



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



**IMPACTO DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS  
DOCENTES CONTRATADOS DEL NIVEL PREESCOLAR Y BÁSICA POR  
PARTE DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES DE UN INSTITUTO DE  
EDUCACIÓN PRIVADA DE MARACAY- EDO. ARAGUA.**

Autora:  
Cadenas, Deisy

Campus Bárbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



**IMPACTO DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS  
DOCENTES CONTRATADOS DEL NIVEL PREESCOLAR Y BÁSICA POR  
PARTE DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES DE UN INSTITUTO DE  
EDUCACIÓN PRIVADA DE MARACAY- EDO. ARAGUA.**

Tutor:

Lcda. María Gabriela Biscardi

Autora:

Cadenas, Deisy

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en  
Relaciones Industriales**

Campus Bárbula, Marzo 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



## CONSTANCIA DE ACEPTACION

**IMPACTO DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS  
DOCENTES CONTRATADOS DEL NIVEL PREESCOLAR Y BÁSICA POR  
PARTE DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES DE UN INSTITUTO DE  
EDUCACIÓN PRIVADA DE MARACAY- EDO. ARAGUA.**

**Tutor:**

Licda. María Gabriela Biscardi

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales

Por: María Gabriela Biscardi

C.I: V- 19.714.164

Bárbula, Marzo 2016

## DEDICATORIA

A Dios, por darme todo, lo bueno y lo no tan bueno, todo ha sido un regalo y una enseñanza para mí, y este es mi regalo para ti.

A mis viejos hermosos, Sixto e Hilda, desde el cielo se que celebran conmigo este logro, y aunque no me acompañan físicamente hoy, se que jamás me han dejado sola.

A Mis dos mamás Sixda y Briseida, por ser la mayor muestra de amor que he recibido, porque son la fuerza que me levanta todos los días, la brújula en el camino, el ancla a tierra cuando necesito recordad quien soy, pero la brisa fresca que me deja volar para saber quien quiero ser, a ustedes les dedico este triunfo.

A mi hija Deimar, porque fuiste tú quien me dio el último empujón a la meta, quiero ser tu modelo a seguir y demostrarte con hechos que nada es imposible, sin importar las curvas que tenga el camino siempre podremos llegar a la meta.

A mi esposo Manuel, por que fuiste parte importante de todo este proceso, por trabajar conmigo y junto a mí, por ser paciente y tolerar mis cambiantes estados de ánimo, este triunfo es nuestro.

A todos ustedes, y aquellos a los que no pude nombrar,

Gracias por ser parte de esto.

Deisy Cadenas

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios, por ser mi guía en el camino, y mi bastón cuando perdía las fuerzas en seguir luchando, tú estabas ahí para llevarme entre tus brazos.

A mi familia, a todos los que han puesto su granito de arena para construir el camino que me trajo hasta aquí, muchísimas gracias.

A mi Tutora, profesora María Gabriela, por estar siempre dispuesta a responder mis preguntas sin importar el día y la hora.

A mi casa de estudios, la Universidad de Carabobo, a los profesores, preparadores, y muchas personas que de esta institución un lugar que consideré mi segunda casa.

A todos, muchas gracias.

Deisy Cadenas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



## **IMPACTO DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES CONTRATADOS DEL NIVEL PREESCOLAR Y BÁSICA POR PARTE DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN PRIVADA DE MARACAY- EDO. ARAGUA.**

**Autora:** Cadenas, Deisy

**Tutora:** Lcda. María Gabriela Biscardi

**Fecha:** Febrero, 2016

### **RESUMEN**

La presente investigación está orientada a determinar la ocurrencia del fenómeno Mobbing en los docentes de educación básica por parte de padres y representantes y el impacto físico, emocional y socio-laboral en los trabajadores. El fenómeno Mobbing es novedoso para las organizaciones en Latinoamérica, especialmente Venezuela, donde no se ha podido establecer estadísticas periódicas sobre el mismo. La investigación se presenta bajo la metodología descriptiva seccional, de campo, y la indagación en fuentes bibliográficas y documentales. Para la recolección de datos se presentó un Cuestionario conformado por 55 ítems, diseñado por la autora de la investigación y aplicado a 46 individuos. La investigación proporcionó el diagnóstico que el Síndrome Mobbing ha afectado los docentes evitando el desempeño normal de sus funciones, provocando sobrecarga de trabajo, rompimiento de relaciones laborales y abandono del puesto de trabajo, conjuntamente con afecciones a su salud y estabilidad psicológica. Al finalizar el análisis de los resultados obtenidos se procedió a establecer una serie de recomendaciones que proporcionarían a la organización los elementos necesarios para evitar la ocurrencia de Mobbing y lograr una relación docente-representante basada en el respeto y la cordialidad.

**Palabra clave:** Mobbing en Docentes de educación básica.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



## **IMPACTO DEL MOBBING EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES CONTRATADOS DEL NIVEL PREESCOLAR Y BÁSICA POR PARTE DE LOS PADRES Y REPRESENTANTES DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN PRIVADA DE MARACAY- EDO. ARAGUA.**

**Autora:** Cadenas, Deisy

**Tutora:** Lcda. María Gabriela Biscardi

**Fecha:** Febrero, 2016

### **ABSTRACT**

This research is aimed at determining the occurrence of the phenomenon mobbing on teachers in basic education by parents and guardians, the physical impact, emotional and social- labor impact on workers. Mobbing phenomenon is new for organizations in Latin America, especially Venezuela, which has not been able to establish regular statistics on it. The research is presented in the sectional descriptive methodology, of field, and the inquiry into bibliographical and documentary sources. For data collection a questionnaire was presented, consisting of 55 items, designed by the author of the study and applied to 46 people. The research provided the diagnosis that the syndrome has affected teachers Mobbing preventing the normal performance of their duties, causing overwork, breakdown of labor relations and abandonment of the job, along with their health conditions and psychological stability. Upon completion of the analysis of the results we proceeded to establish a set of recommendations to provide the organization with the necessary elements to avoid the occurrence of mobbing and achieve teacher-representative based on respect and cordiality relationship.

**Keywords:** Mobbing in primary school teachers

## INDICE GENERAL

|                                                | <b>Pág.</b> |
|------------------------------------------------|-------------|
| Dedicatoria                                    | iv          |
| Agradecimiento                                 | v           |
| Resumen                                        | vi          |
| Índice de Cuadros/ Tablas                      | X           |
| Índice de Graficas/Figuras                     | xiii        |
| Introducción                                   | 16          |
| <b>CAPITULO I</b>                              |             |
| <b>EL PROBLEMA</b>                             |             |
| Planteamiento del Problema                     | 18          |
| Objetivos de la Investigación                  | 24          |
| Justificación de la investigación              | 25          |
| <b>CAPITULO II</b>                             |             |
| <b>MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>               |             |
| Antecedentes                                   | 27          |
| Bases Teóricas                                 | 34          |
| Bases Legales                                  | 54          |
| Definición de Términos Básicos                 | 62          |
| <b>CAPITULO III</b>                            |             |
| <b>MARCO METODOLOGICO</b>                      |             |
| Naturaleza de la investigación                 | 65          |
| Estrategia Metodológica                        | 66          |
| Población y Muestra                            | 71          |
| Técnicas e Instrumentos                        | 72          |
| Técnicas de Análisis de Datos                  | 73          |
| <b>CAPITULO IV</b>                             |             |
| <b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b> |             |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Presentación de los resultados | 75  |
| <b>Conclusiones</b>            | 152 |
| Recomendaciones                | 160 |
| Lista de Referencias           | 163 |
| Anexos                         | 167 |

## INDICE DE CUADROS/TABLAS

|                                                      | Pág. |
|------------------------------------------------------|------|
| Cuadro 1. Conductas del Mobbing                      | 37   |
| Cuadro 2. Consecuencias del Mobbing                  | 54   |
| Cuadro 3. Cuadro Técnico Metodológico                | 67   |
| Cuadro 3. Cuadro Técnico Metodológico (continuación) | 68   |
| Cuadro 3. Cuadro Técnico Metodológico (continuación) | 69   |
| Cuadro 3. Cuadro Técnico Metodológico (continuación) | 70   |
| Cuadro 4. Distribución de la población de estudio    | 71   |
| Tabla 1. Distribución de la muestra por edad y sexo  | 75   |
| Tabla 2. Nivel de instrucción de la población        | 75   |
| Tabla 3. Años de servicio dentro de la institución   | 76   |
| Tabla 4. Distribución de la frecuencia pregunta 1    | 77   |
| Tabla 5. Distribución de la frecuencia pregunta 15   | 78   |
| Tabla 6. Distribución de la frecuencia pregunta 16   | 79   |
| Tabla 7. Distribución de la frecuencia pregunta 2    | 80   |
| Tabla 8. Distribución de la frecuencia pregunta 6    | 81   |
| Tabla 9. Distribución de la frecuencia pregunta 37   | 82   |
| Tabla 10. Distribución de la frecuencia pregunta 4   | 83   |
| Tabla 11. Distribución de la frecuencia pregunta 7   | 84   |
| Tabla 12. Distribución de la frecuencia pregunta 8   | 85   |
| Tabla 13. Distribución de la frecuencia pregunta 3   | 86   |
| Tabla 14. Distribución de la frecuencia pregunta 28  | 87   |
| Tabla 15. Distribución de la frecuencia pregunta 36  | 88   |
| Tabla 16. Distribución de la frecuencia pregunta 9   | 89   |
| Tabla 17. Distribución de la frecuencia pregunta 12  | 90   |
| Tabla 18. Distribución de la frecuencia pregunta 23  | 91   |
| Tabla 19. Distribución de la frecuencia pregunta 13  | 92   |

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 20. Distribución de la frecuencia pregunta 33                       | 93  |
| Tabla 21. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 94  |
| Tabla 22. Distribución de la frecuencia pregunta 14                       | 98  |
| Tabla 23. Distribución de la frecuencia pregunta 17                       | 99  |
| Tabla 24. Distribución de la frecuencia pregunta 34                       | 100 |
| Tabla 25. Distribución de la frecuencia pregunta 29                       | 101 |
| Tabla 26. Distribución de la frecuencia pregunta 30                       | 102 |
| Tabla 27. Distribución de la frecuencia pregunta 31                       | 103 |
| Tabla 28. Distribución de la frecuencia pregunta 40                       | 104 |
| Tabla 29. Distribución de la frecuencia pregunta 54                       | 105 |
| Tabla 30. Distribución de la frecuencia pregunta 11                       | 106 |
| Tabla 31. Distribución de la frecuencia pregunta 26                       | 107 |
| Tabla 32. Distribución de la frecuencia pregunta 35                       | 118 |
| Tabla 33. Distribución de la frecuencia pregunta 38                       | 109 |
| Tabla 34. Distribución de la frecuencia pregunta 53                       | 110 |
| Tabla 35. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 111 |
| Tabla 36. Distribución de la frecuencia pregunta 20                       | 114 |
| Tabla 37. Distribución de la frecuencia pregunta 22                       | 115 |
| Tabla 38. Distribución de la frecuencia pregunta 52                       | 116 |
| Tabla 39. Distribución de la frecuencia pregunta 21                       | 117 |
| Tabla 40. Distribución de la frecuencia pregunta 25                       | 118 |
| Tabla 41. Distribución de la frecuencia pregunta 41                       | 119 |
| Tabla 42. Distribución de la frecuencia pregunta 10                       | 120 |
| Tabla 43. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 121 |
| Tabla 44. Distribución de la frecuencia pregunta 19                       | 124 |

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 45. Distribución de la frecuencia pregunta 24                       | 125 |
| Tabla 46. Distribución de la frecuencia pregunta 18                       | 126 |
| Tabla 47. Distribución de la frecuencia pregunta 39                       | 127 |
| Tabla 48. Distribución de la frecuencia pregunta 27                       | 128 |
| Tabla 49. Distribución de la frecuencia pregunta 32                       | 129 |
| Tabla 50. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 130 |
| Tabla 51. Distribución de la frecuencia pregunta 42                       | 133 |
| Tabla 52. Distribución de la frecuencia pregunta 43                       | 134 |
| Tabla 53. Distribución de la frecuencia pregunta 51                       | 135 |
| Tabla 54. Distribución de la frecuencia pregunta 5                        | 136 |
| Tabla 55. Distribución de la frecuencia pregunta 49                       | 137 |
| Tabla 56. Distribución de la frecuencia pregunta 50                       | 138 |
| Tabla 57. Distribución de la frecuencia pregunta 55                       | 139 |
| Tabla 58. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 140 |
| Tabla 59. Distribución de la frecuencia pregunta 47                       | 143 |
| Tabla 60. Distribución de la frecuencia pregunta 48                       | 144 |
| Tabla 61. Distribución de la frecuencia pregunta 44                       | 145 |
| Tabla 62. Distribución de la frecuencia pregunta 45                       | 146 |
| Tabla 63. Distribución de la frecuencia pregunta 46                       | 147 |
| Tabla 64. Opción de respuesta por Individuo según el Indicador de estudio | 148 |

## INDICE DE GRAFICOS/FIGURAS

|                                      | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------|-------------|
| Figura 1. Enfoque 360 del trabajador | 40          |
| Grafico 1. Pregunta 1                | 77          |
| Grafico 2. Pregunta 15               | 78          |
| Grafico 3. Pregunta 16               | 79          |
| Grafico 4. Pregunta 2                | 80          |
| Grafico 5. Pregunta 6                | 81          |
| Grafico 6. Pregunta 37               | 82          |
| Grafico 7. Pregunta 4                | 83          |
| Grafico 8. Pregunta 7                | 84          |
| Grafico 9. Pregunta 8                | 85          |
| Grafico 10. Pregunta 3               | 86          |
| Grafico 11. Pregunta 28              | 87          |
| Grafico 12. Pregunta 36              | 88          |
| Grafico 13. Pregunta 9               | 89          |
| Grafico 14. Pregunta 12              | 90          |
| Grafico 15. Pregunta 23              | 91          |
| Grafico 16. Pregunta 13              | 92          |
| Grafico 17. Pregunta 3               | 93          |
| Grafico 18. Pregunta 14              | 98          |
| Grafico 19. Pregunta 17              | 99          |
| Grafico 20. Pregunta 34              | 100         |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Grafico 21. Pregunta 29 | 101 |
| Grafico 22. Pregunta 30 | 102 |
| Grafico 23. Pregunta 31 | 103 |
| Grafico 24. Pregunta 40 | 104 |
| Grafico 25. Pregunta 54 | 105 |
| Grafico 26. Pregunta 11 | 106 |
| Grafico 27. Pregunta 26 | 107 |
| Grafico 28. Pregunta 35 | 108 |
| Grafico 29. Pregunta 38 | 109 |
| Grafico 30. Pregunta 53 | 110 |
| Grafico 31. Pregunta 20 | 114 |
| Grafico 32. Pregunta 22 | 115 |
| Grafico 33. Pregunta 52 | 116 |
| Grafico 34. Pregunta 21 | 117 |
| Grafico 35. Pregunta 25 | 118 |
| Grafico 36. Pregunta 41 | 119 |
| Grafico 37. Pregunta 10 | 120 |
| Grafico 38. Pregunta 19 | 124 |
| Grafico 39. Pregunta 24 | 125 |
| Grafico 40. Pregunta 18 | 126 |
| Grafico 41. Pregunta 39 | 127 |
| Grafico 42. Pregunta 27 | 128 |
| Grafico 43. Pregunta 32 | 129 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Grafico 44. Pregunta 42 | 133 |
| Grafico 45. Pregunta 43 | 134 |
| Grafico 46. Pregunta 51 | 135 |
| Grafico 47. Pregunta 5  | 136 |
| Grafico 48. Pregunta 49 | 137 |
| Grafico 49. Pregunta 50 | 138 |
| Grafico 50. Pregunta 55 | 139 |
| Grafico 51. Pregunta 47 | 143 |
| Grafico 52. Pregunta 48 | 144 |
| Grafico 53. Pregunta 44 | 145 |
| Grafico 54. Pregunta 45 | 146 |
| Grafico 55. Pregunta 46 | 147 |

## INTRODUCCIÓN

En las sociedades modernas, las organizaciones luchan con las constantes dinámicas de desarrollo, innovación y progreso, donde el trabajador se consolida cada día como una parte importante de todo su proceso, y donde el cliente se involucra de manera más directa con los detalles, pasando este último a formar parte del cuerpo organizacional.

Esta nueva visión que hace que el cliente participe más activamente en las organizaciones no solo se limita a las empresas productoras de bienes, sino que pasaron a ser un común denominador en las empresas que prestan servicios, entre ellas las instituciones educativas, bien sean públicas y privadas.

Este fenómeno de integración naciente entre el cliente y la organización ha fomentado que los límites de deberes y derechos de los involucrados se vean vulnerados, ya que no se establecen previamente o por premeditación propia de alguna de las partes. Este es el caso de las instituciones de educación privada, donde los padres y representantes de los alumnos, en su afán de formar parte del proceso educativo del cual son parte sus hijos, los han llevado a cruzar la barrera de los derechos y deberes pasando a convertirse en acosadores laborales.

En el caso de Venezuela el tema del Mobbing es prácticamente nuevo, y muchas organizaciones no dominan el término, y mucho menos conocen las estrategias para detectarlo y para atenderlo.

El propósito de esta investigación está centrado es brindarle a las Instituciones educativas de nivel básico, un análisis de la ocurrencia del fenómeno Mobbing del cual son víctimas sus docentes por parte de los

padres y representantes, y de esta manera establecer el impacto que tiene sobre su desempeño profesional, para así como organización establecer un mecanismo para la prevención y atención del fenómeno a futuro.

En el Capítulo I, se presenta en planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos generales y específicos para el desarrollo de la investigación, así como la justificación de la misma.

En el Capítulo II, se establecen los antecedentes que formaron parte de el desarrollo de la investigación relacionados con el tema del Mobbing, conjuntamente con las bases teóricas conformada por revisiones bibliográficas y documentales que establecieron los parámetros de investigación, seguidos por el basamento legal tanto nacional como internacional en referencia a la seguridad y salud de los trabajadores, específicamente en el área de estudio, y por ultimo una definición de términos básicos imprescindibles para la investigación.

En Capítulo III, está conformado por la estrategia metodológica utilizada por el investigador, el tipo de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y la Confiabilidad y validez de las mismas.

En el capítulo IV, se presenta el análisis y la interpretación de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección, los cuales luego de su estudio le permitirán al investigador llegar a conclusiones y formulará una serie de recomendaciones a la organización objeto de estudio, las cuales servirán de apoyo para la detección, prevención y apoyo a las situaciones de Mobbing contra sus trabajadores.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del Problema

La Declaración Universal de los Derechos Humanos ratificada el 10 de Diciembre de 1948, establece en sus artículos 5 y 7 que ningún ser humano podrá ser sometido a torturas, penas o tratos crueles, inhumanos ni degradantes, y todos son iguales ante la ley, contra toda discriminación que infrinja dicha declaración; esto incluye el maltrato Psicológico y Moral.

Todas las organizaciones del mundo que trabajen en pro de proporcionarle al ser humano las condiciones mínimas para su desenvolvimiento parten de la anterior Declaración. Este es el caso de la Organización Internacional del Trabajo, su gerencia en la reunión de realizada el 5 de junio de 1.981, se plantearon discutir su convenio 155 (C155) y su Recomendación 164 (R164), sobre la Seguridad y Salud de los Trabajadores, cuyo fin es establecer las medidas mínimas de salud para los trabajadores sin importar la rama a la que se dedique, y entendiéndose como salud no solo al bienestar físico, sino moral y mental del empleado.

La estrategia invocada por la Organización Internacional del Trabajo exige actuar en ámbitos esenciales de la Seguridad y Salud en el Trabajo tales como la formulación, aplicación y revisión periódica de las políticas de cada país, con la participación plena tanto de los trabajadores como de los empleadores, con la delimitación de las responsabilidades de cada actor.

Se procede entonces a describir un término relativamente nuevo, según Llanea (2009:488) "*Mobbing*", proviene del vocablo inglés "Mob", el cual sirve para referirse a las pandillas, muchedumbres o turbas, el verbo "to mob"

describe situaciones de asedio, de agolpamiento y en nuestro caso, específicamente en las ciencias sociales es utilizado para la descripción de acciones de acoso, atropello o de ataque a alguien o a agrupaciones con intenciones destructivas.

A principio de los años 90' se introduce formalmente en el mundo de la investigación del comportamiento humano y organizacional el término "*Mobbing*", por el Nobel Psicólogo Leynman (1.990), el cual en el congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, lo definió como:

La comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes. (p. 6)

Leynman (1.990) atribuyo en dicha declaración que el 10% de los suicidios ocurridos en Suecia existía el antecedente de haber sufrido de Mobbing. Los años siguientes, tanto Leynman como otros médicos e investigadores se dispersan por otros países de habla inglesa evaluando el fenómeno, el Reino Unido, África y por ultimo España, quienes crearon asociaciones contra el acoso moral en el trabajo, aunque el pionero de estos estudios fue el Norteamericano Carroll Brodsky, quien llego a escribir un libro sobre el tema.

Leynman (1.990) fue catalogado como el Padre del Mobbing, pues se adentro en el estudio de manera más consistente desarrollando un método científico y estableciendo teorías.

Un poco más adelante la Psicoanalista Francesa Hirigoyen (1.999), define el Mobbing como:

Cualquier conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar en clima de trabajo (p. 43)

Barrero y Heloani (2.013) en su trabajo de Investigación hacen una amplia reflexión sobre investigaciones realizadas en diferentes países de Latinoamérica y Brasil sobre el impacto que el Mobbing estaba teniendo sobre los trabajadores y las empresas. Aunque los estudios sobre este el Mobbing en Latinoamérica son escasos, los primeros trabajos empezaron en Brasil, seguidos por países como Cuba, Argentina, Uruguay y Chile, en las reuniones que formaron parte del Foro Social Mundial que se realizo en Porto Alegre, Pará y Caracas.

En la misma investigación de Barrer y Heloani (2.013) se comentó que para el año 2000 empiezan a realizarse seminarios con investigadores de varios países latinoamericanos, todo esto sin mucha repercusión.

Barrero y Heloani (2.013) acotan que Investigadores de México, Chile y Guatemala, realizaron un análisis exploratorio sobre personas económicamente activas usando una escala de Factores Psicosociales y el Inventario de violencia y asedio psicológico en el trabajo, donde la tasa más alta de acoso fue registrada en Chile, seguida por Venezuela con una presencia muy marcada en la intensidad de la violencia recibida por las víctimas; esto fue en el año 2006.

Ese mismo año 2006, en México se lleva a cabo un estudio con 813 docentes de un centro universitario, la muestra fue de 144 docentes, con edades comprendidas entre 24 y 68 años, siendo la

moda 40 años, y utilizando como herramienta la escala de Leymann Inventory Psico-Terror (LIPT). En esta escala se tiene en consideración 6 tipos de estrategia que incluyen: el limitar la comunicación y el contacto social; desprestigio en presencia de los iguales; descredito a la capacidad laboral del trabajador; exposición de su salud y obstáculos en su desarrollo del trabajo. Obteniéndose como resultado que el 79,7% de los encuestados afirmaron que experimentaron acoso laboral.

Fue en Cuba en el año 2007, en el II Congreso de Salud y Trabajo, donde el Tema de Mobbing tuvo mucha atención, obteniendo 3 días de debate con investigadores de América latina, Estados Unidos y Europa, pero es ahora en el pasado próximo que este tema está siendo considerado seriamente por muchos países de Latinoamérica.

Con respecto al impacto que tuvieron estos estudios en los marcos legales de cada país, en Ecuador se reconoce el Mobbing como riesgo laboral y es tratada en el área del derecho del trabajo, Argentina en enero del 2004 sanciona la Ley N° 1.225, la cual ratifica y previene la violencia moral en el trabajo en el ámbito de la administración pública. Colombia en el 2006 promueve la Ley 1010 en la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso moral en las relaciones laborales.

