 3 (10%) trabajadores respondieron que les ignoran

En otro orden, 3 (10%) trabajadores respondieron que sufren burlas por religión, política; 3 (10%) trabajadores respondieron que cuestionan decisiones; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que no se dirigen a usted; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que levantan calumnias, murmurar y rumores falsos; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que tienen evaluaciones injustas; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que sustraen pertenencias; 2 (6,7%) trabajadores respondieron que minimizan logros; 2 (6,7%) trabajadores respondieron informan mal permanencia, control horario estricto y provocan reacción emocional; 1 (3,3%) trabajador respondió que les gritan; 1 (3,3%) trabajador respondió que recibió amenaza verbal; 1 (3,3%) trabajador respondió que recibe burlas por procedencia; 1 (3,3%) trabajador respondió que recibió insultos; 1 (3,3%) trabajador respondió que cortan iniciativas, sobrecarga tareas nuevas; 1 (3,3%) trabajador respondió piden encargos.

El NEAP o Número Total de Estrategias de Violencia y Acoso, el promedio de los trabajadores que experimentaron estrategias de violencia y acoso es 2,33, igual a promedio bajo, la presencia de violencia laboral baja

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

El IGAP o Intensidad Global de Violencia y Acoso Psicológico, el promedio es de 0,059 que refiere violencia laboral baja, índice de intensidad se encuentra dentro del parámetro permitido.

El IMAP o Intensidad Media de las Estrategias de Violencia y Acoso, valor de 1,02 y refiere parámetro dentro de valores permitidos, lo que indica violencia baja.

En la relación que existe entre los afectados por Leymann y los afectados en la Escala Seppo Aro, se puede mencionar que al correlacionar los instrumentos se obtuvo que casi todos los trabajadores son reactivos a Leymann en baja intensidad y frecuencia, pero de ellos no todos van a presentar síntomas como: fatiga y cansancio, asociados al estrés laboral.

Asimismo, <sup>13</sup> refieren que 6,33% de los trabajadores son afectados por violencia laboral teniendo consecuencias sobre la salud de las víctimas como: fatiga, dificultades para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, trastornos de sueño, depresión, sensación de impotencia, apatía, melancolía, esta difiere de las otras investigaciones que en este caso todos los afectados por violencia laboral presentan síntomas asociados al estrés laboral.

Se puede mencionar que la violencia laboral es expresión anómala de las relaciones sociales en el ambiente laboral y está mediada a su vez, por condiciones de clase, género y etnia, etc. Por lo tanto, cabe recalcar que tiene relación con acciones discriminatorias, y también puede responder a formas de organización del trabajo tradicionales y no tradicionales. <sup>12</sup> En las empresas privadas y públicas la violencia laboral se expresa a través de dañar o destruir la dignidad humana, constituyendo una serie de actitudes y comportamientos evidentemente ofensivos, hostiles, insultantes o discriminatorios hacia los trabajadores que laboran, dadas por la actitud y comportamiento de los superiores o colegas. <sup>13</sup>

La violencia laboral produce efectos que afectan la salud física del trabajador donde se puede presentar múltiples síntomas por los altos niveles de estrés, como: cansancio,

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, fobias, trastornos del sueño, problemas musculo – esquelético, dermatitis, trastornos gastrointestinales, taquicardia, asma e hipertensión arterial. Además, se puede mencionar otros síntomas como: episodios de nerviosismo, fatiga, alerta intensa, alergias, problemas neuroendocrinos, también se incluye el síndrome de estrés postraumático, pérdidas del apetito, fatiga crónica.<sup>14 15</sup>

## **CONCLUSIONES**

El sexo femenino es el más afectado en comparación al sexo masculino, las personas de edad superior a los 30 años son más susceptibles de sufrir violencia laboral, al igual que las profesiones más afectadas son secretarías y abogados. A pesar de que los trabajadores están expuestos a violencia laboral, los síntomas que presentan no tienen relación con dicho fenómeno por lo que cabe la posibilidad de investigar el causante de la presencia de dichos síntomas. Las personas que tienen profesiones como contadores, ingenieros y economistas, no están expuestas a ninguna de las estrategias de violencia laboral ni a presentar sintomatología relacionada con el estrés laboral, debido a que ellos no tienen mayor contacto con los usuarios y/o clientes externos de la institución.