La República Bolivariana de Venezuela suscribe el Convenio 155 de la OIT el 25 de junio de 1.981, y aun se encuentra en vigor. En conformidad con lo anteriormente previsto adecuan la Constitución emanada en el año 1.999, en su Título III en los Derechos Humanos y Garantías, y los Deberes, en sus artículos 19, 20 y 21 que el estado garantizara el goce irrenunciable de los Derechos Humanos Internacionalmente establecidos y tienen derecho

al libre desenvolvimiento de su personalidad y por ende se prohíben cualquier tipo de discriminación o abuso que pretendan menoscabar o anular estos derechos y libertades.

Luego de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, sigue la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2.012) en su Capítulo V, específicamente en el artículo 164 hablan sobre el Acoso Laboral y plantea específicamente lo siguiente:

Se prohíbe el Acoso Laboral en los centros de Trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un conjunto de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral (p.72)

En Venezuela según el Inpsasel para el año 2.006 (últimos datos publicados hasta el momento en su página web) el 6,3% de las enfermedades ocupacionales certificadas fueron causadas por factores psicosociales y el 1,6% fueron casos de síndrome de Mobbing, y se esperaba que la cifra siguiera en aumento ya que se esperaba que los trabajadores continuaran con las denuncias del acoso psicológico ante este ente.

Se entiende a Enfermedad Ocupacional como se describe en la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT-02-2008) son las patologías contraídas o agravadas en ocasión al trabajo, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, agentes químicos, biológicos, meteorológicos y condiciones disergonómicas y

factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión o trastornos bioquímicos, enzimáticos o funciones, desequilibrios mentales bien sean temporales o permanentes. Según se establecen en la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo en su artículo 70.

Partiendo de los trabajos de investigación y publicaciones anteriores, se rescata la de Piñuel Y Zabala (2.001) quien explica que las profesiones más vulnerables a sufrir de acoso laboral son la Administración Pública, la Educación y Salud, las cuales por pertenecer a organizaciones burocráticas y de gran rigidez, considera que el Mobbing se produce al no poder despedir al empleado, o por que el prestigio y calidad de su trabajo hacen improcedente su despido, y en el caso muy especial de Venezuela esto se ve influenciado de manera más fuerte debido a la inamovilidad laboral establecida por el Ejecutivo nacional.

Partiendo de la premisa anterior Piñuel y Zabala (2.001) describe que los acosadores han optado por el Mobbing, para no dejar pruebas de su abuso, ya que la intención va desde el desprestigio del trabajador, hasta el abandono del trabajo por parte de la víctima, o bien que esta persona pueda tomar como respuesta natural la agresividad y así poder tomar medidas contundentes contra el trabajador.

La unidad educativa que sirvió de ambiente de estudio para la investigación fue fundada en la ciudad de Maracay, estado Aragua hace más de cincuenta años. Es una institución privada que presta servicio en los niveles de Pre-escolar, básica y diversificada, y hace unos años incluyo en su sistema al nivel de Maternal. El interés de estudio no es el Mobbing Inter-institucional, sino por el contrario, Mobbing externo, es decir, el Mobbing provocado por parte de los padres y representantes de los alumnos hacia los

docentes de esta institución, es por eso que se realizó una investigación que pretendía evaluar el impacto que tienen el Mobbing y como ha afectado el desenvolvimiento de los docentes dentro de la institución, y de esta manera establecer una propuesta de detección y atención a los casos de acoso que puedan presentarse en la institución.

Según la Coordinadora de Estudios Básicos, quien a sus propias palabras “los representantes durante los últimos años han tomado actitudes de agresión contra los docentes, insultándolos y humillándolos, haciendo que la relación Docente-Profesor sea cada vez mas incomoda, esto hace que el docente cambie y no para bien”.

Es así como emergieron las siguientes interrogantes, ¿Qué impacto tiene el Mobbing por parte de los representantes en el desempeño de los docentes?, ¿en qué porcentaje se repite el fenómeno dentro de la población estudiada?, ¿Qué medidas toma la institución para atacar el acoso moral?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el Impacto del Mobbing en el desempeño profesional de los docentes contratados del Nivel Preescolar y Básica por parte de los padres y representantes de un Instituto de Educación Privada de Maracay- Edo. Aragua.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la ocurrencia del Mobbing en el Trabajo, sobre los Docentes contratados de la Institución por parte de los padres y

Representantes de un Instituto de Educación Privada de Maracay- Edo. Aragua.

- Determinar el impacto que tiene el Mobbing extra-institucional sobre el desempeño profesional de los docentes de un Instituto de Educación Privada de Maracay- Edo. Aragua.
- Determinar las medidas de Prevención e Intervención que presenta el Instituto de Educación Privada de Maracay- Edo. Aragua ante los casos Mobbing contra sus Trabajadores.
- Establecer propuestas para detectar, prevenir y atender el Mobbing en el Instituto de Educación Privada de Maracay- Edo. Aragua.

### **Justificación de la Investigación**

Primeramente es necesaria una investigación referente al tema de Mobbing ya que en Latinoamérica es relativamente nuevo y empiezan a generarse investigaciones y análisis comparativos con respecto a las profesiones más propensas y el sexo más expuesto, es por eso que la presente investigación podrá ser punto de referencia en futuros trabajos de exploración y análisis del Mobbing, tanto en Venezuela como en América latina.

Esta investigación nació de la preocupación sobre el impacto que puede tener el Mobbing en el desempeño de las actividades realizadas por los docentes dentro de una Institución educativa privada ubicada en el estado Aragua, y consecuentemente identificar a los posibles acosadores, a fin de detener sus acciones. Las instituciones venezolanas, ante la necesidad impetuosa de cumplir con las normativas en materia de seguridad de salud en el trabajo, y estar en la misma sintonía en temas laborales y sociales de nota mundial, han empezado a preocuparse por los efectos que pueden

tener ciertas enfermedades sobre sus trabajadores y como eso puede afectar al prestigio de la institución, una de esas enfermedades es el Mobbing.

De esta manera la investigación presentada ofrecerá a la Organización las claves para la detección temprana del Mobbing Extra-institucional, de manera que el rendimiento de los trabajadores no se vea afectado, no solo para evitar demandas e intervenciones a la Institución sino también el servicio prestado a la sociedad siempre sea el mejor.

La Investigación también sirve de apoyo a futuros investigadores del Mobbing ya que esta modalidad de abuso sigue en aumento dentro de la sociedad, es necesario seguir realizando estudios continuamente y de esta manera poder establecer las mejores formas de detección, prevención y atención del Mobbing.

Para la autora, esta investigación permitió establecer su línea de investigación para estudios de especialización, las ciencias de la conducta, el impacto de elementos propios o no de la organización que puedan afectar no solo su rendimiento, sino también su desenvolvimiento en diversos aspectos de su vida diaria; En especial el estudio sobre los docentes en Venezuela, los cuales son individuos altamente vulnerables.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### Antecedentes de la Investigación

Existen numerosas investigaciones que abordan desde distintos puntos de vista el Mobbing en las organizaciones, es importante destacar que al leerlos y analizarlos se pudo seleccionar algunos trabajos que servirán de punto de partida para la presente investigación, dichos trabajos se presentaran a continuación en un orden cronológico ascendente, empezando por los de procedencia internacional para luego pasar a los nacionales.

#### Internacionales

Salinas García, Eutropia (2008), en su tesis Doctoral de la Universidad de Alicante, España. Titulada: **“Acoso Moral en el Trabajo, una perspectiva sociológica”**. Establece como objetivos de su investigación: analizar el proceso de acoso y sus causas, examinar la influencia de los cambios en el contexto social para la manifestación del Mobbing, estudiar la influencia de los valores culturales de acosado. La investigación fue de campo exploratoria. Y obtuvo las siguientes conclusiones:

El acoso moral en el trabajo se da en todas las categorías profesionales en la población estudiada, la cual comprendía de 59 personas, El 34% de la población tenía una cualificación profesional para el desempeño de su trabajo, o bien eran técnicos o trabajadores calificados.

En relación a la antigüedad dentro de la organización el 46% de la población tenía menos de 5 años de antigüedad, seguido con un 41% de la

población que tenía más de 10 años de antigüedad. En cuanto al tipo de contrato, el 89% de la población tenían contratos fijos o eran funcionarios, lo cual supone una estabilidad en el trabajo.

En este estudio también se rescata la información suministrada al tipo de empresa a la cual pertenecen las personas acosadas, en primer lugar esta las empresas de servicios comerciales, luego las empresas de servicios a empresas y en tercer lugar de la clasificación de 7 tipos de empresas están las empresas de servicios a personas. Se concluye también que las edades predominantes para ser víctimas de Mobbing ronda entre los 26 y 35 años, representado con un 47% de la población estudiada. Este trabajo no fue publicado. Rescatamos de esta investigación que las personas más propensas a sufrir de Acoso son aquellos que tienen menos de 5 años dentro de la organización, o aquellos con más de 10 años. Y que la tercera área de trabajo más propensa a sufrir de Mobbing son aquellas organizaciones de servicios, dentro de las cuales se ubican a las Instituciones Educativas.

### **Nacionales.**

Loreto, Emile y Seabra, Cynthia (2008), en su Tesis para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, el cual se tituló **“Estudio Comparativo de acoso ‘Mobbing’ Laboral en empresas públicas y privadas en Caracas, 2008”**, la cual fue una investigación de tipo descriptivo, no experimental y transversal. En este estudio las investigadoras se plantearon como objetivo general determinar la existencia de diferencias y semejanzas significativas en el acoso laboral o Mobbing en trabajadores de organizaciones privadas y públicas ubicadas en la ciudad de Caracas para el año 2008.

Esta investigación fue posible gracias al desglose de 4 objetivos específicos, partiendo del objetivo general ya descrito. El primer objetivo específico fue identificar cuáles son las características de acoso laboral en las organizaciones a ser estudiadas, el segundo objetivo específico era identificar el nivel de acoso laboral tanto en las empresas del sector público como las del sector privado. El tercer objetivo específico era determinar si el nivel de acoso en las organizaciones del sector privado es significativamente diferente al presentado en las empresas del sector público, y por último objetivo específico de la investigación estaba determinar de dónde proviene el acoso laboral (supervisores, subordinados o compañeros de trabajo)

Las investigadoras luego de aplicar el instrumento escala de Valoración Cisneros, en cual consta de 43 ítems, lograron obtener entre los más importantes aportes, los siguientes: en cuanto a la ocurrencia del Mobbing en el sector Público fue de 39,30% de la población estudiada (35 de 89 trabajadores, mientras que en el sector privado la ocurrencia fue de 21,60%, es decir 24 de 111 encuestados. Más adelante se aprecia que el acoso en el sector público viene en mayor proporción por jefes y superiores, representado en un 64% (57 de 89 trabajadores); en el sector privado el acoso vertical descendente está presente en un 49,5% de la población. Cuando se trata de acoso por parte de compañeros y pares el porcentaje es mayor en los trabajadores de empresas privadas (19,8%) en relación con los de las empresas públicas (11,20%).

Los comportamientos percibidos como acoso también variaron en relación al tipo de empresa, en las empresas públicas el comportamiento que más se repitió fue la evaluación sesgada representando el 22,5% del total de los encuestados; en el sector privado por su parte los mayores porcentajes de las conductas de acoso percibidas por los trabajadores fueron asignación de

tareas rutinarias (19,8%), y asignación de tareas por debajo de las capacidades con un 18,9%. Esta investigación sirve de apoyo al presente trabajo para establecer que las empresas del sector privado son igualmente víctimas de Acoso Laboral, y aunque sea en menor grado, no dejan de estar expuesta a situaciones en las cuales sus trabajadores puedan sentirse perseguidos.

Cardozo, Gabriela y López, Cintya (2009), en su trabajo de grado para optar al título de licenciadas en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo núcleo Bárbula, el cual fue titulado **“Situación de Mobbing en una institución de salud pública ubicada en Valencia- Estado Carabobo: una realidad que subyace en este ámbito laboral”**. Las investigadoras trabajaron bajo la modalidad de trabajo de campo.

El objetivo general de la investigación es evaluar la existencia de Mobbing en los trabajadores de una institución de salud pública ubicada en Valencia estado Carabobo a fin de descubrir la realidad que subyace en este ámbito laboral. De los cuales se desglosa el primer objetivo específico: identificar los tipos de Mobbing presentes en las áreas donde labora la población a investigar, se establece que el Mobbing puede aparecer en cualquier nivel jerárquico, sin embargo predomina en un 75% es el vertical descendente, seguido por un 24% de Mobbing horizontal.

El segundo objetivo específico de la investigación buscaba identificar los comportamientos propios del Mobbing que se presentan más frecuentemente en los trabajadores que hostigan en el centro de salud. El 31,81% afirmaron que el hostigamiento radicaba en la modificación de funciones y responsabilidades o las tareas que ejecutan sin notificación alguna. El 18,18% de la población manifestó ser víctima de menosprecio personal y profesional por parte de los acosadores. El 27,27% señalo que los

comportamientos más comunes son la concesión de una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada, asignación de tareas sin valor y la evaluación inequitativa del trabajo.

El tercer y último objetivo específico de la investigación era determinar la sintomatología que presentaban las víctimas de Mobbing que laboran en la organización. Obteniendo los siguientes resultados, los síntomas físicos más significativos se encontraban los resfriados y gripes, problemas alérgicos y gastrointestinales, todo esto expresado por la población estudiada. Los síntomas psíquicos con mayor presencia en la organización son dolores de cabeza, dolores de espalda o cuello y fatiga generalizada; por último se observan los síntomas sociales más relevantes, ellos son: estado de apresuramiento continuo, poco tiempo para sí mismo y necesidad de aislarse. Este trabajo no fue publicado.

Este trabajo fue seleccionado gracias a su aporte en la identificación de comportamientos más frecuentes utilizados por los acosadores laborales, el cual está centrado en las funciones o cargas laborales principalmente. Y por la identificación de sintomatologías presentadas en la población estudiada que alegaba haber sufrido de Acoso por parte de los otros miembros de la organización.

Vásquez, Emifeli (2010), en su trabajo de Grado para optar al título de especialista en Salud Ocupacional, mención Medicina del Trabajo, de la Universidad Experimental de Guayana, el cual fue titulado **“impacto del Mobbing en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en El Tigre, estado Anzoátegui, enero/diciembre 2008”**. Trabajo bajo la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptivo transversal.

El objetivo general de esta investigación fue evaluar el impacto del Mobbing en los trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en El Tigre, estado Anzoátegui, periodo enero/diciembre 2.008.

A partir del objetivo general antes mencionado se desprende el primero objetivo específico, determinar la incidencia del Mobbing en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en El tigre, estado Anzoátegui. Obteniéndose como resultado una ocurrencia de Mobbing de 33,33% en los trabajadores estudiados, siguiendo la tendencia de los estudios realizados por la OIT en el año 2.002 de un 15% con una tendencia al incremento anual del 3.5%.

El segundo objetivo específico de esta tesis fue determinar la incidencia del Mobbing de acuerdo al área laboral en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el Tigre, estado Anzoátegui. Obtuvo como resultado que el Mobbing tiene una predominancia en el área operacional con un 82,54%, corroborando con estudios planteados por los antecedentes de esta investigación donde el área operativa tiene una predominancia de Mobbing con un 95% sobre las áreas administrativas.

El tercer objetivo específico de Vásquez en su investigación era calcular la incidencia de Mobbing de acuerdo al grupo etario en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el Tigre, estado Anzoátegui. Se obtuvo como resultado que el grupo etario con más predominio de Mobbing estaba entre los 25 a 30 años de edad con un 33,33% corroborando los estudios anteriores en los cuales se basa la autora donde las estadísticas de Mobbing se elevan en trabajadores de 21 a 30 años y de 31 a 40 años.

Como cuarto objetivo específico de investigación Vásquez se plantea calcular la incidencia de Mobbing con respecto al sexo en los trabajadores estudiados, donde se obtuvo como resultado una ocurrencia mayoritaria en el sexo masculino con un 65,08%, en este caso contradiciendo las teorías de investigaciones anteriores presentados por los antecedentes de esta investigación, donde el sexo femenino predominaba el Mobbing con un 55%.

Entre otros de los objetivos planteados por la autora esta determinar la incidencia de Mobbing de acuerdo al cargo laboral en la población objeto de estudio y la acción negativa que más se repite por parte de los acosadores, los trabajadores más afectados por el Mobbing son los del área Operacional, representando un 41,7%, y como acto negativo fue identificado “se le ha gritado o ha sido usted objeto de enojo o rabia”

Como último objetivo de Investigación era calcular si los trabajadores están de acuerdo o no que la falta de una normativa organizacional contra el Mobbing propicia en el ambiente de trabajo la aparición de actos negativos, en donde se obtuvo un 91,53% estaba de acuerdo con que el hecho de no contar con una normativa se facilitan las condiciones para sufrir de Mobbing.

Este trabajo es seleccionado debido a su aporte con respecto a la identificación de Mobbing según el sexo y las edades más propensas, además de establecer como referencia clave el hecho de no poseer un reglamento o documento regulador sobre las acciones consideradas Mobbing facilita la ocurrencia de situaciones que atentan contra la estabilidad del trabajador.

## **Bases Teóricas**

### **Definición del Mobbing**

El término es relativamente nuevo en el estudio del comportamiento organizacional y los estudios del trabajo, y está altamente relacionado con términos como la competencia, la violencia, el conflicto y el poder. Rojo y Cervera (2.005) hacen referencia al etnólogo Konrad Lorenz quien uso el termino para referirse a ciertos comportamientos presentados por algunas especies de animales salvajes a los cuales estudiaba, en las cuales grupos de la misma especie reaccionaban contra los más débiles.

Luego de los estudios de Lorenz se utiliza el término nuevamente, pero esta vez para asociarlo al comportamiento organizacional utilizado por el Psicólogo alemán Leynman (1.990), el cual en el congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, lo definió como:

Situación en la que una o varias personas ejercen 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 (p.8).

Uno de los especialistas más reconocidos de Europa es el psicólogo Piñuel y Zabala (2001:52), define el Mobbing como el deliberado y continuo maltrato metódico y verbal que recibe un trabajador, que hasta entonces cumple a cabalidad con sus funciones, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo emocionalmente a fin de deteriorar su desempeño profesional y así disminuir o coartar su desarrollo dentro de la organización.

Los autores consultados anteriormente coinciden en que deben existir dos elementos constantes para considerar la agresión como Mobbing, los cuales son:

- Sutileza: no existen pruebas manifiestas de agresividad.
- Continuidad: es un proceso de desgaste psicológico lento y prolongado en el tiempo.

En tal sentido puede definirse al Mobbing como el conjunto de conductas premeditadas, ejecutadas de manera sutil por parte de miembros de la organización con un fin bien claro, el cual es el deterioro psicológico de la víctima, con el fin de desacreditarlo dentro de la organización. El Mobbing afecta a la víctima en un rango de 360°, pues rompe la relación con compañeros, fractura la línea de mando con el supervisor y debilita los lazos con los subordinados del acosado. Se busca ridiculizar a la víctima mediante la calificación ofensiva de sus acciones o desempeño.

El Mobbing o también llamado por Leymann (1.990) “psicoterror”, siempre ha existido en las organizaciones tanto públicas como privadas, sin importar al tipo de labores que en ella se desempeñen. Y la presente investigación pretende demostrar la existencia de dicho fenómeno en una institución que presta servicios educativos.

### **Mobbing en la organización**

Según la investigación realizada por la psicoanalista Hirigoyen, establece en su libro “El Acoso Moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana” (1999:43) que el Mobbing en las organizaciones nace de la necesidad por alcanzar el poder y la perversidad innata dentro de la persona, las grandes acciones perversas con fines de destruir a la persona públicamente son

menos comunes que aquellas pequeñas acciones cotidianas que buscan desestabilizarla internamente. En el mundo de las organizaciones, cualquiera que sea su tipo las agresiones son mas estereotipadas que aquellas que se llevan a cabo en la vida privada del sujeto pero no por eso disminuyen el daño que puedan causar en las victimas, y son las que a menudo causan la huida como medida de protección.

Por acoso en el lugar de trabajo Hirigoyen (1999), lo define como:

Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (p.43).

Según esta autora la guerra psicológica en el lugar de trabajo comprende dos fenómenos a los cuales denomino: abuso de poder, la cual puede demostrarse con facilidad en las organizaciones; y la manipulación perversa, que comprende emboscadas y acechamiento, y por lo general causa muchos más estragos dentro de la organización.

Según Ausfelder (2.002:26), define el Mobbing organizacional basándose en la definición de Leymann, lo considera un conjunto de “acciones de comunicación negativa dirigida por una o muchas personas en contra de otra, que salen a relucir con mucha frecuencia y durante mucho tiempo y en las que la relación entre el autor y la victima se hace evidente”. Para esta autora, los chismes y cuchicheos no entran dentro de este tipo de comunicación negativa, para Leynman una impertinencia dicha una vez es solo una impertinencia, lo que lo convierte en acoso será si este hecho se repite durante semanas.

Ausfelder (2.002) también cita al psicólogo especialista en acoso laboral Berndt Zuschlag, quien define el acoso laboral como actitudes vejatorias dirigidas contra un individuo, sabiendo que las actitudes vejatorias se repiten durante un largo tiempo, y tienen la intención del autor en perjudicar a la víctima o desprestigiarla y en el caso necesario que este abandone su puesto.

En la investigación de Torrente (2007:03) titulada “Diagnostico y Prevención del Mobbing: un caso de estudio”, procede a describir las características que suelen considerarse Mobbing y cuáles no, en el grafico N°2 se aprecia.

Cuadro N°1. Conductas del Mobbing

| Es Mobbing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No es Mobbing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una situación que se da de forma repetida (más de una vez por semana)</li> <li>• Que se alarga en el tiempo (más de seis meses)</li> <li>• Se busca desprestigiar al personal</li> <li>• Incluye la manipulación de personas</li> <li>• Pueden existir envidia o celos</li> <li>• Las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal</li> <li>• Se aísla al trabajador</li> <li>• Se crean rumores y mentiras sobre su vida privada</li> <li>• Se le oculta información</li> <li>• Se discrimina para evitar la mejora profesional</li> <li>• Se humilla a la persona</li> <li>• Se crean sentimientos de incapacidad o ineficiencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una situación aislada</li> <li>• Se da solo en momentos puntuales</li> <li>• Cuando se busca mejorar el rendimiento</li> <li>• Un autoritarismo excesivo por parte del superior</li> <li>• Los conflictos del trabajo</li> <li>• El trabajo individual o aislado por la propia actividad</li> <li>• El cotilleo</li> <li>• La mala organización del trabajo o falta de comunicación</li> <li>• Cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos</li> <li>• Los roces, tensiones y conflictos</li> <li>• La ineficiencia para realizar un trabajo</li> </ul> |

Fuente: Torrente (2.007)

## **Tipos de Mobbing Organizacional**

Ningún individuo dentro de una organización está a salvo del Mobbing, indistintamente del nivel jerárquico que ocupe dentro de la empresa, tanto hombres como mujeres. La agresión puede venir en distintas direcciones, por parte de un supervisor, provenientes de los subordinados, o de los compañeros o pares, así lo presenta Hirigoyen (1999:47), cuando hace una clasificación del Mobbing dependiendo de la dirección en la que se presenta. A continuación un resumen de cómo los plantea.

- **Mobbing vertical Descendente:** es aquel en el que el agente acosador ocupa un cargo superior o de mayor jerarquía dentro de la organización, en relación a la víctima. Usualmente suele ser el supervisor inmediato de un trabajador, ya que las líneas de mando son más cortas y los canales de comunicación son más directos.

Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial para deshacerse de aquellos que no queremos despedir por motivos económicos o sociales. Tiene consecuencias mucho más lesivas para la salud que el horizontal o ascendente dado que la víctima no sabe cómo defenderse.

- **Mobbing vertical Ascendente:** la persona que acosa ocupa esta vez un cargo de menor jerarquía dentro de la organización que el afectado, aunque es poco frecuente puede generarse. Suele generarse cuando se incorporan cargos a la organización y la persona que lo ocupa desconoce los procesos, o incorpora nuevos métodos que son vistos

con desagrado por sus ahora subordinados, y este trabajador no hace esfuerzos por adaptarse o imponerse al grupo.

El caso de Mobbing vertical ascendente también podría producirse cuando un trabajador es promovido de su cargo actual, llevándolo a una posición de mayor jerarquía que la que compartía con sus antiguos compañeros generando un ambiente de desagrado o rechazo entre los que son ahora sus subordinados.

- Mobbing horizontal (Interno): o como la autora lo llama “un compañero agrade a otro compañero”. Tal como se expresa, es la agresión se genera entre compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico. Cuando el grupo de trabajo no tolera las diferencia existente entre ellos, las cuales pueden ser de raza, sexo, religión o social, aunque generalmente es consecuencia de celos, envidia o simple competencia, aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega a fin de deteriorar su imagen profesional, o puede llegar a atribuirse méritos ajenos.
- Mobbing Horizontal *Externo*: es aquel Mobbing generados por los clientes de un empleado de una organización. Así lo expresa Serrano Olivares (2.005:142) en su libro *Acoso Moral en el Trabajo* donde plantea que hoy en día el cliente forma parte fundamental de las organizaciones, y se les considera como un elemento más del sistema. Cuando los clientes de una organización generan acciones que menoscaban la reputación de un empleado a fin de obtener beneficios personales este empieza a formar parte del Mobbing organizacional, aunque no sea generado por empleados propios de la

empresa. El cliente puede tomar acciones de Mobbing contra el Trabajador debido a su cercanía y constante interacción.

Nerza Rey de Polanco (2.012) en su libro “Planificación y Desarrollo del Talento Humano” evalúa al trabajador en un ambiente de 360 grados, es decir, destaca a todos los actores con los cuales interactúa el trabajador a lo largo de su desempeño profesional, lo cual no solo debe ser considerado para su evaluación, sino su permanente dinámica dentro de la organización, ya que él durante su recorrido profesional estará en permanente contacto con estos 4 elementos o actores fundamentales, los cuales son, supervisores, compañeros, subordinados y clientes.

Actualmente las organizaciones tratando de llegar al núcleo de las sociedades donde se desenvuelven generan un clima de confianza con sus clientes y permiten que conozcan sus procesos medulares; pero esta integración de la cantera de clientes a los procesos organizacionales ha abierto la puerta a que afecten de manera psicológica, emocional y productiva el desempeño de los trabajadores. En las sociedades actuales el cliente de las organizaciones hace que su actuación con respecto a esta sea un elemento de vital importancia para el desempeño exitoso o frustrado de un trabajador.

Figura N° 1. Enfoque 360 del trabajador



**Fuente:** Rey de Polanco (2.012)

Ausfelder (2.002), plantea que hay variables que intervienen en el Mobbing, ya que es un fenómeno que posee muchos aspectos matizados, a continuación se mencionan los 23 más resaltantes:

- Se prohíbe a la persona charlas con los compañeros.
- No se responde a sus preguntas verbales o escritas.
- Se instiga a los compañeros en su contra.
- Se le excluye de fiestas de la organización u otras actividades sociales.
- Los compañeros evitan trabajar junto a ella.
- Se le habla de modo hostil y grosero.
- Se le provoca con el fin de inducirle a reaccionar de formas descontroladas.
- Se le hacen continuamente comentarios maliciosos respecto a ella.
- Los subordinados no obedecen sus órdenes.
- Es denigrada ante los jefes.
- Sus propuestas son rechazadas por principio.
- Se le ridiculiza por su aspecto.
- Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia.
- Se le hace trabajar paralelamente con una persona que será su sucesor en la empresa.
- Se le considera responsable de los errores cometidos por los demás.
- Se le dan informaciones erróneas.
- Se le niega la posibilidad de realizar cursos y formarse.
- Se le asignan tareas para las que debe depender siempre de alguien.
- Es controlado y vigilado de forma militar.
- Se cambian sus artículos de trabajo de lugar sin previo aviso.
- Su trabajo es manipulado para perjudicarlo (borrando archivos, eliminando documentos).

- Se abre su correspondencia.
- Si pide días por enfermedad, encuentra muchas dificultades o recibe amenazas.

## **Proceso del Mobbing**

Leymann (1.990) durante sus estudios estableció que no existe un proceso exacto e igual para todas las situaciones, esto dependerá de las características propias de cada caso, de los agresores y de las víctimas, y del entorno organizacional donde se desarrolle el conflicto, pero pudo establecer 4 etapas o fases del Proceso del Mobbing.

- Fase 1: El conflicto: en una organización no es extraño el hecho de que se generen conflictos comunes, estos deben estar relacionados con el entorno laboral, y casi siempre suelen dilucidarse de manera amistosa o respetuosa entre las partes en plazos cortos de tiempo, siguiendo los canales regulares estos roces entre trabajadores no deberían pasar a un plano mayor. El momento en que estas situaciones no se resuelven, aumentan el nivel, y elevando la incomodidad entre las partes este se convierte en un tema de Mobbing.

Cuando los miembros de la organización establecen un pacto luego de discutir el tema o la situación que genero la molestia, este se resuelve pacíficamente, pero si por el contrario no es discutido y trabajada para su solución puede terminar en situaciones de enemistad permanente. Cuando inician las presiones de hostigamiento, el primer síntoma del trabajador es la desorientación, el trabajador espera el apoyo o acogimiento de la empresa, confiando en que llegara tarde o temprano.

- Fase 2: De Mobbing. O el momento de la estigmatización, en esta fase el o los acosadores inician el proceso de hostigamiento, de manera prolongada y recurrente hacia la víctima, llevando a cabo una serie de conductas que buscan ridiculizarlo y desprestigiarlo. En este momento se puede hablar de Mobbing, la víctima no da valor a lo que acontece, y puede negar la importancia de lo acontecido tomando actitudes pasivas y permisivas, permitiendo que otros miembros de la organización se adicionen al proceso.

Para Ausfelder (2.002) esta fase puede ir desde indirectas hasta el terror psicológico, pues la confianza del trabajador se ve alterada, se siente presionado hasta inquieto. Todo dependerá del carácter propio del trabajador. Estos cambios serán más obvios para las personas que no están involucradas en el conflicto, pues los cambios en el comportamiento de los involucrados son drásticos en esta etapa del proceso.

- Fase 3: Intervención desde la Organización: en esta etapa ya el conflicto es de dominio y conocimiento para todos los miembros de la organización, la situación no podrá mantenerse en secreto durante mucho tiempo. El trabajador recurre a los superiores que puedan ayudarlo a afrontar el problema. Comienzan los sentimientos de rechazo y marginación, empezando el resquebrajamiento de su confianza y fuerza de lucha.

En esta etapa el conflicto puede tomar dos rumbos, el positivo, las autoridades realizan una investigación del problema y toman medidas que pueden ir desde el traslado del acosador, amonestaciones, y estableciendo que conductas serán consideradas como faltas graves y que no serán toleradas por ningún miembro de la organización. O por el contrario, la

solución negativa, la cual sería negar la existencia de un problema, o bien reconocer que existe un conflicto pero minimizar las consecuencias, en cualquier caso la víctima queda indefensa y el acosador logra un camino libre para lograr su cometido original, que es eliminar al trabajador. En cualquiera de los casos, al llegar a esta etapa la víctima ya estará afectada psicológica y moralmente, y como consecuencia este ya podría estar ausentándose de manera injustificada.

- Fase 4: Marginación o exclusión laboral. Cuando se trata de empresas del sector privado, el trabajador toma la decisión de cambiarse o renunciar, ya que siente que la organización ha hecho poco o nada para dar solución a su problema. Cuando se trata de empresas del sector público, se opta por la solicitud de traslado, bien sea a otras aéreas o hasta otras ciudades ya que los costos involucrados han empezado a afectar sus otros grupos sociales en los cuales se desarrolla en trabajador (comunidad, familia, amigos).

En la fase cuatro Ausfelder (2.002) la llama “el acosado se da por vencido” si bien el conflicto no termina con un despido que es la salida rápida al conflicto por parte de la organización, el acosado pierde las fuerzas de lucha debido al impacto psicológico y moral que ha sido causado en las tres etapas anteriores, empiezan también a presentarse reacciones psicosomáticas en el trabajador empezando a darse faltas por razones medicas. Ausfelder (2.002) atribuye el 20% de los suicidios están relacionados con situaciones de Mobbing.

## **Perfil de la víctima**

Según la Psicóloga Francesa Marie France Hirigoyen (2001:107) “la víctima es víctima por que ha sido designada por el perverso”, se convierte en la persona responsable de todos los males y errores que sucedan en la organización y de ahora en adelante será el objeto de burlas y el blanco para que el agresor desate su ira.

La víctima será inocente de todo lo que se le acusa, pero llegado un punto, hasta los demás testigos empezaran a dudar de su credibilidad y verdadera responsabilidad, y empieza la creencia de que la víctima es consciente de las agresiones que sufre y que es hasta cómplice.

Ausfelder (2002) en su libro cita al doctor Martin Resch, uno de los primeros científicos de Mobbing, quien expresa que no hay un perfil habitual de la víctima, puede sucederle a cualquier persona tanto hombres como mujeres; el acoso suele aparecer cuando una persona se diferencia del resto. Las personas más débiles o vulnerable son más propensas a sufrir de acoso, pero eso no quiere decir que los demás trabajadores queden exentos.

En las organizaciones académicas suele darse entre miembros pertenecientes al mismo escalafón y de manera más desleal. Leymann (1.990) también dejó claro en sus estudios que cualquier persona a lo largo de su vida profesional puede sufrir de acoso, estableció que 1 de cada 4 trabajadores ha sufrido de algún tipo de acoso durante su carrera. Y que el 20% de los suicidios eran consecuencia del acoso laboral.

Para el autor e investigador Piñuel y Zabala (2001), las personas más propensas son aquellas con aptitudes indiscutibles tanto profesionales como sociales, líderes naturales y con carisma:

Las personas acosadas se ajustan al perfil de trabajadores destacados, bien valorados, cumplidores, creativos, con elevado nivel de ética, alta capacitación y populares entre sus compañeros, que no se dejan manipular, son solidarias con los demás, que se han negado a participar en acciones ilícitas, honradas y dignas de confianza, con una rica vida social y/o profesional que provoca envidia entre sus jefes (p.21)

También se elige a la víctima dependiendo de su edad, su orientación sexual, su religión o procedencia geográfica.

Según Hirigoyen (1.999) se pueden clasificar a las víctimas de Mobbing en tres grandes grupos:

- Los envidiables: personas atractivas, brillantes pero consideradas peligrosas o competitivas por los líderes del grupo, por lo cual pueden resultar amenazadores con su sola presencia.
- Los amenazantes: activos y eficaces, que ponen en evidencia lo establecido previamente y proponen cambios a la cultura y pretenden imponer reformas en la organización
- Los vulnerables: individuos con algún defecto o simplemente con conductas depresivas, necesitados del sentimiento de aprobación y dan la sensación de ser inofensivos.

### **Perfil del Acosador**

Tal como no existe un perfil exacto para conocer a la víctima, tampoco existen características específicas para el acosador, además que este puede ir desde la persona que aterroriza a la víctima, como aquel que se mantiene al margen o esa otra persona que se inclina hacia los dos lados de la balanza buscando sacar un provecho personal. Hirigoyen (1.999), establece que cualquier sujeto que este al borde de una crisis puede ser conducido por

rasgos propios de su personalidad a utilizar mecanismos perversos a fin de neutralizar la situación o la persona que lo ha llevado a ese límite o que ha tocado un punto delicado de su inconsciente.

Para Piñuel y Zabala (2001) señala que el Mobbing es un asesinato psicológico de la víctima, con el fin de encubrir la propia mediocridad e ineficiencia profesional del acosador. De modo que busca desvirtuar las situaciones que le puedan dejar en evidencia y desvían la atención que podría haberse centrado en ellos, convirtiendo a la víctima en chivos expiatorios dentro de las organizaciones.

...los acosadores, el superior o conjunto de empleados que tengan mayor antigüedad u otra persona que le supervise, presentan un perfil típico, personas inoperantes en el trabajo, mediocres, manipuladoras, desconfiadas, inseguras; suelen tener personalidades o rasgos psicopáticos, paranoias, muy narcisistas y con complejos de inferioridad, para actuar necesitan el secreto, la vergüenza o el temor de la víctima a denunciar, y el silencio de los testigos (p.21).

Para el acosador, que la víctima este más preparada profesionalmente que él, significa una competencia y un deseo de eliminarla de la organización. Riquelme (2006) cita a Tim Field, considera que el acosador laboral es un “intimidador en serie” y realiza una descripción de sus rasgos de personalidad, entre los cuales se encuentran:

- Personalidad Jekyll y Hyde: donde el acosador se muestra violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de los miembros de la organización.
- Mentiroso: es compulsivo para mentir y de esa forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños.

- Controlador: rasgos obsesivos por el control y supervisar todas las actividades realizadas por la víctima, para de esa forma no ceder el poder y manipularle a su antojo
- Crítico: no alaba el trabajo de los demás y en forma habitual crítica todo aquello en cuanto se le pide su opinión, las cuales suelen ser poco o nada constructivas.
- Actitudes Inapropiadas: es pre juicioso sobre el género, nivel social, educacional, edad, creencias religiosas o políticas de la víctima.
- Líder convencido: no cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre liderar (que requiere madurez, confianza, integridad, asertividad, capacidad de decisión), e intimidar (conducta que frecuentemente lleva a cabo y se basa en inmadurez, desconfianza, agresividad, impulsividad).

### **Profesiones más afectadas por el Mobbing**

Piñuel y Zabala (2.001) Los trabajadores que a nivel mundial se encuentran más propensas a sufrir de Mobbing según las encuestas son aquellos que pertenecen al sector terciario, de servicio, funcionarios y organizaciones muy estructuradas, piramidales y con delimitaciones de nivel jerárquico muy claras. Lo que respecta a los trabajadores de la administración pública y funcionarios las situaciones de Mobbing es muy frecuente debido a la imposibilidad de despedir a los empleados, por lo cual se procede a acosarlos para que estos renuncien u opten por el traslado. En el caso de Venezuela los puestos de trabajo se ven amparados por la Inamovilidad laboral, lo cual es una piedra de tranca para los acosadores.

Seguidamente están los trabajadores del área de la Enseñanza, ocupando el segundo lugar, sin importar el nivel en que se desempeñe

(primaria, media y universitaria), incluyendo a cuidadores de guarderías y pre-escolares. Destaca el acoso hacia los docentes debido a que prestan un servicio a personas y son sometidos a controles, críticas y humillaciones constantes hacia el trabajo que desempeñan. Más aun cuando las instituciones educativas pertenecen al sector privado, el acosador se siente en el derecho de inmiscuir en el proceso que se desarrolla dentro de la institución debido a que está pagando por un servicio. Igualmente en el caso de los compañeros de trabajo quienes en busca obtener ascensos o mejores condiciones perjudicando a la víctima.

Continuando la lista están los trabajadores informáticos, auditores y trabajadores del sector salud, estos últimos es una de las profesiones que depende de trabajadores empáticos y con mucha sensibilidad, y estas características son las más buscadas por los acosadores. Y por último se encuentran las personas vinculadas a organizaciones “ideológicas” (partidos políticos, sindicatos, organizaciones religiosas, ONG), ya que el acoso laboral no solo aparece por causas laborales, sino que también se ve vinculada a roces en el ambiente interpersonal.

El Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente en Venezuela (2.000) establece en su artículo 6 que son deberes del docente: mantener un comportamiento ajustado a la ética profesional, cumplir con sus actividades conforme a los planes de estudio establecidos, desarrollar la totalidad de objetivos y contenidos establecidos en los programas oficiales, dentro del plazo de tiempo denominado calendario escolar y dentro de su horario de trabajo laboral. Planificar el desarrollo del trabajo docente e informarlo oportunamente, cumplir con las actividades evaluativas correspondientes y con las exigencias técnicas referentes a los procesos de planeación, programación y evaluación de las actividades de aprendizaje.

Además de todos los deberes anteriormente mencionados el docente contribuir a elevar el nivel ético, humanístico, científico y técnico de sus alumnos; ofrecer a todos los miembros de la comunidad educativa (superiores, jerárquicos, subordinados, padres y alumnos) el respeto y trato acorde a la ética docente; orientar a los miembros de la comunidad educativa sobre las actividades desarrolladas o planificadas, asistir a las actividades académicas y culturales para los cuales es convocado dentro de su horario de trabajo, entre otras que establezca la ley.

Al existir un proceso de Mobbing por parte de cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, los deberes del docente se verán afectados negativamente, provocado así faltas graves en el ejercicio de su profesión, lo que conlleva a que el docente (víctima) pueda ser sancionado o despedido. Dichas faltas están contempladas en el capítulo II, del artículo 149 al 152.

Se clasifican como faltas graves la aplicación de castigos corporales o ofensivos a los alumnos, por manifiesta negligencia en el ejercicio del cargo, abandono del cargo sin haber obtenido aprobación salvo que medien motivos de fuerza mayor o casos fortuitos, la inasistencia y el incumplimiento de las obligaciones de evaluación, conductas inmorales y contrarias a la ética profesional, por violencia de hecho o de palabra contra la comunidad educativa, entre otras.

Se consideran faltas leves el reiterado incumplimiento del horario de trabajo, inasistencia injustificada durante 2 días hábiles en un mes, incumplimiento de las normas de atención a la comunidad educativa, incumplimiento de las actividades de planificación y desarrollo de enseñanza.

Igualmente, el Reglamento citado expresa cuales son los derechos del docente en el ejercicio de su profesión, específicamente en el artículos 7 y 8, entre los cuales se destacan los siguientes: disfrutar de un ambiente de trabajo acorde con su función docente; estar informado de todas las actividades educativas, culturales, sociales y deportivas planificadas o en ejecución dentro de su comunidad educativa; planificar activamente de la planificación, ejecución, y evaluación de las actividades de la comunidad educativa; recibir reconocimiento y condecoraciones por meritos laborales; participar activamente en actividades de investigación pedagógico, cultural y científico relacionados con su profesión; entre otras.

Es decir, el cumplimiento de los objetivos, planificación del trabajo, las técnicas y procedimientos de aprendizaje y evaluación, la Motivación profesional, la Colaboración de los miembros de la comunidad educativa, la comunicación abierta y clara entre pares y superiores, la sensación de apoyo y la carga laboral, entre otros, son elementos que definen el cumplimiento eficiente de la profesión docente, mas sin embargo son elementos plenamente manipulables por los Miembros de la Comunidad educativa, al llevar a cabo acciones de acoso laboral, se convierten en actitudes consideradas como Mobbing, ya que consecuencia directa de ellas se logra el desprestigio profesional del docente, su humillación profesional hasta el abandono de su cargo.

### **Consecuencias del Mobbing**

El proceso de Mobbing cobra importancia y relevancia para la organización y la sociedad al comprobarse por medio de estudios científicos las consecuencias que éste genera en desordenes depresivos y síndromes postraumáticos, que serán causa directa de ausentismo, abstinencia en la toma de decisiones, accidentabilidad, abandono del puesto de trabajo,

disminución en la calidad de trabajo del trabajador, entre otros. Estos generan para la organización y para la sociedad un costo, pero en la vida del trabajador se genera una descomposición progresiva de sus aptitudes laborales, sociales, económicas y de su salud.

Gracias a investigaciones previas sobre el estrés y sus consecuencias en el ser humano, se han establecido que la presión constante y durante un periodo de tiempo prolongado genera en los trabajadores consecuencias físicas bastante graves, los cuales varían dependiendo del grado de estrés y el tiempo que el trabajador haya sido afectado. Es importante reconocer cuales son los síntomas físicos que pueden describir presencia de Mobbing, provocados por el mal ambiente en la organización. Sabiendo que los síntomas son señales que algo pasa y que de no ser tratadas se podrían convertir en enfermedades crónicas.

- Síntomas Físicos: Ausfelder (2002:76) destaca entre las molestias físicas más frecuentes en las víctimas del síndrome de Mobbing pueden ser: Migrañas y Dolores de cabeza, estados de agotamiento, problemas circulatorios o cardiovasculares, problemas Musculo-esquelético, trastornos respiratorios, sudoración excesiva alteraciones del sueño, trastornos gastrointestinales, diversas molestias del sistema nervioso y zumbidos en los oídos.
- Consecuencias Psico-sociales: la mente también sufre cambios debido al acoso. Expertos han catalogado estas consecuencias sobre la mente y personalidad de la víctima como “trastorno por estrés postraumático. Ausfelder (2002) cita a Berndt Zuschlag, quien es un experto en el Mobbing y establece que las siguientes enfermedades son las más frecuentes en las víctimas de acoso laboral:
  - Agitación
  - Desasosiego

- Depresiones
- Pérdida de estímulo
- Llantos convulsivos
- Estados de ánimo agresivos e irritación
- Estados de paranoia
- Manía persecutoria
- Falta de seguridad en uno mismo, inseguridad
- Hipersensibilidad (sentimentalismo)
- Pesadillas
- Problemas de concentración
- Perturbaciones de la memoria
- Sentimiento de desesperación
- Tendencias suicidas (p.139)

Mientras más tiempo y más graves sean los ataques al trabajador peor serán las consecuencias en el trabajador, y según estudios realizados las consecuencias podrían llegar hasta el suicidio de la víctima, así lo afirma Leymann (1.990)

- Consecuencias Económico-Laborales: no menos importante para el trabajador son las consecuencias en el ámbito económico y laboral. Desde el punto de vista de lo laboral, la víctima será un trabajador desmotivado, y siendo relacionado con actitudes hostiles e incómodas, provocando a la larga un abandono del puesto de trabajo, bien puede ser por periodos o definitivo. Económicamente el trabajador acosado al generar menos ingresos debido a la baja productividad que se ha generado en su trabajo, este empieza a sufrir bajas en las recompensas y compensaciones económicas que recibe de los que estaba acostumbrado, sentirá que es un fracasado, que sus aptitudes no son las apropiadas para ninguna organización, y terminan por convertirse en una carga para el resto del grupo familiar; se introducen dentro de su propio sentimiento de miseria el cual acompañado del traslado de las responsabilidades al resto de la familia no le permiten salir del estado de depresión y buscar nuevas formas de sustento y profesionalización.