## **CONFLICTO DE INTERÉS**

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

## **FINANCIAMIENTO**

Autofinanciado.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

## REFERENCIAS

1. Inoue A, Tsutsumi A, Kachi Y, Eguchi H, Shimazu A, Kawakami N. Psychosocial Work Environment Explains the Association of Job Dissatisfaction With Long-term Sickness Absence: A One-Year Prospect Study of Japanese Employees. *J Epidemiol.* 2020;30(9):390-395. doi:[10.2188/jea.JE20190050](https://doi.org/10.2188/jea.JE20190050)
2. Marcilla-Truyenque RL, Ugarte-Gil MF. Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú [Psychosocial risk factors in specialist physicians of a tertiary level hospital in Lima-Peru]. *Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba.* 2020;77(4):240-248. Published 2020 Dec 1. doi:[10.31053/1853.0605.v77.n4.25122](https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122)
3. Schneider I, Mädler M, Lang J. Comparability of Self-Ratings and Observer Ratings in Occupational Psychosocial Risk Assessments: Is There Agreement? [published correction appears in *Biomed Res Int.* 2020 Jun 12;2020:6425845]. *Biomed Res Int.* 2019;2019:8382160. doi:[10.1155/2019/8382160](https://doi.org/10.1155/2019/8382160)
4. Duarte O, Flores Salazar WF, Aguirre Andrade ME, Abad Ortiz CI, Campos YY. Riesgos psicosociales: ¿Una realidad en una empresa de salud? [Psychosocial risks: A reality in a healthcare company?]. *Conecta Libertad [Internet].* 2019;3(3):12-21.
5. Moreno-Jiménez B, Rodríguez Muñoz A, Garrosa Hernández E, Morante Benadero M. E. Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional [Psychological harassment in the workplace; an organizational approach]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet].* 2004;20(3):277-289. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>
6. Siad FM, Rabi DM. Harassment in the Field of Medicine: Cultural Barriers to Psychological Safety. *CJC Open.* 2021;3(12 Suppl):S174-S179. Published 2021 Sep 23. doi:[10.1016/j.cjco.2021.08.018](https://doi.org/10.1016/j.cjco.2021.08.018)
7. Morganson VJ. Applying Psychological Contract Theory to Link Customer Sexual Harassment to Work and Health-Related Outcomes. *Occup Health Sci.* 2022;6(4):565-584. doi:[10.1007/s41542-022-00119-7](https://doi.org/10.1007/s41542-022-00119-7)
8. Afsharian A, Dollard M, Miller E, et al. Refugees at Work: The Preventative Role of Psychosocial Safety Climate against Workplace Harassment, Discrimination

Jessica Alexandra Pérez-Broncano; Gabriel Eduardo Cortez-Andrade; Raúl González-Salas; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

and Psychological Distress. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(20):10696. Published 2021 Oct 12. doi:[10.3390/ijerph182010696](https://doi.org/10.3390/ijerph182010696)

9. Brown D, McCormack B. Exploring psychological safety as a component of facilitation within the Promoting Action on Research Implementation in Health Services framework. *J Clin Nurs*. 2016;25(19-20):2921-2932. doi:[10.1111/jocn.13348](https://doi.org/10.1111/jocn.13348)
10. Dennerlein JT, Eyllon M, Garverich S, et al. Associations Between Work-Related Factors and Psychological Distress Among Construction Workers. *J Occup Environ Med*. 2021;63(12):1052-1057. doi:[10.1097/JOM.0000000000002311](https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002311)
11. De Miguel Barrado V, Prieto Ballester J. M. El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español [Workplace harassment as a determinant factor in business productivity: The Spanish case]. *PERSPECTIVAS* [Internet]. 2016; (38):25-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
12. Acevedo D, Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura [Workplace violence, gender and health. Women and men manufacturing workers]. *Salud de los Trabajadores* [Internet]. 2012;20(2):167-177. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839305005>
13. Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M. Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática [Workplace violence among health care workers]. *Rev Med Chil*. 2018;146(2):213-222. doi:[10.4067/s0034-98872018000200213](https://doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213)
14. Ansoleaga E, Gómez-Rubio C, Mauro A. Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica [Workplace violence in Latin America: A review of the scientific evidence]. *Vertex*. 2015;26(124):444-452.
15. Cannavò M, La Torre F, Sestili C, La Torre G, Fioravanti M. Work Related Violence As A Predictor Of Stress And Correlated Disorders In Emergency Department Healthcare Professionals. *Clin Ter*. 2019;170(2):e110-e123. doi:[10.7417/CT.2019.2120](https://doi.org/10.7417/CT.2019.2120)