Cuadro N° 2. Consecuencias del Mobbing

| Físicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Psico-sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Económico- laboral                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Migrañas o dolores de cabeza.<br>Fatiga crónica.<br>Debilidad.<br>Hipertensión o hipotensión.<br>Arritmias.<br>Lumbalgias.<br>Cervicalgia.<br>Espasmos musculares.<br>Sofocación.<br>Sensación de ahogo.<br>Insomnio.<br>Dolor abdominal.<br>Náuseas y vómitos.<br>Gastritis.<br>Zumbido en los oídos. | Agitación.<br>Desasosiego.<br>Depresiones.<br>Pérdida de estímulo.<br>Llantos convulsivos.<br>Estados de ánimo agresivos e irritación.<br>Estados de paranoia.<br>Manía persecutoria.<br>Falta de seguridad en uno mismo, inseguridad.<br>Hipersensibilidad.<br>Pesadillas.<br>Problemas de concentración.<br>Perturbaciones de la memoria.<br>Sentimiento de desesperación.<br>Tendencias suicidas. | Pérdida de bonificaciones.<br>Baja productividad.<br>Disminución de responsabilidades.<br>Rechazo del equipo de trabajo.<br>Ausentismo.<br>Despido o renuncia.<br>Dependencia económica del grupo familiar.<br>Desmotivación a nuevos empleos.<br>Se convierte en otra persona improductiva y genera gastos al Estado. |

**Fuente:** Cadenas (2.016)

### **Bases Legales**

Como primer precedente legal que sustenta la presente investigación está la Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 en París. Esta recoge 30 artículos que establecen los derechos políticos, sociales, políticos económico y cultural de la humanidad. De ella rescataremos los siguientes artículos:

“Artículo 3: Todo Individuo tiene el derecho a la vida, la libertad y la seguridad de su persona”, entendiéndose seguridad física, económica, mental y social. El termino seguridad es entendible como la sensación total

de confianza y para ello las naciones y las organizaciones que la componen deben establecer las medidas y mecanismos para procurarlas.

“Artículo 5: Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes” se hace importante la acotación de este artículo para la investigación, debido a que el Mobbing depende de acciones degradantes y crueles contra la víctima.

“Artículo 12: nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques contra su honra o su reputación”. Le corresponde a la legislación de cada país proporcionarles protección a las personas contra la violación de esta ley.

La Organización Internacional del Trabajo en su Convenio 155 (C155) donde se establecen las condiciones mínimas sobre la seguridad y salud de los trabajadores que deben cumplir los países que lo suscriban, en su artículo 3 literal e, plantea que a los efectos de dicho convenio se entiende por salud a “...no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo”.

Otro pilar fundamental de la legislación que impactan el desarrollo de esta investigación se encuentra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los artículos 3 y 20 donde se establece el derecho de los venezolanos a la defensa de su persona y su dignidad humana para la construcción de una sociedad justa y en paz, el derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad.

En el Título III de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de los Derechos Humanos y Garantías y de los Deberes, en el

capítulo III el cual establece los derechos civiles, se destacan los siguientes artículos:

Artículo 46: Toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física psíquica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del estado, tiene derecho a la rehabilitación. (p.10)

Tal como lo establece la DUDH, la carta magna de la República Bolivariana de Venezuela establece la prohibición de los actos discriminatorios y humillantes contra los ciudadanos de este país.

En el artículo 60, establece “toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación”. Más adelante en el artículo 104 establece:

La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El Estado estimulara su actuación permanente y les garantizara la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta constitución y la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su elevada misión. El ingreso, promoción y permanencia en el sistema educativo, será establecidos por la ley y responderá a criterios de evaluación de meritos, sin injerencia partidista o de otra naturaleza no académica”. (p. 17)

La Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores, aprobada en la gaceta oficial 39.908, del 24 de abril de 2012, establece en su artículo 21 lo siguiente:

Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia (p.10).

El artículo Artículo 164 de la misma Ley contempla:

Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia. (p. X)

Hasta ahora la legislación venezolana establece lineamientos específicos con respecto a las agresiones y el abuso, pero en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), establece algunas disposiciones sobre el acoso moral específicamente se parte en primer lugar en el artículo 56, numeral 5, se plantea lo siguiente:

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y

bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor (p. 10).

Queda claro como la legislación de la República rechaza planamente cualquier forma de agresión, discriminación o acoso en contra de los trabajadores. Se procede a definir las enfermedades ocupacionales según lo establece la presente ley.

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes (p. 12).

Los estados patológicos del carácter ocupacional serán los establecidos en las Normas Técnicas de la Lopcymat, entre las cuales se encuentra el Síndrome de Mobbing bajo el código 070-04. Igualmente se establecen penalidades en contra de dichos actos, a fin de evitar los factores de riesgo que estos representan tanto para el trabajador como para la organización, aunque esos aspectos no serán analizados dentro de la presente investigación.

El código civil venezolano de 1982, establece en el artículo 1.196 que la reparación del daño material o moral causado a una persona (daño corporal, atentados contra su honor, su reputación, a los de su familia o a su libertad) será designado por un juez quien acordara la indemnización correspondiente a la víctima y sus parientes.

Las leyes venezolanas coinciden en la ilegalidad de los actos de Mobbing contra los trabajadores, y establecen penalidades y procesos claros para su solución. El paso necesario para dar por la sociedad es el conocimiento pleno de los derechos que le amparan así como las herramientas de las cuales dispone para defenderse de los ataques psicológicos y morales de los cuales puede ser víctima, y la sensibilización por parte de empleadores y demás colaboradores a ser parte activa en la promoción de una sociedad de paz y respeto.

En el Reglamento del Ejercicio de la profesión docente (2000:6) establece en su artículo 6 los deberes del personal docente, el cual está conformado por 15 numerales los cuales se presentan a continuación:

Son deberes del personal docente:

1. Observar una conducta ajustada a la ética profesional, a la moral, a las buenas costumbres y a los principios establecidos en la Constitución y leyes de la República.
2. Cumplir las actividades docentes conforme a los planes de estudios y desarrollar la totalidad de los objetivos, contenidos y actividades, establecidos en los programas oficiales, de acuerdo con las previsiones de las autoridades competentes, dentro del calendario escolar y de su horario de trabajo, conforme a las disposiciones legales vigentes.
3. Planificar el trabajo docente y rendir oportunamente la información que le sea requerida.
4. Cumplir con las disposiciones de carácter pedagógico, técnico, administrativo y jurídico que dicten las autoridades educativas.
5. Cumplir con las actividades de evaluación.
6. Cumplir con eficacia las exigencias técnicas relativas a los procesos de planeamiento, programación, dirección de las actividades de aprendizaje, evaluación y demás aspectos de la enseñanza-aprendizaje.
7. Asistir a todos los actos académicos y de trabajo en general para los cuales sea formalmente convocado dentro de su horario de trabajo.
8. Orientar y asesorar a la comunidad educativa en la cual ejerce sus actividades docentes.
9. Contribuir a la elevación del nivel ético, científico, humanístico, técnico y cultural de los miembros de la institución en la cual trabaja.
10. Integrar las juntas, comisiones o jurados de concursos, calificación de servicio de docentes y trabajos de ascenso, para los cuales fuera designado por las autoridades competentes.
11. Dispensar a los superiores jerárquicos, subordinados, alumnos, padres o representantes y demás miembros de la comunidad educativa, el respeto y trato afable, acordes con la investidura docente.
12. Velar por el buen uso y mantenimiento de los ambientes de trabajo y de materiales, y de los equipos utilizados en el cumplimiento de sus labores.

13. Coadyuvar eficazmente en el mantenimiento del orden institucional, la disciplina y el comportamiento de la comunidad educativa.
14. Promover todo tipo de acciones y campañas para la conservación de los recursos naturales y del ambiente.
15. Los demás que se establezcan en normas legales y reglamentarias. (p. 5)

Seguidamente se encuentran los Derechos del Personal Docente, específicamente en el artículo 7:

1. Desempeñar funciones docentes con carácter de ordinario o interino.
2. Participar en los concursos de méritos para ingresar como docente ordinario.
3. Disfrutar de un ambiente de trabajo acorde con su función docente.
4. Estar informado acerca de todas las actividades educativas, científicas, sociales, culturales y deportivas, planificadas o en ejecución en el ámbito de su comunidad educativa.
5. Percibir puntualmente las remuneraciones correspondientes a los cargos que desempeñen, de acuerdo con el sistema de remuneración establecido.
6. Disfrutar de un sistema de previsión y asistencia social que garantice mejores condiciones de vida para él y sus familiares.
7. Participar efectivamente en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de la comunidad educativa.
8. Justificar las razones por las cuales no pudo asistir a sus labores. A tal efecto, si no pudiere solicitar el permiso respectivo con anticipación, deberá presentar el justificativo correspondiente dentro de los quince 15 días hábiles siguientes a la fecha de inasistencia.
9. Los demás que se establezcan en normas legales y reglamentarias. (p. 5)

En el Capítulo II del reglamento dedicado a las faltas y sanciones, específicamente en el artículo 150, hacen mención a las causas por las cuales un docente incurre en faltas graves, entre las cuales se rescata, la manifiesta negligencia en el ejercicio del cargo, abandono del mismo sin licencia o sin seguir los canales regulares, siempre y cuando no sean por casos fortuitos o de fuerza mayor. Más adelante en el artículo 152, se mencionan las causales de ocurrencia en faltas leves de las cuales se destaca la inasistencia injustificada durante 2 días hábiles en el periodo de un mes y el incumplimiento reiterado de las actividades de planificación, desarrollo y enseñanza.

Entre las sanciones que podrían recibir los docentes por cometer faltas van desde las amonestaciones orales por el retardo injustificado y reiterado en el horario de trabajo, bien sea por caso fortuito o por negligencia propia.

### **Definición de Términos Básicos**

- **Amenaza:** delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia.(Real academia Española).
- **Asistencia:** acción de estar en un sitio o hallarse presente. Hacer acto de presencia (Real academia Española).
- **Colaboración:** se refiere a trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra o lograr un fin.
- **Complejo de Inferioridad:** complejo en el que el sujeto se siente constantemente inferior a los demás, aunque no exista causa alguna que justifique este sentimiento continuo. (Belloch, Sandin y Ramos)
- **Comunicación:** hacer a una persona participe de lo que se está sintiendo. Conversar o tratar con alguien de manera verbal o escrita.

- **Desempeño:** ejercer las obligaciones inherentes a una profesión. Cargo u oficio. (Real academia Española)
- **Estabilidad Psicológica:** es la capacidad que tiene una persona para mantenerse en equilibrio ante situaciones difíciles o desafiantes; que sus emociones no se vean afectadas por situaciones del entorno y que éste no puede manejar.
- **Evaluación:** estimación de los conocimientos, aptitudes y rendimientos de los alumnos.
- **Hipersensibilidad:** excesivo aumento de la sensibilidad ante ciertos estímulos o sustancias, que da lugar a reacciones exageradas. Belloch, Sandin y Ramos (1995).
- **Instrumento de Evaluación:** objeto fabricado, relativamente sencillo a su comprensión, con el que se pretende evaluar los conocimientos o dominios sobre un tema.
- **Narcisista:** Persona que cuida en exceso su aspecto físico o que tiene un alto concepto de sí misma. (Real Academia Española)
- **Motivación:** Es el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Real academia Española).
- **Obligación:** vinculo que sujeta a hacer o abstenerse o por derivación recta de ciertos actos. (Real academia Española).
- **Paranoia:** Tendencia generalizada e injustificada a interpretar las acciones de los demás como deliberadamente agresivas o amenazantes. Bello (2008)
- **Planificación:** plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo específico. (Real academia Española).

- **Puntualidad:** es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida. (Real academia Española).
- **Ruidos en la comunicación:** Es el resultado de diversos tipos de perturbaciones que se mezcla con la señal útil que se quiere transmitir.
- **Sensación de apoyo:** percepción de que los fundamentos, confirmación o prueba de una opinión es aceptada por las demás personas.
- **Técnica:** conjunto de procedimientos y recursos de los que se sirve un docente para implantar conocimientos. (Real academia Española).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El presente capítulo se concentra en el proceso metodológico utilizado para este estudio y su naturaleza, los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados para dar respuestas a las interrogantes planteadas así como proponer sugerencias para la solución del conflicto analizado.

#### **Naturaleza de la Investigación**

Al tipificar la presente investigación, se toma en cuenta el procedimiento que se llevara a cabo, por lo cual se describe de la siguiente manera: es una investigación desarrollada bajo la modalidad de campo, la cual según Sabino (2000) señala que:

En los diseños de campo los datos de interés se recogen de manera directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso y sin intermediación de alguna naturaleza (p. 75).

El tipo de investigación es de carácter descriptivo seccional, ya que se basa en la recopilación y análisis de características específicas de grupos o comunidades con respecto a algún fenómeno, y seccional por que la investigación se lleva a cabo en un momento específico, el cual comprende el año escolar 2015-2016.

Al hablar de Mobbing como tema de investigación se hizo necesaria la indagación a través de distintas fuentes bibliográficas, como libros, revistas,

trabajos de investigación anteriores y artículos en línea, por lo que se concluye que es de naturaleza de tipo Documental.

### **Estrategia Metodológica**

Se presenta a continuación un cuadro técnico metodológico, donde se desglosan los tres primeros objetivos específicos de la investigación, donde se establecen las dimensiones de estudio, los indicadores de las dimensiones a estudiar, los Ítems que se pretenden estudiar de la dimensión, las técnicas e instrumentos de recolección de información y por supuesto, la fuente de donde se obtendrán las respuestas a las interrogantes.

Según Delgado de Smith (2006:242) el cuadro técnico metodológico “destaca entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la Investigación”. Lo cual se logra gracias a la descomposición de los objetivos hasta llevarlos a Ítems, en total sumaron.

**Cuadro Nº 3**

**Cuadro Técnico Metodológico**

| Objetivo Especifico                                                                                                                                                                                    | Dimensión                                                                                                                  | Definición                                                                                                                                                                                                                        | Indicadores de la Dimensión                                           | Ítems                                                                                                                                                                                                                                   | Fuente                                      | Técnica e Instrumento   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| Identificar la Ocurrencia del Mobbing en el trabajo sobre los docentes contratados de la Institución por parte de los padres y representantes de un instituto de educación privada de Maracay- Aragua. | Ocurrencia del Mobbing en el trabajo sobre los docentes contratados del instituto de educación privada de Maracay- Aragua. | Conjunto de conductas premeditadas, ejecutadas de manera sutil por parte de miembros de la organización buscando el deterioro psicológico de la víctima, con el fin de desacreditarlo dentro de la organización. Riquelme (2.006) | Frecuencia de ocurrencia por edad y sexo                              | - Edades más Propensas al Mobbing<br><br>-Sexo más Expuesto a situaciones de Mobbing                                                                                                                                                    | Docentes contratados de la Unidad Educativa | Encuesta (cuestionario) |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                   | Agresiones verbales y/o escritas por parte de Padres y representantes | -Amenazas Orales y/o escritas (1,15,16)<br>-Evaluación desproporcionada (2,6,37)<br>-Juicios al desempeño (4,7,8)<br>-Privación de Información (3,28,36)<br>-Descalificación Profesional (9,12,23)<br>-Descalificación Personal (13,33) |                                             |                         |

**Fuente: Cadenas (2016)**

**Cuadro Nº 3**

**Cuadro Técnico Metodológico (continuación)**

| Objetivo Específico                                                                                                                                                 | Dimensión                                                                                                                                             | Definición                                                                                                                                                                                          | Indicadores de la Dimensión | Ítems                                                                                                                                  | Fuente                                      | Técnica e Instrumento   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| Determinar el Impacto que tiene el Mobbing extra-institucional sobre el desempeño profesional de los docentes del instituto de educación privada de Maracay-Aragua. | Impacto que tiene el Mobbing extra-institucional sobre el desempeño profesional de los docentes del instituto de educación privada de Maracay-Aragua. | Se entiende como la capacidad física y mental para cumplir con las obligaciones inherentes a una profesión. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que éstas se cumplen | Bienestar y Salud           | -Bienestar Físico (14,17,34)<br>-Estabilidad Psicológica (29,30,31,40,54)<br>-Contexto Socio-Laboral (11,26,35,38,53)                  | Docentes contratados de la Unidad Educativa | Encuesta (cuestionario) |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                     | Disposición al Trabajo      | -Motivación (20,22,52)<br>-Puntualidad y Asistencia (21,25,41)<br>-Colaboración (10)                                                   |                                             |                         |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                     | Capacidad del Trabajo       | -Cumplimiento de los objetivos (19,24)<br>-Planificación del trabajo (18)<br>-Carga de trabajo (39)<br>-Técnicas de Evaluación (27,32) |                                             |                         |

**Fuente: Cadenas (2016)**

**Cuadro Nº 3**

**Cuadro Técnico Metodológico (continuación)**

| Objetivo Especifico                                                                                                                                                                           | Dimensión                                              | Definición                                                                                                                       | Indicadores de la Dimensión                    | Ítems                                                                                                      | Fuente                                      | Técnica e Instrumento   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| Determinar las medidas de Prevención e Intervención que presenta el instituto de educación privada de Maracay- edo. Aragua ante los casos Mobbing en el Trabajo en contra de sus Trabajadores | Medidas de Prevención e Intervención contra el Mobbing | Serie de recomendaciones generales para prevenir el acoso laboral, mejorar el desempeño profesional y evitar la exclusión social | -Sistemas de Comunicación Docente- Institución | -Proceso de Formulación de Denuncias (42,43,51)<br>-Sensación de apoyo (5,49,50,55)                        | Docentes contratados de la Unidad Educativa | Encuesta (cuestionario) |
|                                                                                                                                                                                               |                                                        |                                                                                                                                  | -Medidas de acción ante situaciones Mobbing    | -Identificación de Actos considerados Acoso (47,48)<br>-Consecuencias ante situaciones de Acoso (44,45,46) |                                             |                         |

**Fuente: Cadenas (2016)**

**Cuadro N° 3**

**Cuadro Técnico Metodológico (continuación)**

| Objetivo Especifico                                                                                                             | Dimensión                                                                                                            | Definición                                                          | Indicadores de la Dimensión           | Ítems       | Fuente                                      | Técnica e Instrumento   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|-------------------------|
| Establecer propuestas para detectar, prevenir y atender el Mobbing en el Instituto de Educación Privada de Maracay-Edo. Aragua. | Propuestas para detectar, prevenir y atender el Mobbing en el Instituto de Educación Privada de Maracay-Edo. Aragua. | Proposición o Idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin | Detectar el Mobbing en la Institución | Del 1 al 55 | Docentes contratados de la Unidad Educativa | Encuesta (cuestionario) |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                      |                                                                     | Prevenir el Mobbing en la Institución | No aplica   |                                             |                         |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                      |                                                                     | Atender el Mobbing en la Institución  |             |                                             |                         |

**Fuente: Cadenas (2.016)**

## **Población y Muestra**

### **Población**

Según Hernández (2.001) la población “Se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar” por lo cual se describe a la población de estudio a los docentes contratados del área de Preescolar y Básica de Instituciones educativas privadas ubicadas en Maracay, estado Aragua.

### **Muestra**

De la misma manera Hernández (2.001) define la muestra como “una parte más o menos grande, pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible”. La Muestra está comprendido por hombres y mujeres que desempeñan la labor de docencia en una unidad educativa privada y que se clasifican en las áreas de pre-escolar (1º, 2º y 3º nivel), Educación básica (1º a 6º grado) y Deportes, la cual es un área de desarrollo estudiantil integrado a todos los niveles de del proceso educativo dentro de esta Institución. Con el propósito de lograr la información más precisa posible de los trabajadores se procede a trabajar con el 100% de la muestra

### **Cuadro N° 4**

#### **Distribución de la Muestra de Estudio**

| <b>Nivel y/o Área</b> | <b>Nº de Trabajadores</b> |
|-----------------------|---------------------------|
| Pre-escolar           | 15                        |
| Básica                | 25                        |
| Deportes              | 6                         |
| <b>Total</b>          | <b>46</b>                 |

**Fuente:** Unidad Educativa Objeto de Estudio (2.016)

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Con la finalidad de recolectar la Información necesaria la técnica a utilizar fue la encuesta, de las cuales se procedió a diseñar un cuestionario partiendo de los Ítems obtenidos en el cuadro técnico metodológico. Se selecciono la encuesta ya que el cuestionario es aplicable a grandes poblaciones reduciendo tiempos y costos, a su vez en registro en la data en un sistema automatizado permitió la obtención de cifras y estadísticas más fácilmente.

### **Validez y Confiabilidad**

Todo instrumento de recolección de datos debe cumplir con dos requisitos indispensables, la validez y la confiabilidad, la validez de un instrumento según Bernal (2.006) se refiere a “cuando un instrumento mide aquello para lo cual fue diseñado”. En consecuencia se procedió a validar el contenido del instrumento antes de ser aplicado, mediante el juicio de expertos. Para ello se conto con la participación de tres profesionales de las Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, profesora Enma Cecilia Arguello (especialista en el área de Estadística), profesor Ángel Deza (especialista en el área de Sociología) y el profesor Víctor Garparini (especialista en el área Relaciones Laborales).

En la validez del instrumento se obtuvo recomendaciones referente a la redacción de los ítems, la reubicación de algunas variables de estudio, y que a su juicio el Instrumento si logra recabar la información necesaria para la investigación.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento Bernal (2.006) “se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se las examina en distintas situaciones con los mismo cuestionarios”.

La técnica seleccionada fue el Alpha de Crombach, el cual es utilizado para instrumentos con respuestas de tipo escalar y que proporcionara el grado de exactitud y congruencia en las respuestas obtenidas. Sabiéndose que cualquier promedio mayor a 0,8 es altamente confiable, al aplicar la formula correspondiente, se obtuvo una varianza de 0,815 como resultado, comprobando que nuestro instrumento de recolección de datos es altamente confiable.

### **Técnica de análisis de datos.**

Con la finalidad de estudiar y analizar los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos y permitir su posterior interpretación se elaboraron tablas donde se evidencia la tendencia de las respuestas obtenidas en cada una de las opciones, para que de esa manera poder hacer los resultados cuantificables.

Una vez presentadas las tablas de distribución de las frecuencias en cada una de los ítems podrá apreciarse cuál es la situación de los miembros de la organización objeto de estudio y poder desarrollar propuestas sobre las conductas de Mobbing generadas por los padres y representantes que puedan estar afectando el desempeño profesional del docente, a fin de dar respuesta a una problemática existente dentro de la Institución.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, diseñado por la autora, el mismo consta de 55 Ítems, de los cuales 51 son de respuesta con opción múltiple escalar y 4 preguntas de respuesta dicotómica (si o no).

La finalidad del mismo era establecer cuales conductas asociadas a Mobbing se presentan con mayor regularidad y fuerza en la población objeto de estudio, algunas de las consecuencias que este síndrome podría estar generando en los docentes, y la existencia o no en la Institución de un instrumento que establezca las conductas asociadas al Mobbing y las consecuencias de dichas acciones.

Los resultados serán presentados por dimensión de estudio y los indicadores de cada una de ellas, la frecuencia de respuesta se presentan a través de tablas de distribución de frecuencia y gráficos de barras, donde se especifican las opciones diferenciadas por sexo.

Adicionalmente se presenta un análisis general de la dimensión de estudio, conjuntamente con una tabla de frecuencia de respuesta de cada individuo según los indicadores correspondientes a fin de hacer más visibles la relación entre una respuesta y otra en cada individuo.

## Distribución de la Muestra por edad y sexo.

Tabla 1.

| Sexo/Edad        | 20 a<br>30 | 31 a<br>40 | 41 a<br>50 | 51 a<br>60 | Mayor<br>de 60 | Total     | Porcentaje (%) |
|------------------|------------|------------|------------|------------|----------------|-----------|----------------|
| <b>Masculino</b> | 1          | 4          | 4          | 0          | 0              | 9         | <b>19,6%</b>   |
| <b>Femenino</b>  | 6          | 14         | 16         | 1          | 0              | 37        | <b>80,4%</b>   |
| <b>Totales</b>   | <b>7</b>   | <b>18</b>  | <b>20</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>       | <b>46</b> | <b>100%</b>    |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Análisis:** Como se observa en la tabla el personal objeto de estudio esta constituido por una población mayoritariamente femenina, representado en un 80,4% del total, sin embargo existe la presencia de personal masculino en las aéreas de preescolar, básica y deportes, las cuales fueron la población seleccionada para la elaboración del presente trabajo.

## Nivel de Instrucción de la Población

Tabla 2.

| Sexo/nivel            | Bach.        | TSU          | Profesor   | Licen.       | Total       |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| <b>Masculino</b>      | 0            | 0            | 6          | 3            |             |
| <b>Femenino</b>       | 5            | 5            | 17         | 10           |             |
| <b>Totales</b>        | <b>5</b>     | <b>5</b>     | <b>23</b>  | <b>13</b>    |             |
| <b>Porcentaje (%)</b> | <b>10,9%</b> | <b>10,9%</b> | <b>50%</b> | <b>28,3%</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Análisis:** En la tabla anterior se observa que el 50% de la población tienen la titularidad de profesor, siendo este el renglón de mayor representatividad tanto en las damas como en los caballeros, seguidos por el personal con el título de Licenciados. Como se establece en la teoría, Piñuel y Zabala

(2001:21) plantea que la víctima de acoso suele cumplir con un perfil profesional bien destacado y de alta capacitación.

### **Años de servicio dentro de la institución**

**Tabla 3.**

| <b>Sexo/Años</b>      | <b>1 a 5</b> | <b>6 a 10</b> | <b>11 a 15</b> | <b>16 a 20</b> | <b>21 a 25</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Masculino             | 1            | 3             | 4              | 1              | 0              |              |
| Femenino              | 10           | 13            | 11             | 2              | 1              |              |
| <b>Totales</b>        | <b>11</b>    | <b>16</b>     | <b>15</b>      | <b>3</b>       | <b>1</b>       |              |
| <b>Porcentaje (%)</b> | <b>23,9%</b> | <b>34,8%</b>  | <b>32,6%</b>   | <b>6,5%</b>    | <b>2,2%</b>    | <b>100%</b>  |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Análisis:** De la muestra seleccionada se pudo constatar que el 34,8% de la población objeto de estudio ha prestado servicios en la institución por un periodo que oscila entre los 6 y 10 años, los que representa una estabilidad pero no un afianzamiento pleno con la institución, seguidos por un 32% de la Población que ha laborado en la institución por más de 11 años, generando una consolidación de su cargo y su estatus dentro de esta organización.

**Dimensión de estudio: Agresiones verbales y/o escritas por parte de Padres y representantes**

**Ítem: Amenazas Orales y/o escritas**

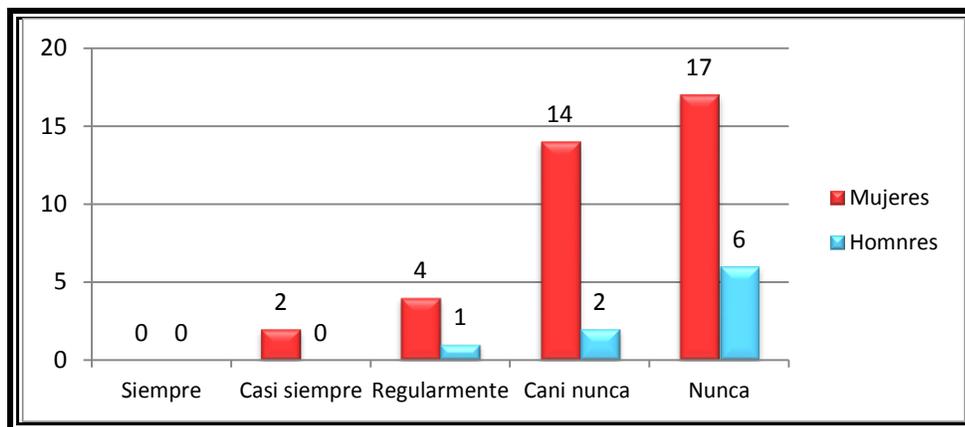
**Pregunta 1:** Los padres y representantes hacen amenazas sobre mi persona.

**Tabla 4.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre   | 2         | 0        | 2         | 4,3%        |
| Regularmente   | 4         | 1        | 5         | 10,9%       |
| Casi nunca     | 14        | 2        | 16        | 34,8%       |
| Nunca          | 17        | 6        | 23        | 50%         |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>47</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 1. Pregunta 1**



**Análisis:** El 10,9% de la población analizada respondió que ha sufrido de amenazas sobre su persona de forma regular y 4,3% casi permanente, lo cual es una conducta común en el acoso laboral. Las amenazas directas son una conducta de Mobbing presente en la población docente de la institución objeto de estudio, aunque la mayoría de los docentes alego que casi nunca o nunca han sufrido de estas acciones.

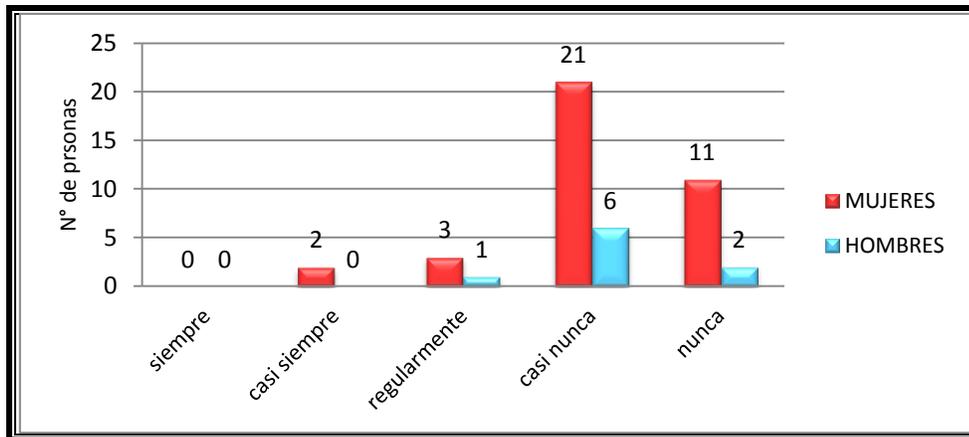
**Pregunta 15.** Percibo que me hacen gestos intimidatorios.

Tabla 5.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente | 3         | 1        | 4         | 8,7%        |
| Casi nunca   | 21        | 6        | 27        | 58,7%       |
| Nunca        | 11        | 2        | 13        | 28,3%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 2. Pregunta 15**



**Análisis:** El 8,7% de la población percibió que los padres y representantes le han hecho gestos intimidatorios de manera regular. Los gestos son acciones comunes en el Mobbing ya que no deja rastros, y no son percibidos por la totalidad de los trabajadores sino solo por aquellos a los cuales se desea incomodar. La sutileza es una de las características de este tipo de acoso. 4,4% respondieron que casi siempre perciben este tipo de conducta por parte de los representantes.

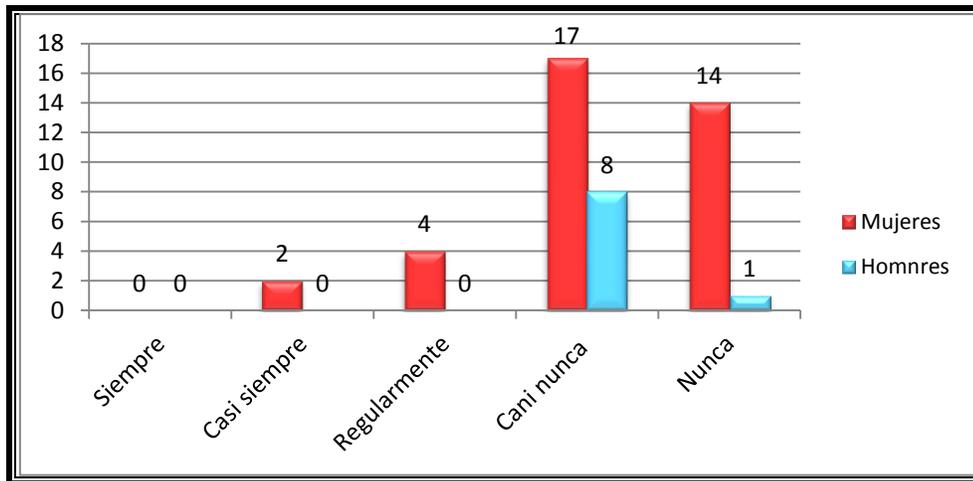
**Pregunta 16.** Los representantes alzan la voz buscando intimidar al docente.

**Tabla 6.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente | 4         | 0        | 4         | 8,7%        |
| Casi nunca   | 17        | 8        | 25        | 54,4%       |
| Nunca        | 14        | 1        | 15        | 32,6%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 3. Pregunta 16**



**Análisis:** El 4,4% de los docentes ha sido víctima de gritos hacia su persona por parte de los padres y representantes de la institución de manera casi permanente. Seguido esta la población de un 8,7% que de forma regular ha sentido que los padres alzan la voz buscando minimizarlos o intimidarlos.

### Ítem: Evaluación desproporcionada

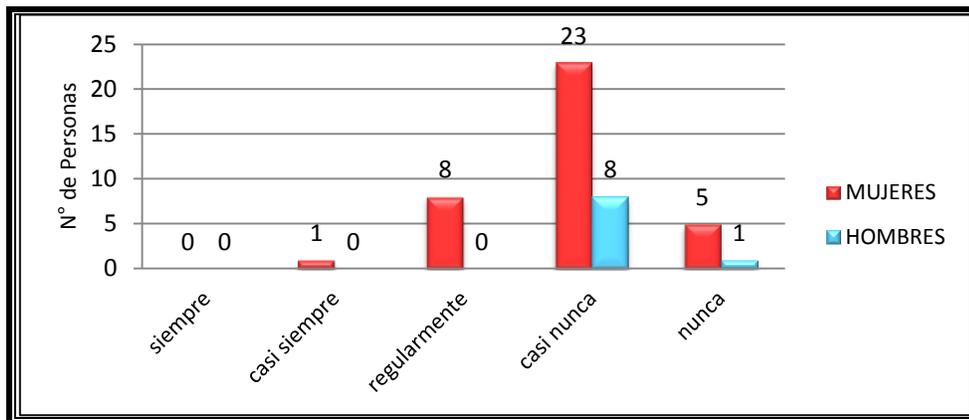
**Pregunta 2.** Los padres hacen evaluaciones desiguales entre mi trabajo y el de mis compañeros.

**Tabla 7.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre   | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente   | 8         | 0        | 8         | 17,4%       |
| Casi nunca     | 23        | 8        | 31        | 67,4%       |
| Nunca          | 5         | 1        | 6         | 13%         |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 4. Pregunta 2**



**Análisis:** El 2,2% de la población objeto de estudio respondió que las evaluaciones desiguales de su trabajo en comparación de sus compañeros es una conducta que se repite casi siempre entre los representantes de su curso. Mientras que el 17,4% alego que es una acción regular.

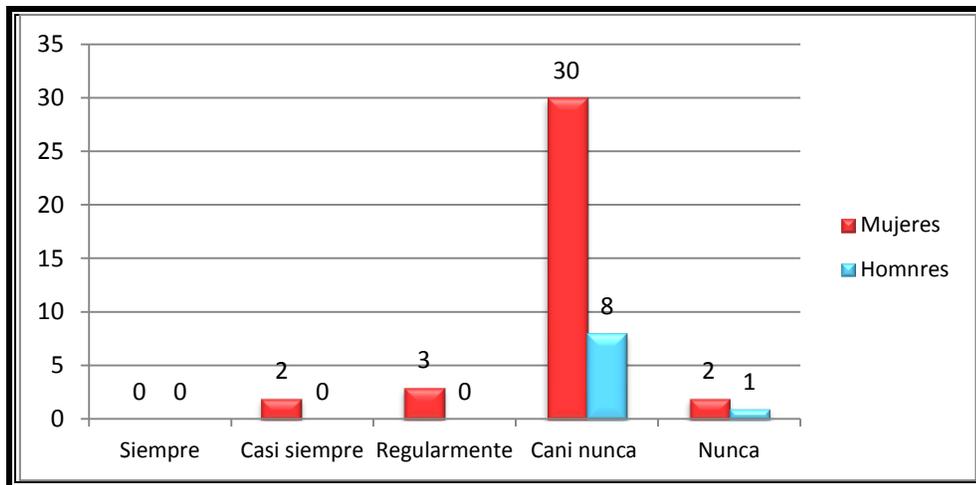
**Pregunta 6. Siente que es Vigilado en busca de errores.**

**Tabla 8.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Casi nunca   | 30        | 8        | 38        | 82,6%       |
| Nunca        | 2         | 1        | 3         | 6,5%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 5. Pregunta 6.**



**Análisis:** 4,4% de los docentes adscritos a la institución se sienten vigilados por los representantes en búsqueda de errores durante su labor a fin de desprestigiarlos y criticarlos como profesionales casi permanentemente, seguido por un 6,5% que siente esta vigilancia de manera regular. Los acosadores laborales buscar puntos débiles en sus víctimas a fin de tener un elemento en el cual basarse para hacerles sentir inferiores o incompetentes y lograr un declive en su desempeño.

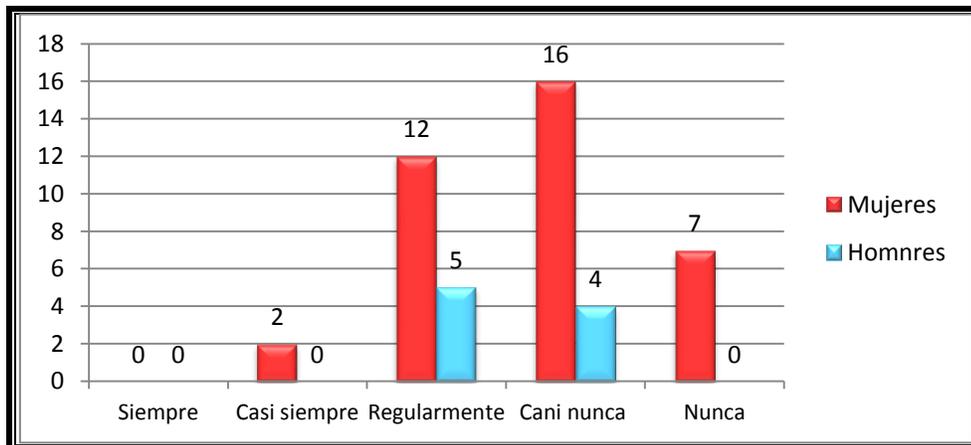
**Pregunta 37.** El docente recibe presión indebida por parte de los padres y representantes sobre el trabajo que realiza

**Tabla 9.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Totales   | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre   | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente   | 12        | 5        | 17        | 36,9%       |
| Casi nunca     | 16        | 4        | 20        | 43,5%       |
| Nunca          | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 6. Pregunta 37**



**Análisis:** 36,9% de los docentes se han sentido sobre presionados por los representantes de sus alumnos en forma regular durante su jornada. Sumado a esto está un 4,4% que respondió que casi siempre esta presión está latente en sus representantes. La sobre exposición a la presión inherentes al trabajo causa una sensación de ahogo laboral en el trabajador, y como consecuencia de ello el sentimiento de no poder hacerlo, logrando así un decadencia en la calidad profesional y emocional del docente.

**Ítem: Juicios al desempeño**

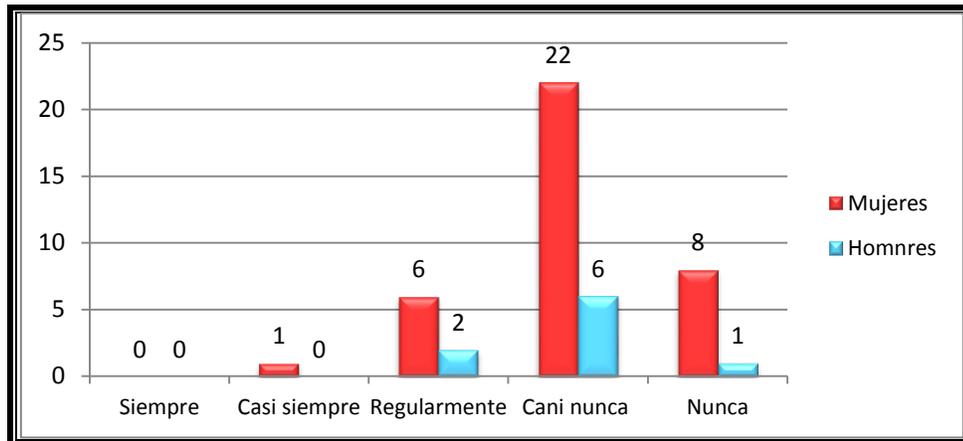
**Pregunta 4.** Los padres califican su trabajo como poco profesional.

**Tabla 10.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente | 6         | 2        | 8         | 17,4%       |
| Casi nunca   | 22        | 6        | 28        | 60,9%       |
| Nunca        | 8         | 1        | 9         | 19,6%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 7. Pregunta 4**



**Análisis:** 2,2% de la población ha sido víctima alegando que esta es casi permanente en los representantes de su curso, y 17,4% que respondieron que es un evento habitual.

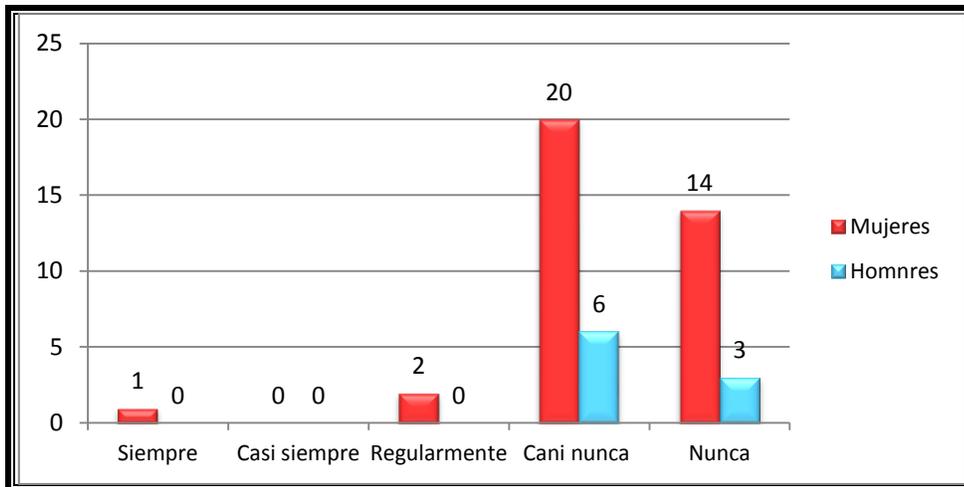
**Pregunta 7. Los padres le acusan de errores que no le corresponden.**

**Tabla 11.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| regularmente | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| casi nunca   | 20        | 6        | 26        | 56,5%       |
| nunca        | 14        | 3        | 17        | 36,9        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 8. Pregunta 7**



**Análisis:** El 2,2% de los docentes encuestados respondieron que siempre les han acusado de errores que no le corresponden o de los cuales no son directamente responsables a fin de desprestigiarlos delante de los demás miembros de la institución, o delante de los demás padres. Seguido por un 4,4% de los docentes que respondieron que estas acusaciones se presentan con cierta regularidad por parte de los representantes de su curso.

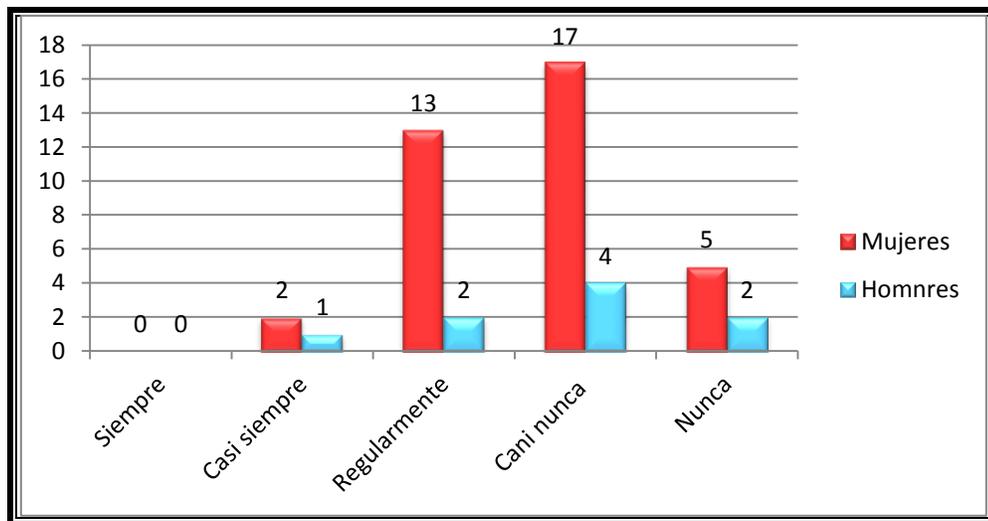
**Pregunta 8. Los padres y representantes critican sus decisiones.**

**Tabla 12.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 1        | 3         | 6,5%        |
| Regularmente | 13        | 2        | 15        | 32,6%       |
| Casi nunca   | 17        | 4        | 21        | 45,7%       |
| Nunca        | 5         | 2        | 7         | 15,2%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 9. Pregunta 8**



**Análisis:** 32,6% de la población total, ha sido víctima de críticas sobre las decisiones que toma como docente por parte de padres y representantes, alegando que son constantes y habituales. 6,5% ha sido criticado con una frecuencia casi permanente. Cuando se critica las decisiones laborales de un trabajador se pone en duda su capacidad para reaccionar o afrontar ciertas situaciones provocando que este se vea desmotivado y se pierda la confianza en su criterio profesional.

**Ítem: Privación de Información**

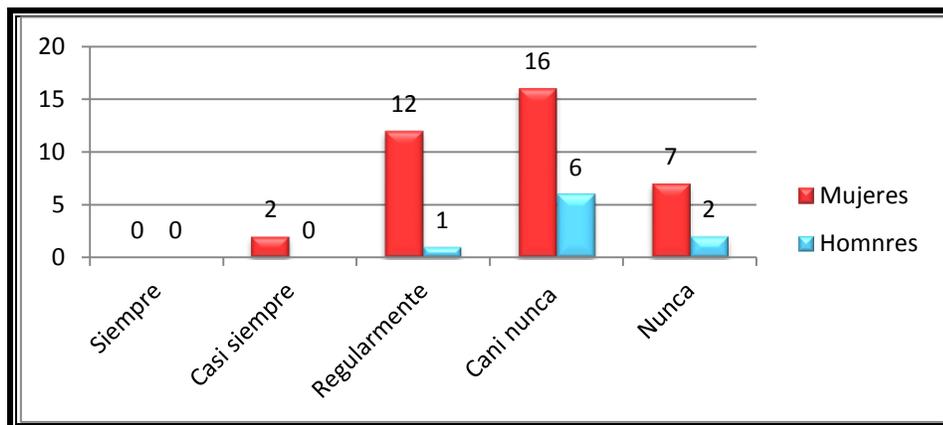
**Pregunta 3. Los padres restringen las posibilidades de comunicarme con ellos**

**Tabla 13.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre   | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente   | 12        | 1        | 13        | 28,3%       |
| Casi nunca     | 16        | 6        | 22        | 47,8%       |
| Nunca          | 7         | 2        | 9         | 19,6%       |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 10. Pregunta 3.**



**Análisis:** 28,3% respondió que la limitación de información es una conducta regular entre los padres y 4,4% alego que es casi permanente. Cuando se restringe la comunicación se logra un proceso de aislamiento del trabajador, logrando que el este no logre comunicar ciertas necesidades, dudas o recomendaciones de los alumnos.

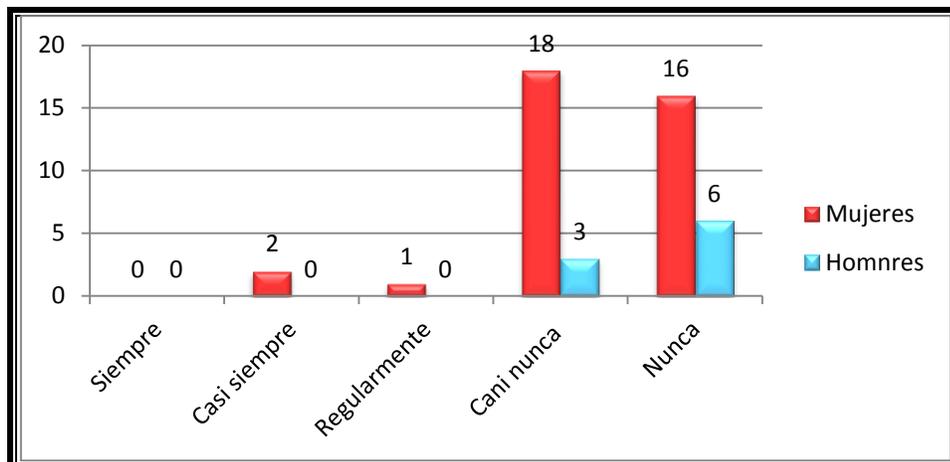
**Pregunta 28. Los padres evitan darle información de importancia para el desempeño profesional del docente.**

**Tabla 14.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje   |
|--------------|-----------|----------|-----------|--------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | <b>0</b>     |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | <b>4,4%</b>  |
| Regularmente | 1         | 0        | 1         | <b>2,2%</b>  |
| Casi nunca   | 18        | 3        | 21        | <b>45,7%</b> |
| Nunca        | 16        | 6        | 22        | <b>47,8%</b> |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b>  |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 11. Pregunta 28**



**Análisis:** 6,6% de los docentes alegó que los padres han evitado darle información que es necesaria para que su trabajo se lleve a cabo bajo la regularidad y calidad que se desea. Cuando se priva de información es posible cometer errores que pueden ser evitados desde el inicio y que por ende perjudicaran el desempeño profesional del docente.

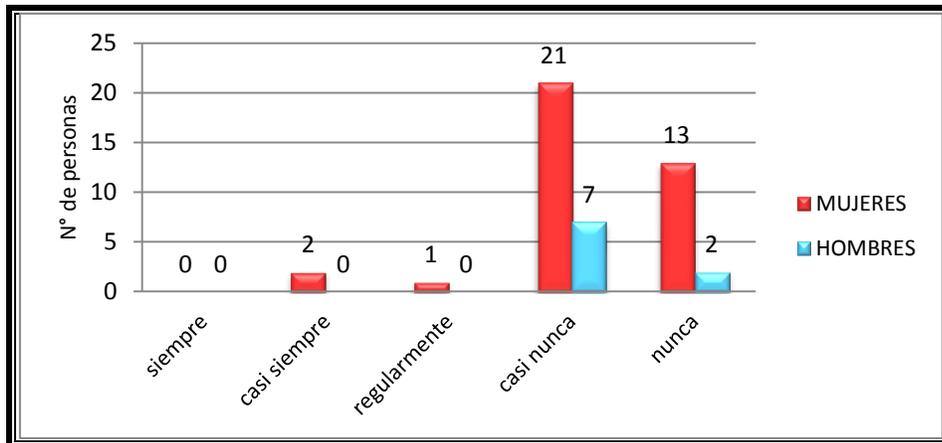
**Pregunta 36. Los padres y representantes excluyen al docente de conversaciones de carácter laboral.**

**Tabla 15.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Totales   | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre   | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente   | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi nunca     | 21        | 7        | 28        | 60,9%       |
| Nunca          | 13        | 2        | 15        | 32,6%       |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 12. Pregunta 36.**



**Análisis:** 4,4% de los representantes respondió ante esta interrogante que los padres le excluyen de conversaciones de carácter laboral, afianzando los resultados presentados en la pregunta 3, donde la comunicación truncada es una acción presente en el Síndrome de Mobbing. 2,2% de la población alego que la exclusión de conversaciones del tipo laboral es un evento habitual por parte de algunos padres.

**Ítem: Descalificación profesional.**

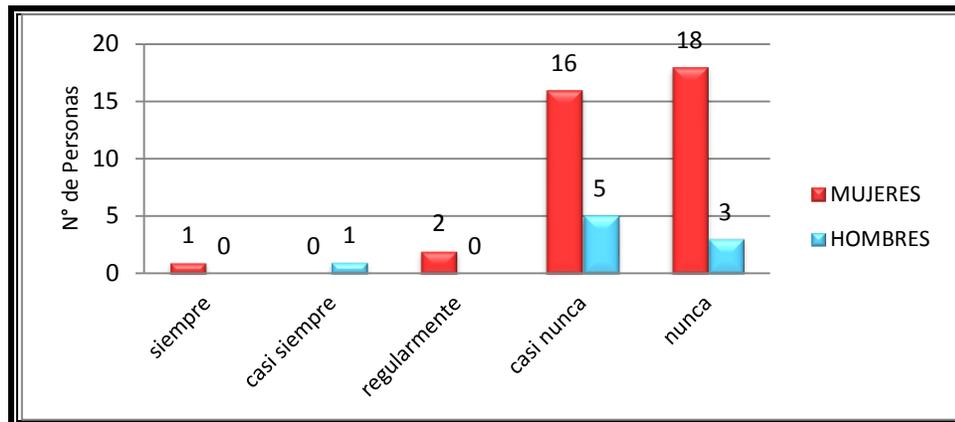
**Pregunta 9. Los padres y representantes alteran malintencionadamente lo que dice el docente.**

**Tabla 16.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 0         | 1        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Casi nunca   | 16        | 5        | 21        | 45,7%       |
| Nunca        | 18        | 3        | 21        | 45,7%       |
| <b>total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 13. Pregunta 9.**



**Análisis:** El 4,4% de los trabajadores encuestados ha sufrido de alteraciones malintencionadas de lo que dice por parte de padres y representantes, respondiendo que es una conducta regular, seguido por un 2,2% que aseguró que siempre se ve afectado por estas manipulaciones a los comentarios o lo que dice. Cambiar el contenido de una comunicación recibida en aras de provocar un caos o malentendidos es una conducta asociada a acosadores laborales, a fin de incitar una confrontación entre los involucrados.

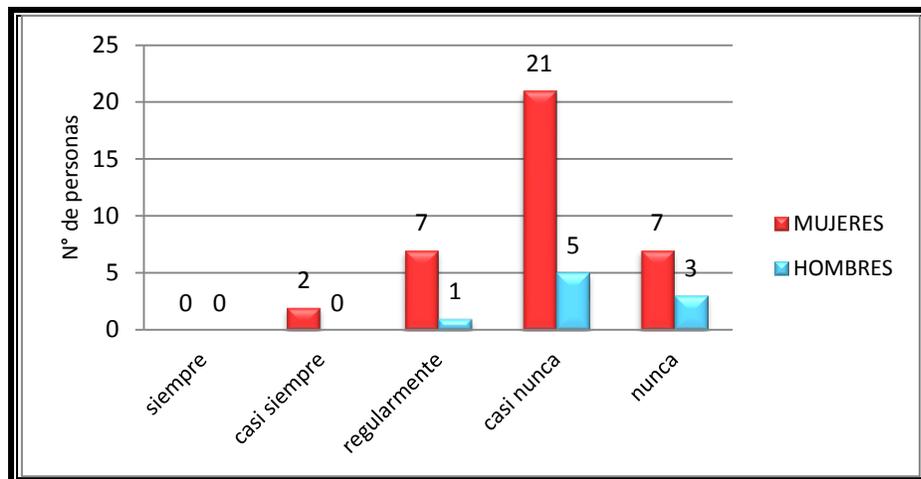
**Pregunta 12. Los padres y representantes hacen sentir al docente poca cosa profesionalmente.**

**Tabla 17.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | 4,3%        |
| Regularmente | 7         | 1        | 8         | 17,4%       |
| Casi nunca   | 21        | 5        | 26        | 56,2%       |
| Nunca        | 7         | 3        | 10        | 21,7%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 14. Pregunta 12.**



**Análisis:** el 17,4% de los trabajadores respondió que algunos padres y representantes les ha hecho sentir Regularmente que no son aptos profesionalmente. Reforzando lo obtenido en la pregunta 4 (Califican mi trabajo como poco profesional), los padres y representantes le han hecho sentir al trabajador que él no es el mejor para desempeñar sus tareas. Esto se logra mediante comparaciones, destacando errores profesionales o juzgando las decisiones tomadas. Luego está el 4,3 por ciento de los entrevistados que sienten esta crítica de forma casi permanente.

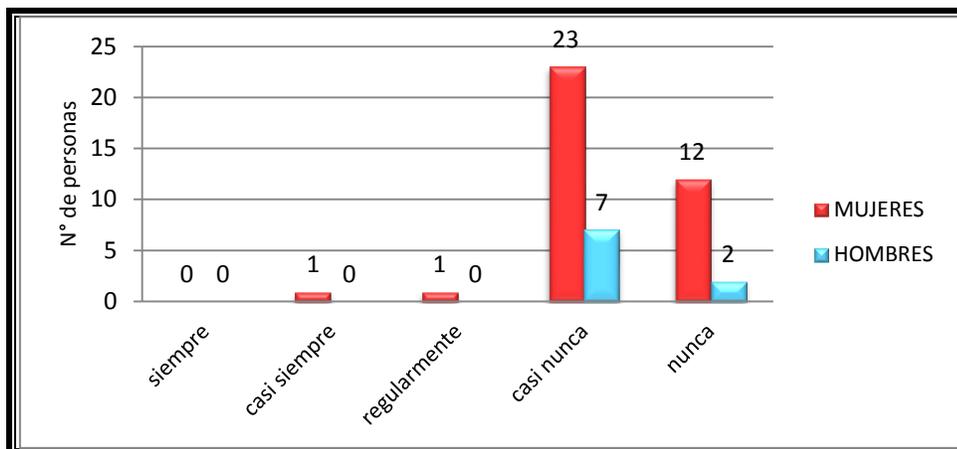
**Pregunta 23. Los padres tratan de hacerle cometer errores al docente en su trabajo.**

**Tabla 18.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi nunca   | 23        | 7        | 30        | 65,2%       |
| Nunca        | 12        | 2        | 14        | 30,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 15. Pregunta 23.**



**Análisis:** Solo un 2,2 de los trabajadores de esta institución respondió que regularmente y casi siempre han tratado de hacerle cometer errores en su trabajo, completando en conjunto un 4,4%. Esta acción no es muy común ya que requiere la intromisión de los acosadores al ámbito de trabajo.

**Ítem: Descalificación personal**

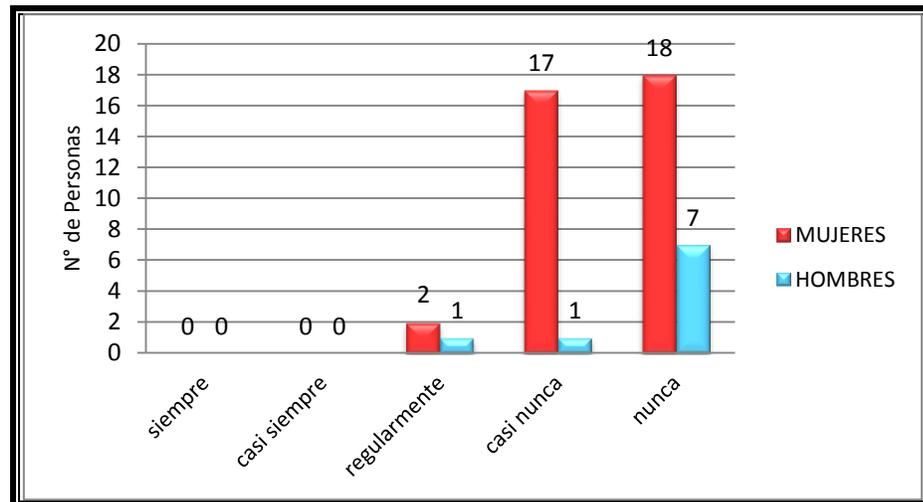
**Pregunta 13. Los padres y representantes descalifican al docente como persona.**

**Tabla 19.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 2         | 1        | 3         | 6,5%        |
| Casi nunca   | 17        | 1        | 18        | 39,1%       |
| Nunca        | 18        | 7        | 25        | 54,3%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 16. Pregunta 13.**



**Análisis:** Solo el 6,5% de los docentes respondió que habitualmente algún representante había hecho comentarios que lo descalificaran como persona, o fuera del ámbito laboral. La intromisión en aspectos de la vida privada de la víctima es una conducta de Mobbing, y aunque no es tan evidenciada como los que respectan al aspecto laboral no puede negarse el hecho de que está presente dentro de la institución.

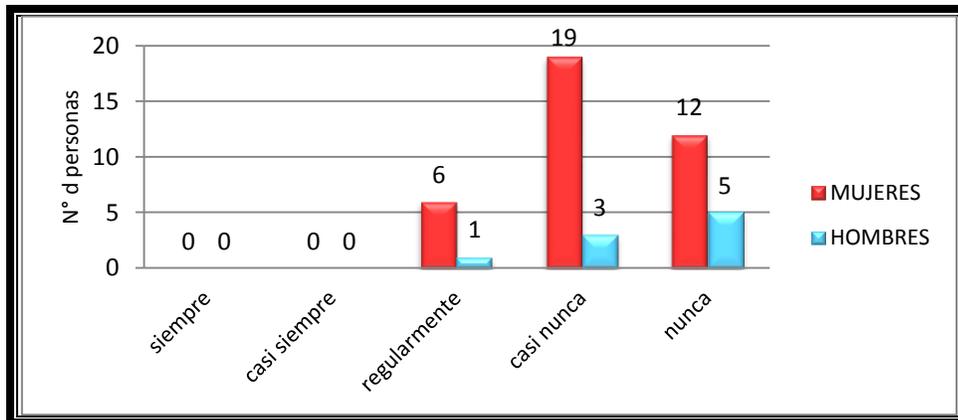
**Pregunta 33. El docente recibe críticas constantes sobre su persona y su vida privada.**

**Tabla 20.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 6         | 1        | 7         | 15,2%       |
| Casi nunca   | 19        | 3        | 22        | 47,8%       |
| Nunca        | 12        | 5        | 17        | 36,9%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 17. Pregunta 33**



**Análisis:** 15,2% de los participantes han recibido de forma habitual críticas sobre su aspecto personal, su persona o aspectos de su vida privada. Estos comentarios, críticas o declaraciones sobre aspectos que sobrepasan el carácter profesional no suelen ser bien recibidos por algunos trabajadores provocando que estos se sientan vulnerables o provocando respuestas incontrolables generando así una ruptura de la paz laboral y del respeto necesario para una relación docente-representante optima.

**Tabla 21. Opción de respuesta por Individuo según la dimensión de estudio Agresiones verbales y/o Escritas por parte de padres y representantes.**

| Agresiones Verbales o Escritas | Mujeres  |               | Hombres  |               |
|--------------------------------|----------|---------------|----------|---------------|
|                                | Cantidad | Porcentaje    | Cantidad | Porcentaje    |
| Amenazas Orales                | 7        | 18,9%         | 1        | 11,11%        |
| Evaluación Desproporcionada    | 21       | 56,8%         | 5        | 55,55%        |
| Juicios al Desempeño           | 17       | 45,9%         | 4        | 44,44%        |
| Privación de Información       | 14       | 37,8%         | 1        | 11,11%        |
| Descalificación Profesional    | 10       | 27%           | 2        | 22,22%        |
| Descalificación Personal       | 7        | 18,9%         | 1        | 11,11%        |
| <b>Promedio</b>                |          | <b>35,13%</b> |          | <b>22,22%</b> |

|         |    | ITEMS |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
|---------|----|-------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| INDIV   |    | 1     | 2 | 3 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 12 | 13 | 15 | 16 | 23 | 28 | 33 | 37 |   |
| MUJERES | 1  | 1     | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |   |
|         | 2  | 2     | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  |   |
|         | 3  | 1     | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  |   |
|         | 4  | 4     | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  |   |
|         | 5  | 1     | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |   |
|         | 6  | 2     | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  |   |
|         | 7  | 2     | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  |   |
|         | 8  | 2     | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  |   |
|         | 9  | 2     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2 |
|         | 10 | 1     | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 |
|         | 11 | 1     | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2 |
|         | 12 | 2     | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1 |
|         | 13 | 2     | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3 |
|         | 14 | 1     | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2 |
|         | 16 | 1     | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 |
|         | 17 | 1     | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1 |
|         | 18 | 3     | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2 |
|         | 19 | 1     | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2 |
|         | 20 | 1     | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2 |
|         | 21 | 2     | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3 |
|         | 23 | 1     | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2 |

|  |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  | 24 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
|  | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
|  | 32 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
|  | 33 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
|  | 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
|  | 35 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
|  | 36 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
|  | 37 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | 39 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
|  | 40 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
|  | 41 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
|  | 42 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
|  | 43 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
|  | 44 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |
|  | 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
|  | 46 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

|         |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
|         | 22 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
|         | 25 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
|         | 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
|         | 27 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
|         | 28 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
|         | 30 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
|         | 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
|         | 38 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |

En el caso de las agresiones Verbales o Escritas por parte de padres y representantes de la institución podemos denotar que los individuos 4, 9, 24, 35, 39 y 44 (mujeres) han sido las más expuestas a agresiones de manera regular o casi permanente por parte de los agresores. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 35,13% de exposición a acciones de este tipo. Seguidamente encontramos en caso de los hombres, los individuos 15 y 22 son quienes presentan la mayor cantidad de acciones escritas de agresión verbales y en su contra, todos

los hombres acumulan en conjunto un 22,22% de exposición a agresiones de este tipo. Las Mujeres son el sexo más expuesto a agresiones de tipo Verbal y/o escrito

**Análisis de la dimensión Agresiones verbales y/o escritas por parte de Padres y representantes:** luego de evaluados los Ítems que conformaban esta dimensión se pudo observar que existen agresiones por parte de los padres dirigidos hacia los docentes expresándose en que un 13,8% aproximadamente han sufrido de amenazas orales y/o físicas por parte de los padres, representándose en gritos, gestos intimidatorios y amenazas directas hacia su persona. Alrededor de un 3,67% de la población sienten que han sido víctimas de evaluaciones desproporcionadas por parte de los padres en constantes ocasiones, llegando casi a ser un evento habitual. Las evaluaciones sesgadas y predeterminadas de un trabajador son una característica de acosadores, ya que no se basan en hechos concretos sino es visiones preconcebidas.

El 21,77% de la población objeto de estudio se les ha hecho un juicio al desempeño desequilibrado, provocando que el docente no se vea o se sienta calificado para las labores que fue contratado. Aproximadamente el 15% de la población ha visto trabas en la comunicación docente-representante, con fines profesionales provocando que el trabajador se vea imposibilitado a la hora de realizar ciertas tareas, lo que se traduce en un desempeño precario de sus funciones.

Alrededor de un 10% de la población objeto de estudio ha sufrido de descalificaciones profesionales por parte de padres o representantes, viéndose evidenciado en alteraciones de información recibida, desprestigio o descrédito profesional hacia sus labores hasta la intromisión dentro del desempeño de sus labores. Cuando se tocan aspectos de la vida privada de

cualquier trabajados se puede obtener múltiples respuestas, dependiendo del carácter, o de la presión que se haya ejercido sobre el mismo. El 11% aproximadamente de esta población de docentes ha visto que se han abarcado temas privados por parte de padres y representantes lo que ha generado cierta incomodidad y recelo por parte de ellos, colocándolos a la defensiva esperando el momento en que puedan repetirse o hacerse de dominio público.

Todas estas acciones son atribuidas al acoso Laboral o Mobbing por la autora Francesa Marie France Hirigoyen (1999 en su libro “el acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana”) donde en su concepto de Mobbing nombra entre sus características principales las agresiones verbales, por gestos, palabras o escritos, privando de información y que busca desacreditar, aislar a fin de minimizar a la víctima y deshacerse de ella. Trude Ausfelder (2002:22) las menciona como las tácticas de acoso más frecuentes, limitación de información, comunicación hostil y grosera, críticas al trabajo y vida privada, amenazas, entre otras.

**Dimensión de estudio: Bienestar y salud**

**Ítem: Bienestar Físico**

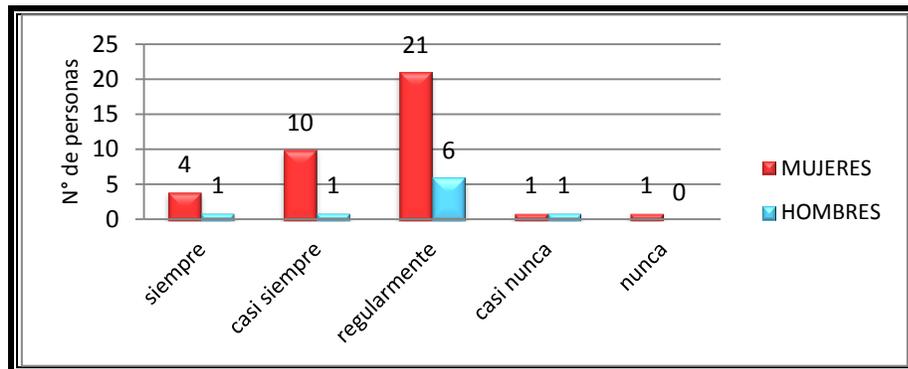
**Pregunta 14. El docente sufre de dolores de cuello y/o espalda**

**Tabla 22.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 4         | 1        | 5         | 10,9%       |
| Casi siempre | 10        | 1        | 11        | 23,9%       |
| Regularmente | 21        | 6        | 27        | 58,7%       |
| Casi nunca   | 1         | 1        | 2         | 4,4%        |
| Nunca        | 1         | 0        | 1         | 21,7%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 18. Pregunta 14.**



**Análisis:** Los dolores de cuello y espalda son respuestas físicas del cuerpo ante el estrés. Un trabajador víctima de Mobbing podrá sufrir con mayor regularidad de estas afecciones a su salud, y por lo tanto abandonar su trabajo. En el caso de la población que sirvió para esta investigación se pudo obtener que 10,9% sufrir de dolencias de cabeza y espalda siempre, es decir es permanente durante la jornada laboral. Seguido por un 23,9% de trabajadores encuestados que respondió sufrir de cefaleas muy a menudo durante las horas que desempeñan labores y el 58,7% respondió que estos dolores son regulares.

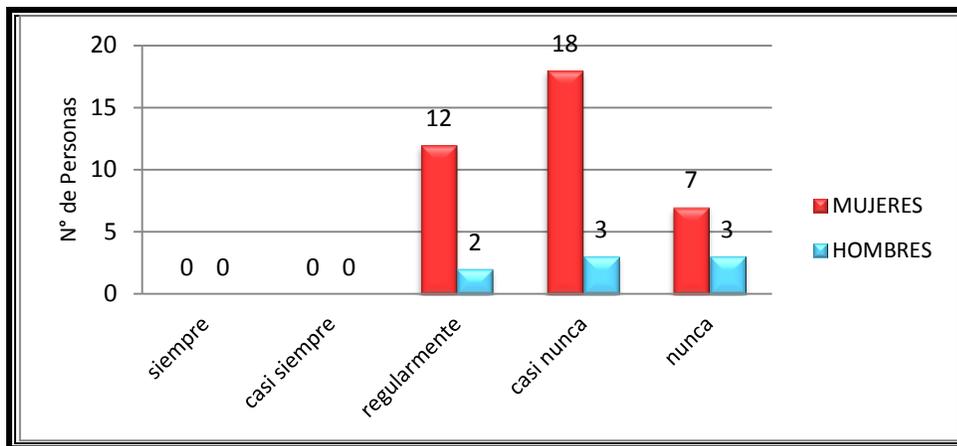
**Pregunta 17. El estrés le ha provocado trastornos gástricos en el trabajador.**

**Tabla 2.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 12        | 2        | 14        | 30,4%       |
| Casi nunca   | 18        | 3        | 21        | 45,7%       |
| Nunca        | 7         | 3        | 10        | 21,7%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 19. Pregunta 17.**



**Análisis:** 30,4% de la población respondió ante esta interrogante que los trastornos a su salud gástrica y sistema digestivo solo se presentan regularmente. La gastritis es también una de las respuestas físicas del cuerpo ante situaciones de estrés como es sufrir el Síndrome de Mobbing.

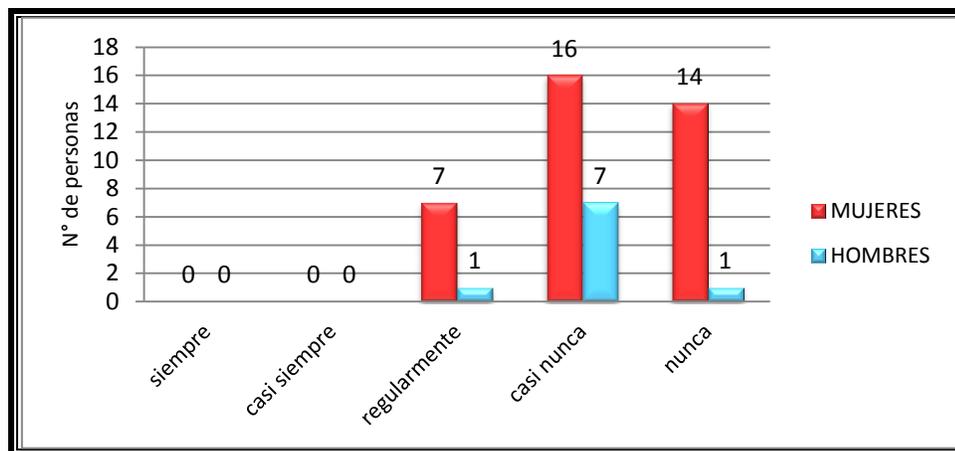
**Pregunta 34. El docente está cansado y con sensación de ahogo.**

**Tabla 24.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| regularmente | 7         | 1        | 8         | 17,4%       |
| casi nunca   | 16        | 7        | 23        | 50%         |
| nunca        | 14        | 1        | 15        | 32,6%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 20. Pregunta 34.**



**Análisis:** En el caso de esta pregunta el 17,4% de la población respondió que se sentía agotado o con sensaciones de ahogo durante el desempeño de sus labores, reacción del cuerpo ante situaciones que generan gran ansiedad en la víctima, escenarios de confrontación, y sensación de sobre carga laboral, entre otros.

Ítem: Estabilidad psicológica.

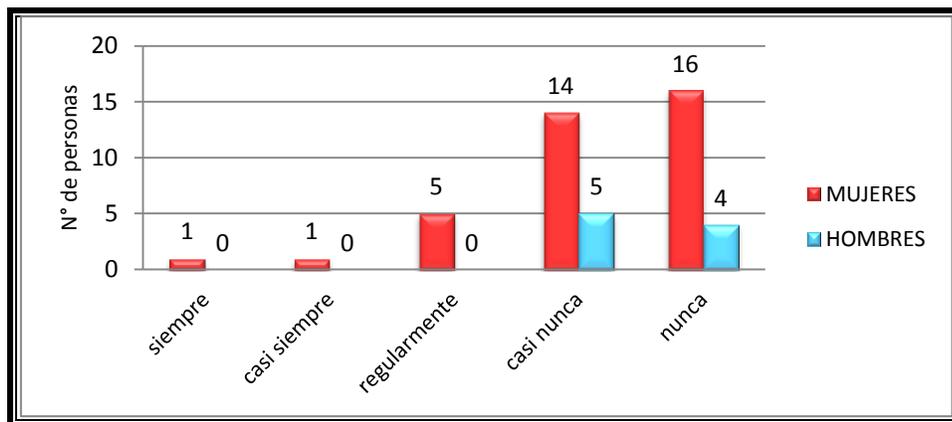
Pregunta 29. El docente se ha notado que está más agresivo que antes.

Tabla 25.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente | 5         | 0        | 5         | 10,9%       |
| Casi nunca   | 14        | 5        | 19        | 41,3%       |
| Nunca        | 16        | 4        | 20        | 43,5%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

Grafico 21. Pregunta 29.



**Análisis:** El 2,2% de los entrevistados respondió que a su consideración si estaba reaccionando de manera más agresiva a situaciones que se le han presentado en el pasado, el mismo porcentaje respondió que casi siempre tenía la misma respuesta agresiva a situaciones que había manejado con más calma en el pasado por último se presenta la respuesta de 10,9% de los docentes que las respuestas agresivas eran habituales o regulares.

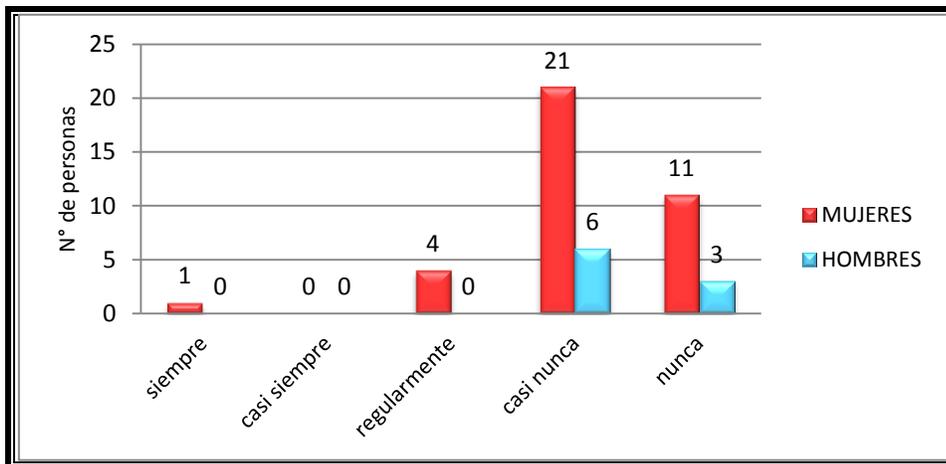
**Pregunta 30. El docente esta irritable durante su jornada.**

**Tabla 26.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 4         | 0        | 4         | 8,7%        |
| Casi nunca   | 21        | 6        | 27        | 58,7%       |
| Nunca        | 11        | 3        | 14        | 30,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 22. Pregunta 30.**



**Análisis:** La sensación de que “todo me molesta” está presente en el 10,9% de los trabajadores de esta institución, presentándose de forma regular en el 8,7% y de forma permanente en el 2,2%. La irritabilidad es otra reacción psicológica de las víctimas de acoso laboral, empiezan a estar predispuestos ante ciertas situaciones que manejaban con más diplomacia anteriormente.

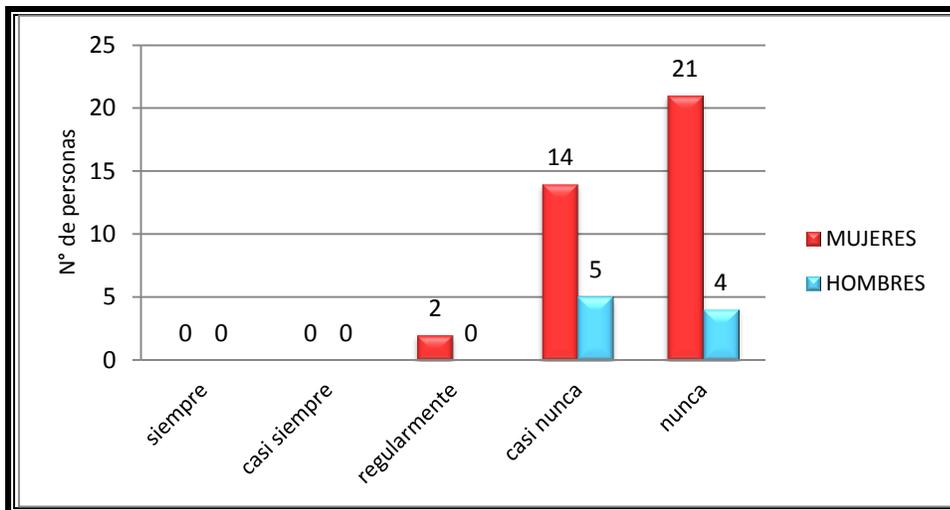
### Pregunta 31. El docente se distrae con facilidad

Tabla 27.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Casi nunca   | 14        | 5        | 19        | 41,3%       |
| Nunca        | 21        | 4        | 25        | 54,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

Grafico 23. Pregunta 31.



**Análisis:** Solo un 4,4% de los docentes respondió que se dispersa mentalmente de sus labores, la distracción, o la falta de habilidad para concentrarse durante largos periodos de tiempo es un mecanismo de escape al que recurre la mente de una persona que esta estresada, o en este caso que está siendo víctima de Mobbing.

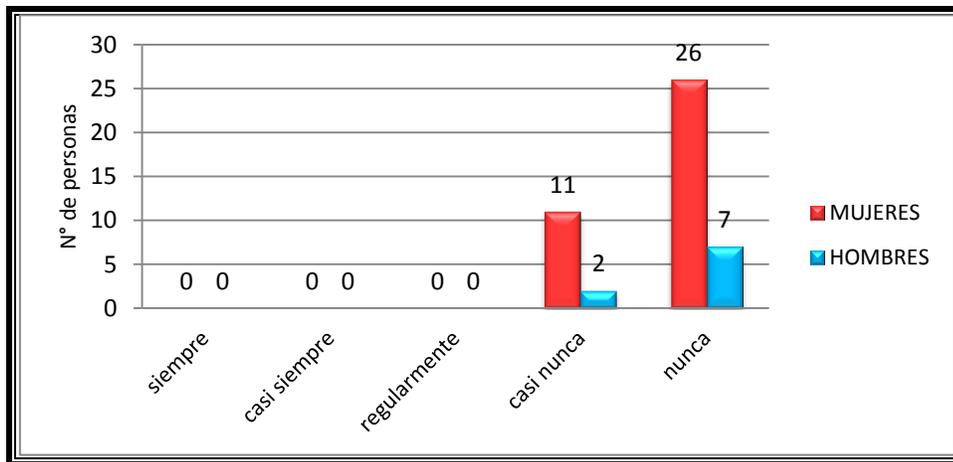
**Pregunta 40. El docente llora compulsivamente.**

**Tabla 28.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi nunca   | 11        | 2        | 13        | 28,3%       |
| Nunca        | 26        | 7        | 33        | 71,7%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 24. Pregunta 40.**



**Análisis:** 28,3% de los entrevistados alegó que casi nunca ha sufrido de llantos compulsivos. El llanto es una forma de drenar el estrés o la presión psicológica a la que se es sometida cuando hay Mobbing dentro de las organizaciones.

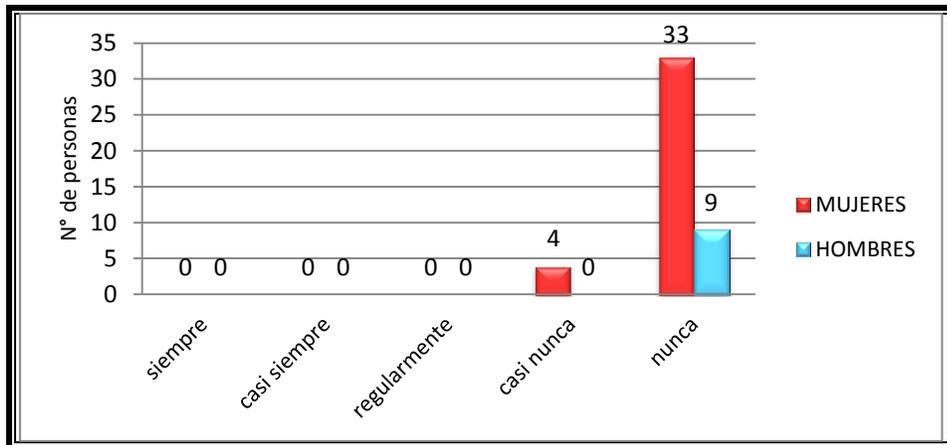
**Pregunta 54. El docente ha pensado en el suicidio.**

**Tabla 29.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi nunca   | 4         | 0        | 4         | 8,7%        |
| Nunca        | 33        | 9        | 42        | 91,3%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 25. Pregunta 54.**



**Análisis:** 8,7% de los trabajadores del instituto respondió que casi nunca ha pensado en el suicidio como respuesta a sus problemas laborales, entendiéndose que “casi nunca” no excluye su posibilidad de haber rozado alguna vez esta idea. El síndrome de Mobbing es una de las causas de suicidio en algunos trabajadores, debido a que no logran lidiar con el estrés y la presión que ejerce el acosador sobre su persona decide optar por esta medida de escape.

**Ítem: Contexto socio-laboral**

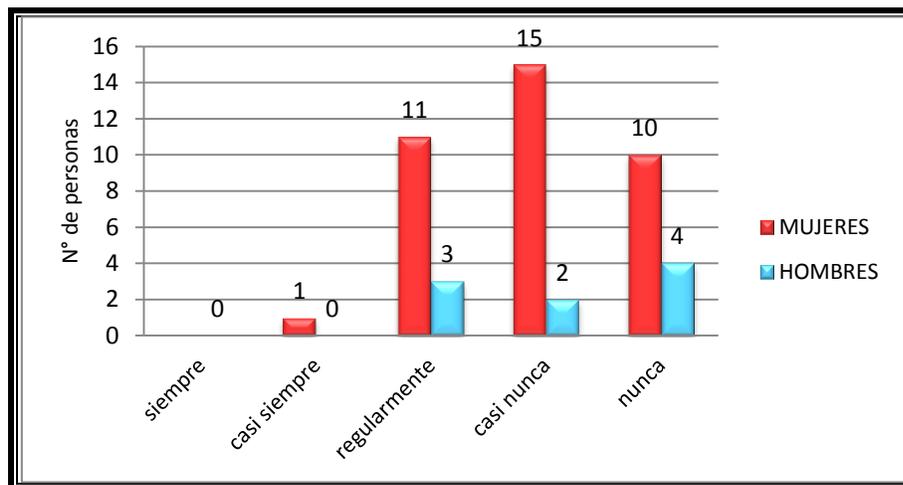
**Pregunta 11. El docente ha pensado en solicitar que le cambien de sección**

**Tabla 30.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Regularmente | 11        | 3        | 14        | 30,4%       |
| Casi nunca   | 15        | 2        | 17        | 36,9%       |
| Nunca        | 10        | 4        | 14        | 30,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 26. Pregunta 11.**



**Análisis:** 32,6% de la población considera que la mejor respuesta dentro del ámbito laboral a las presiones que sufre por parte de padres y representantes es solicitar a sus superiores que le cambien de sección o de grupo de trabajo. Como lo señalan las teorías estudiadas en trabajador buscara como escape el traslado bien sea de grupo de trabajo, de área o hasta de sucursal, a fin de evitar el roce con los agentes que le general tal incomodidad.

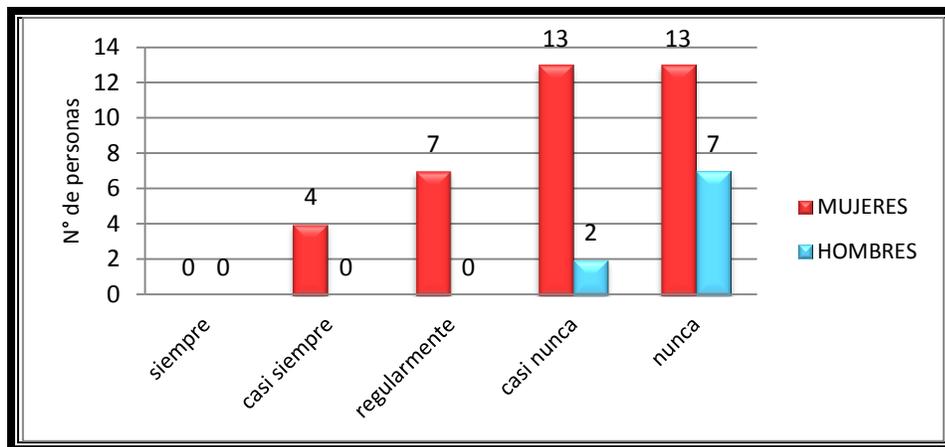
**Pregunta 26. Ha disminuido el contacto con amigos por el estrés laboral.**

**Tabla 31.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 4         | 0        | 4         | 8,7%        |
| Regularmente | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| Casi nunca   | 13        | 2        | 15        | 32,6%       |
| Nunca        | 13        | 7        | 20        | 43,5%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 27. Pregunta 26.**



**Análisis:** El 8,7% de los entrevistados respondió que casi siempre evitaba el contacto con sus grupos sociales externos a la organización por el estrés que le causaba el trabajo. Los familiares y amigos son grupos a los cuales recurre el ser humano para liberarse de tensiones y drenar el estrés. 15,2% de los docentes respondió que regularmente evitaba el contacto con amigos.

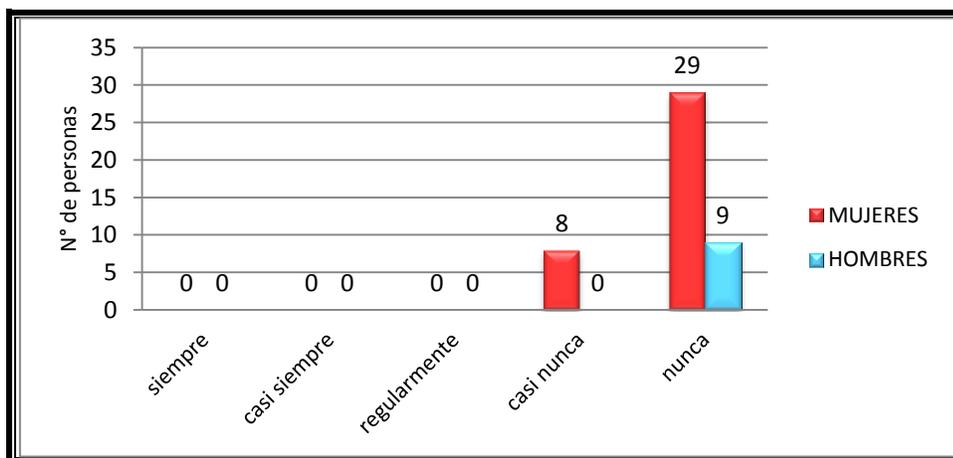
**Pregunta 35. Las discusiones con los padres han causado que sus compañeros le rechacen.**

**Tabla 32.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi nunca   | 8         | 0        | 8         | 17,4%       |
| Nunca        | 29        | 9        | 38        | 82,6%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 28. Pregunta 35.**



**Análisis:** 17,4 de los docentes dijeron que casi nunca se habían sentido rechazados por sus propios compañeros después de haber discutido con padres o representantes. Solo el porcentaje mencionado sintió que en algún momento sus compañeros reaccionaron apartándolos del grupo debido a su relación con los padres.

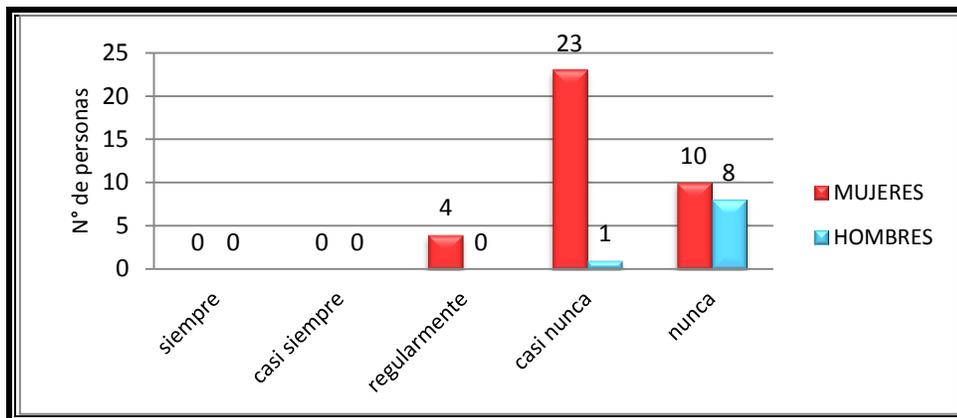
**Pregunta 38. Su superior le ha hecho llamados de atención al docente por el bajo rendimiento.**

**Tabla 33.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Totales   | Porcentajes |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente | 4         | 0        | 4         | 8,9%        |
| Casi nunca   | 23        | 1        | 24        | 52,2%       |
| Nunca        | 10        | 8        | 18        | 39,1%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 29. Pregunta 38.**



**Análisis:** Luego de conocer según las teorías cuales son las consecuencias laborales del Mobbing en el desempeño profesional del docente podemos contrastarlo con la respuesta obtenida en el 8,9% de la población entrevistada que asumió que su supervisor inmediato les ha hecho llamados de atención regularmente por presentar bajo rendimiento en el desempeño de sus labores.

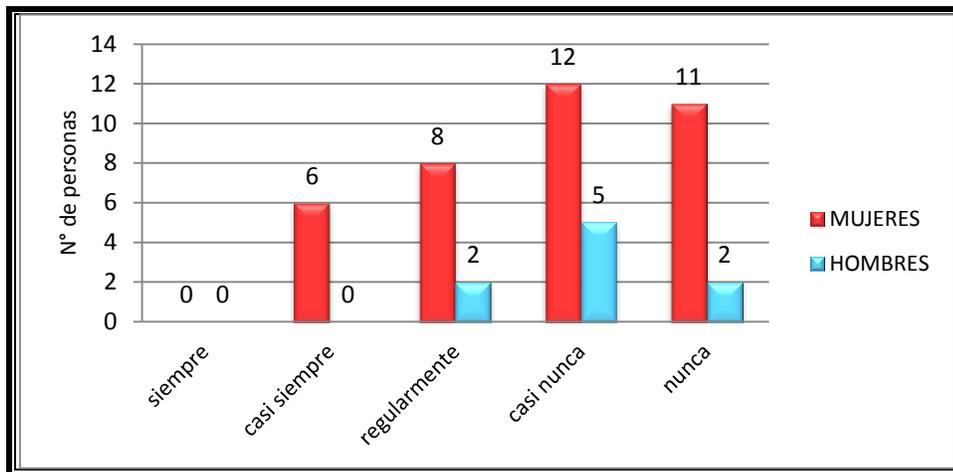
**Pregunta 53. El docente ha pensado en renunciar.**

**Tabla 34.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Opciones    |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 6         | 0        | 6         | 13,1%       |
| Regularmente | 8         | 2        | 10        | 21,7%       |
| Casi nunca   | 12        | 5        | 17        | 36,9%       |
| Nunca        | 11        | 2        | 13        | 28,3%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 30. Pregunta 53.**



**Análisis:** La renuncia es la respuesta esperada por parte del acosador cuando se trata del Mobbing. Se evidencia que esta idea ha rondado por la mente del 34,8% de la población objeto de estudio. Desde un 13,1% que casi siempre ha pensado en la renuncia como respuesta hasta aquellos docentes que representando el 21,7% del total asumieron que con regularidad han deseado renunciar. Abandono del puesto de trabajo es el último paso en el contexto socio-laboral pero no el último en la cadena de destructiva del docente.

**Tabla 35. Opción de respuesta por Individuo según la Dimensión de estudio Bienestar y Salud**

| Bienestar y Salud       |  | Mujeres  |              | Hombres  |               |
|-------------------------|--|----------|--------------|----------|---------------|
|                         |  | Cantidad | Porcentaje   | Cantidad | Porcentaje    |
| Bienestar Físico        |  | 35       | 94,6%        | 9        | 100%          |
| Estabilidad Psicológica |  | 9        | 24,%         | 0        | 0%            |
| Contexto Socio laboral  |  | 22       | 59,5%        | 4        | 44,44%        |
| <b>Promedio</b>         |  |          | <b>59,5%</b> |          | <b>44,44%</b> |

|         |    | ITEMS |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         |    | INDIV | 11 | 14 | 17 | 26 | 29 | 30 | 31 | 34 | 38 |
| MUJERES | 1  | 1     | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  |
|         | 2  | 2     | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  |
|         | 3  | 4     | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  |
|         | 4  | 3     | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  |
|         | 5  | 2     | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
|         | 6  | 2     | 3  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  |
|         | 7  | 3     | 5  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  |
|         | 8  | 2     | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  |
|         | 9  | 3     | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  |
|         | 10 | 2     | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  |
|         | 11 | 1     | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  |
|         | 12 | 1     | 5  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  |
|         | 13 | 3     | 4  | 3  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  |
|         | 14 | 2     | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  |
|         | 16 | 1     | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  |
|         | 17 | 1     | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |
|         | 18 | 2     | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  |
|         | 19 | 1     | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |
|         | 20 | 3     | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  |
|         | 21 | 2     | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |
| 23      | 1  | 2     | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  |    |
| 24      | 1  | 5     | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  |    |
| 29      | 2  | 3     | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  |    |
| 32      | 2  | 3     | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  |    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 35 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 39 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 40 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 41 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 42 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 43 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |

|         |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
|         | 22 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
|         | 25 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
|         | 26 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
|         | 27 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
|         | 28 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
|         | 30 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|         | 31 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
|         | 38 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |

En el caso del Bienestar Físico y Salud de los docentes de la institución podemos denotar que los individuos 4, 13, 16, 24, 2, 33, 34, 35, 44 y 46 (mujeres) han sido las más expuestas a afecciones a su salud de manera regular o casi permanente por parte de los agresores. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 59,5% de afecciones a su salud bien sea física, mental o han visto afectado su contexto socio- laboral. Seguidamente encontramos en caso de los hombres, el individuo 22 es quien presenta la mayor impacto en su salud, todos los hombres acumulan en conjunto un 44,44% de exposición a agresiones de este tipo. Las Mujeres son el sexo más expuesto a padecer de sintomatologías derivadas del Mobbing.

**Análisis de la dimensión Bienestar y Salud:** Referente a las respuestas más típicas del cuerpo humano ante el estrés se puede determinar que alrededor del 45% de la población ha visto afecciones a su salud como consecuencia del estrés provocado por padres y representantes de la institución, traducidos en cefaleas y dolores de espalda, gastritis, y cansancio continuo.

La mente humana al igual que el cuerpo genera respuestas ante el estrés, la distracción, la irritabilidad o la agresividad suelen ser las más comunes, pero no las únicas, el insomnio, las pesadillas, la depresión y el suicidio son otras de las respuestas de la mente ante el estrés; 9,47% de las personas vio afectada su estabilidad psicológica caracterizándose en las respuestas comunes al estrés.

El contexto socio laboral del docente está integrado por sus relaciones dentro y fuera del lugar de trabajo, cuando estos elementos empiezan a verse afectados por agentes externos, en este caso la presión ejercida por padres y representantes el docente caerá en un proceso de desvanecimiento, así los reporto un logrando apartarse de familiares y amigos y hasta del centro de trabajo, convirtiéndose en una carga para los demás y provocando a su vez que el trabajador se introduzca en un ciclo de lastima y autocompasión.

La autora Trude Ausfelder (1999) en su teoría expresa que entre las consecuencias del acoso laboral están la pérdida de estímulo, agitación, desasosiego, llantos, agresividad e irritación, inseguridad en sí mismo, y muchos más. Aunadas al impacto en el cuerpo como las cefaleas y contracciones musculoesqueléticas, alteración de la presión, gastritis, entre otras.

**Dimensión de estudio: Disposición al trabajo.**

**Ítem: motivación.**

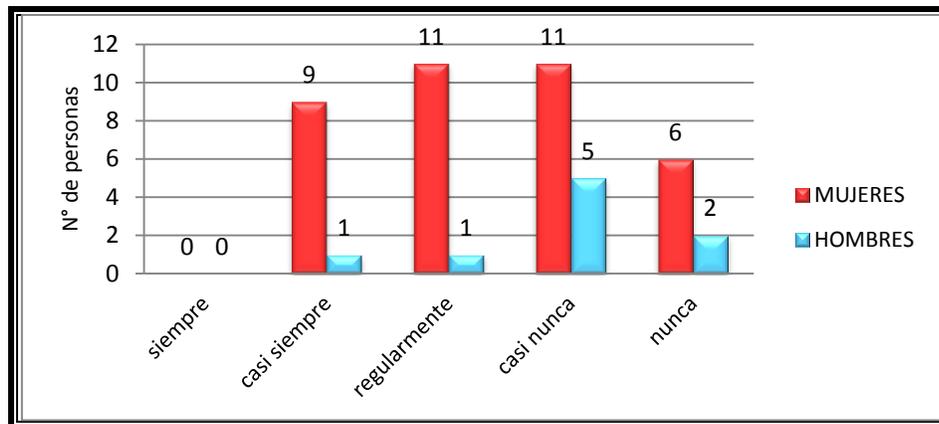
**Pregunta 20. El docente se siente sin ganas de asistir al trabajo.**

**Tabla 36.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 9         | 1        | 10        | 21,7%       |
| Regularmente | 11        | 1        | 12        | 26,1%       |
| Casi nunca   | 11        | 5        | 16        | 34,8%       |
| Nunca        | 6         | 2        | 8         | 17,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 31. Pregunta 20.**



**Análisis:** El 21,7% de los docentes confesó ante sus ganas de asistir al trabajo que casi siempre se siente sin las mismas. Mientras que un 26,1% respondió que regularmente se siente desmotivado a asistir a cumplir con sus labores. La desmotivación es una consecuencia del acoso sufrido en el lugar de trabajo, evitando que el trabajador cumpla de manera efectiva con sus labores, dándole motivos a los acosadores para juzgarle y criticarle; creciendo así la espiral de críticas y desprestigio hacia el trabajador.

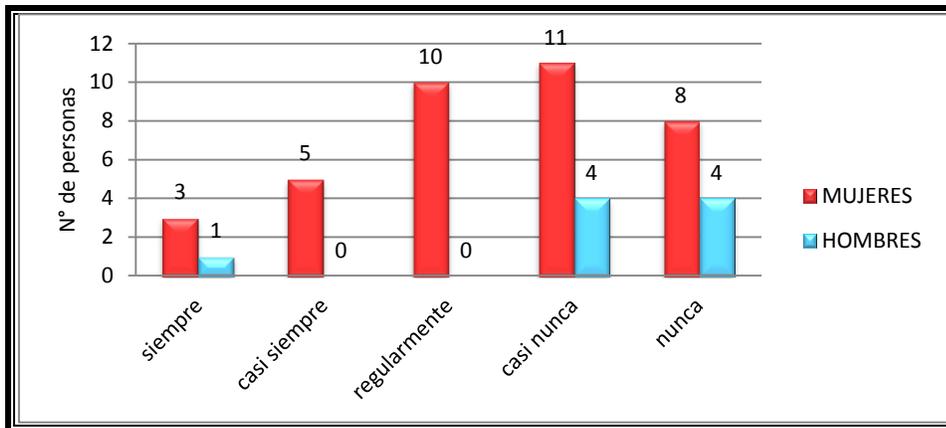
**Pregunta 22. El trabajo del docente se ha vuelto rutinario y aburrido.**

**Tabla 37.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 3         | 1        | 4         | 8,9%        |
| Casi siempre | 5         | 0        | 5         | 10,9%       |
| Regularmente | 10        | 0        | 10        | 21,7%       |
| Casi nunca   | 11        | 4        | 15        | 32,6%       |
| Nunca        | 8         | 4        | 12        | 26,01%      |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 32. Pregunta 22.**



**Análisis:** partiendo del 8,9% de la población que respondió que su trabajo se ha vuelto rutinario y aburrido en la totalidad del tiempo, pasando por un 10,9% que se sincero manifestando que casi siempre es una rutina abrumadora, y terminando en un 21,7% que dijo que regularmente e la rutina laboral le aburre, podemos concluir que las tareas monótonas dentro de la institución o las rutinas a las que se acostumbran los trabajadores impacta manera trascendental su motivación dentro del campo laboral, provocando a largo plazo un descenso en el desempeño deseado.

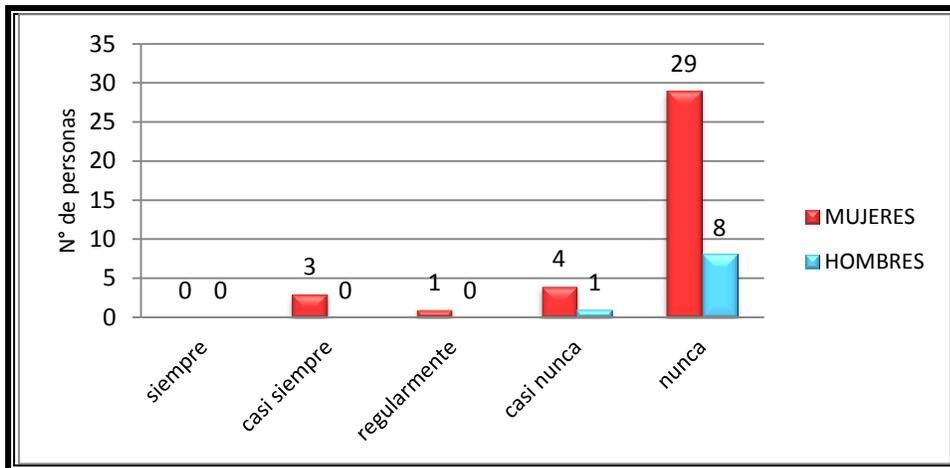
**Pregunta 52. El docente ha perdido la motivación para superarse.**

**Tabla 38.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Regularmente | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi nunca   | 4         | 1        | 5         | 10,9%       |
| Nunca        | 29        | 8        | 37        | 80,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 33. Pregunta 52.**



**Análisis:** en reflejo a las respuestas de la pregunta 22 (mi trabajo se ha vuelto rutinario y aburrido) y el impacto que este podría tener en la motivación del docente, obtenemos en esta pregunta que el 6,5% de la población ha perdido la motivación para superarse como profesional, respondiendo que casi siempre este desanimo a la superación. 2,2% respondió que regularmente han perdido las ganas o el empuje a ser un mejor profesional.

## Ítem. Puntualidad y asistencia

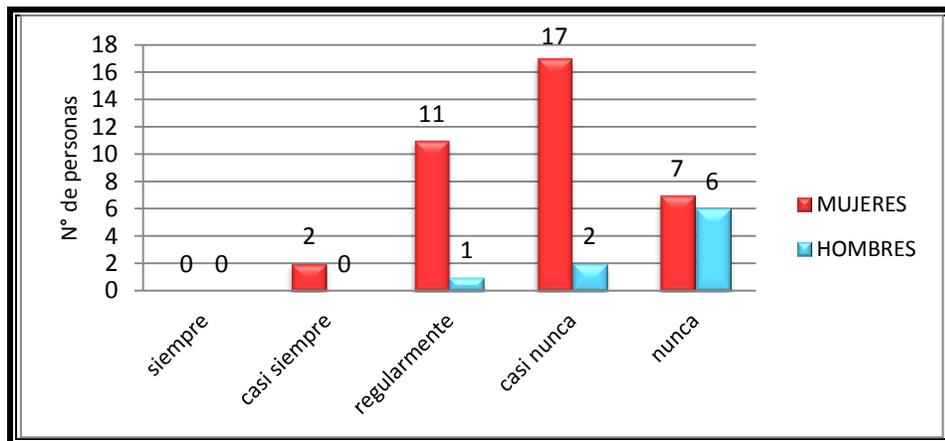
### Pregunta 21. El docente consigue excusas para faltar al trabajo.

Tabla 39.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente | 11        | 1        | 12        | 26,1%       |
| Casi nunca   | 17        | 2        | 19        | 41,3%       |
| Nunca        | 7         | 6        | 13        | 28,3%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

Grafico 34. Pregunta 21.



**Análisis:** cuando se le presentó la pregunta sobre si conseguía excusas para faltar al trabajo, el 4,4% de los docentes entrevistados respondieron que casi siempre conseguían pretextos. Sumándole el 26,1% que dijo que regularmente también lo hacen, nos conseguimos con que el 30% de la población respondía de forma evasiva al cumplimiento de sus labores. Faltar al trabajo sin justificación es considerada una causal de despido en nuestro país, obteniendo como resultado la posibilidad del despido de la institución.

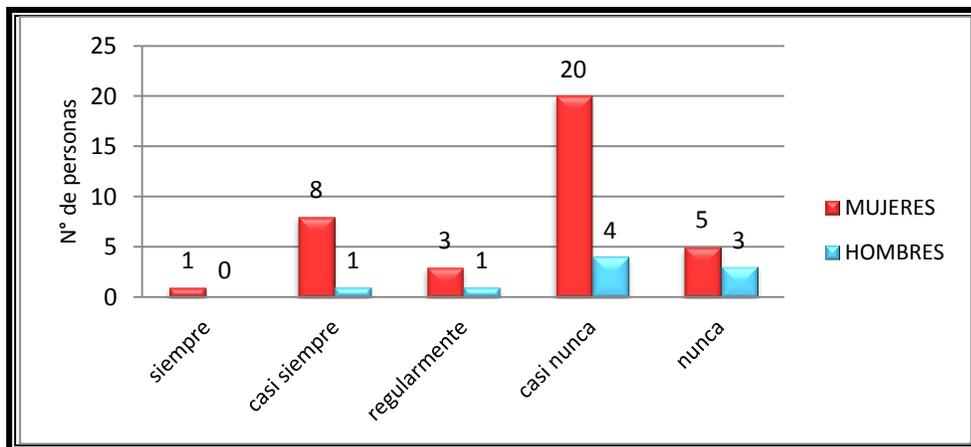
**Pregunta 25. El docente llega tarde a las reuniones para evitar largas conversaciones con los padres.**

**Tabla 40.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 8         | 1        | 9         | 19,6%       |
| Regularmente | 3         | 1        | 4         | 8,7%        |
| Casi nunca   | 20        | 4        | 24        | 52,2%       |
| Nunca        | 5         | 3        | 8         | 17,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 35. Pregunta 25.**



**Análisis:** La puntualidad también está contemplada como una de las responsabilidades inherentes a la labor de docencia, en la institución el 30,5% de los docentes de esta institución respondieron que en variación a algunas frecuencias solían llegar tarde a las reuniones con los padres para evitar largas conversaciones con ellos. 2,2% respondió que siempre llegaban tarde, luego un 19,6% respondió que muy a menudo solían retrasarse, y por ultimo y 8,7% de los docentes hacían de estos retrasos una práctica regular como evasiva a confrontar a los padres en reuniones de carácter laboral.

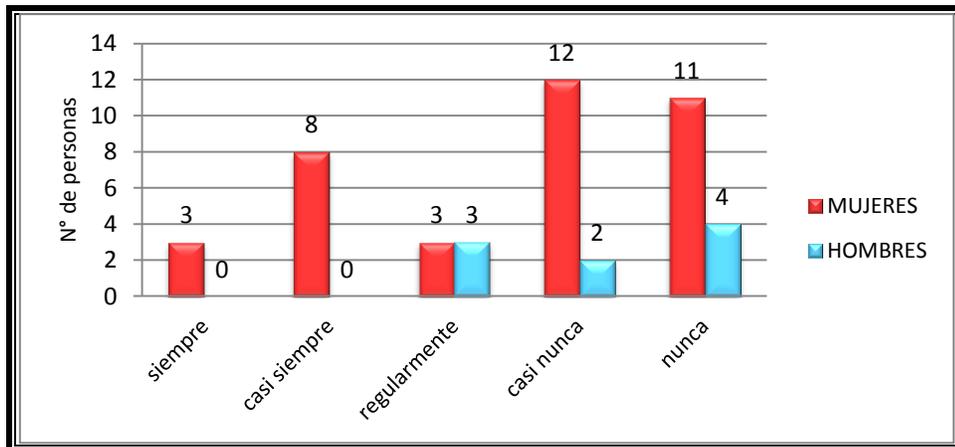
**Pregunta 41. El docente evita llegar temprano a clases.**

**Tabla 41.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Casi siempre | 8         | 0        | 8         | 17,5%       |
| Regularmente | 3         | 3        | 6         | 13%         |
| Casi nunca   | 12        | 2        | 14        | 30,4%       |
| Nunca        | 11        | 4        | 15        | 32,6%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 36. Pregunta 41.**



**Análisis:** igualmente la puntualidad a clases está siendo afectada por los docentes acosados, 6,5% siempre llegaba tarde, 17,5% casi siempre eran impuntuales y por ultimo 12 por ciento faltaban a su horario de manera regular. El docente impuntual presenta sanciones según la legislación venezolana, afectado notablemente tanto el desempeño de sus labores como la dinámica general de la institución.

Ítem: Colaboración.

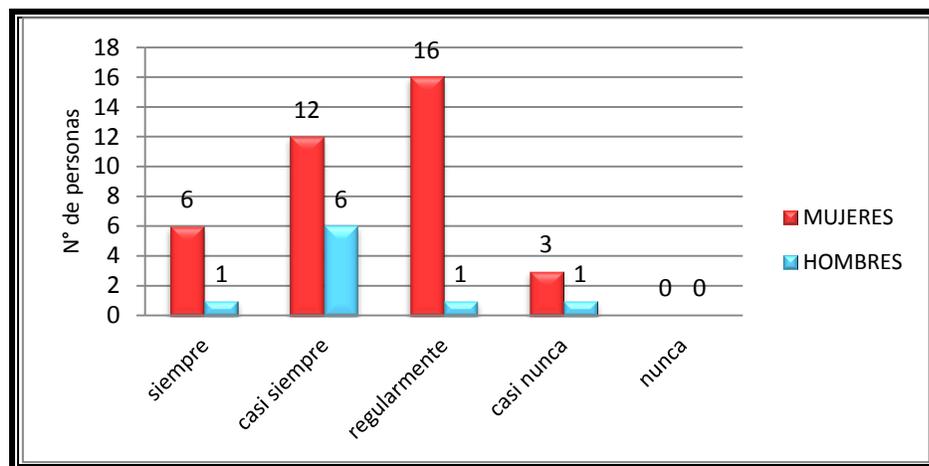
**Pregunta 10. Los Padres le ayudan cuando se les solicita**

**Tabla 42.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 6         | 1        | 7         | 15,2%       |
| Casi siempre | 12        | 6        | 18        | 39,1%       |
| Regularmente | 16        | 1        | 17        | 36,9%       |
| Casi nunca   | 3         | 1        | 4         | 8,7%        |
| Nunca        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 37. Pregunta 10.**



**Análisis:** La colaboración es un elemento necesario para que un docente de educación primaria cumpla con sus funciones. En el caso de los docentes de esta institución respondió ante la interrogante de que si contaban con la colaboración de padres y representantes de sus alumnos contestaron que casi nunca contaban con dicho apoyo en un 8,7%. Los padres pondrían trabas en el proceso de colaboración para poder catalogar como deficiente el desempeño de las labores docentes.

**Tabla 43. Opción de respuesta por Individuo según la dimensión de estudio Disposición al Trabajo**

| Disposición al Trabajo   | Mujeres  |               | Hombres  |               |
|--------------------------|----------|---------------|----------|---------------|
|                          | Cantidad | Porcentaje    | Cantidad | Porcentaje    |
| Motivación               | 25       | 67,6%         | 2        | 22,22%        |
| Puntualidad y Asistencia | 21       | 56,8%         | 5        | 55,55%        |
| Colaboración             | 3        | 8,1%          | 1        | 11,11%        |
| <b>Promedio</b>          |          | <b>43,24%</b> |          | <b>33,33%</b> |

| ITEM    |    |    |    |    |    |    |    |   |  |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|---|--|
| INDIV   | 10 | 20 | 21 | 22 | 25 | 41 | 52 |   |  |
| MUJERES | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1 |  |
|         | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1 |  |
|         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 1 |  |
|         | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2 |  |
|         | 5  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1 |  |
|         | 6  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3 |  |
|         | 7  | 5  | 4  | 3  | 5  | 2  | 1  | 1 |  |
|         | 8  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 1 |  |
|         | 9  | 2  | 3  | 2  | 3  | 5  | 4  | 1 |  |
|         | 10 | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1 |  |
|         | 11 | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2 |  |
|         | 12 | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2 |  |
|         | 13 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1 |  |
|         | 14 | 4  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 4 |  |
|         | 16 | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1 |  |
|         | 17 | 5  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1 |  |
|         | 18 | 4  | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1 |  |
|         | 19 | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1 |  |
|         | 20 | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1 |  |
|         | 21 | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1 |  |
|         | 23 | 5  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1 |  |
|         | 24 | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4 |  |
|         | 29 | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1 |  |
|         | 32 | 3  | 1  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4 |  |

|  |    |   |   |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|
|  | 33 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
|  | 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
|  | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
|  | 36 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
|  | 37 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 39 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
|  | 40 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
|  | 41 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
|  | 42 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 |
|  | 43 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 |
|  | 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
|  | 45 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
|  | 46 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |

|         |    |   |   |   |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
|         | 22 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
|         | 25 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 |
|         | 26 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
|         | 27 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
|         | 28 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|         | 30 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
|         | 31 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
|         | 38 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 |

En el caso de la Disposición al trabajo de los docentes de la institución podemos denotar que los individuos 4, 6, 8, 9, 24, 32, 35, 43 y 44 (mujeres) han visto afectada su disposición a cumplir con sus labores de manera regular o casi permanente. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 43,24% de impacto en la disposición a cumplir con sus labores. Seguidamente encontramos en caso de los hombres, los individuos 22 y 38 son quienes presentan la mayor pérdida en el interés en cumplir con su deber de docencia, todos los hombres acumulan en conjunto un 33,33% de

exposición a agresiones de este tipo. Nuevamente las Mujeres son el sexo más propenso a ver afectado su desempeño profesional.

**Análisis de la dimensión Disposición al Trabajo:** El trabajador acosado pierde la motivación en la labor que desempeña o en ser mejor a través del tiempo porque siente que tal aptitud no le será reconocida por el resto, así lo demuestra el 21,7 que afirmo sentirse sin ganas de ir a trabajar. Un total de 41,5% aseguro que su trabajo es rutinario o aburrido, y seguido de eso un 6,5% ha perdido la motivación para superarse profesionalmente ya que no siente que no se le será reconocido.

La puntualidad y la asistencia a clases o actividades académicas es un elemento dentro del deber del docente, cumplir con los horarios y lapsos establecidos es parte de sus funciones, y para cumplir con algunos de los objetivos finales necesitara la colaboración de los padres y representantes de sus alumnos. Alrededor de un 33% de docentes están viendo afectado su desempeño profesional debido a sus constantes ausencias y retrasos en el horario de trabajo.

Cumplir los objetivos no solo se refiere a hacer las tareas que se le encomiendan a un trabajador, sino cumplirlas en un lapso de tiempo establecido y se aspira que dichos conocimientos lleguen claros y precisos a los alumnos. Igualmente necesita contar con la colaboración de padres y representantes para poder lograr dichos objetivos. Los docentes entrevistados alego que cerca del 8,7% no contaba con la ayuda de los padres. Este elemento es regulado por el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente, donde se establecen los deberes y derechos del trabajador del área de la educación, conjuntamente con las sanciones aplicables por el incumplimiento de su labor, específicamente en los artículos 6,7, 150 y 152.

**Dimensión de estudio: Capacidad del Trabajo.**

**Ítem: Cumplimiento de Objetivos.**

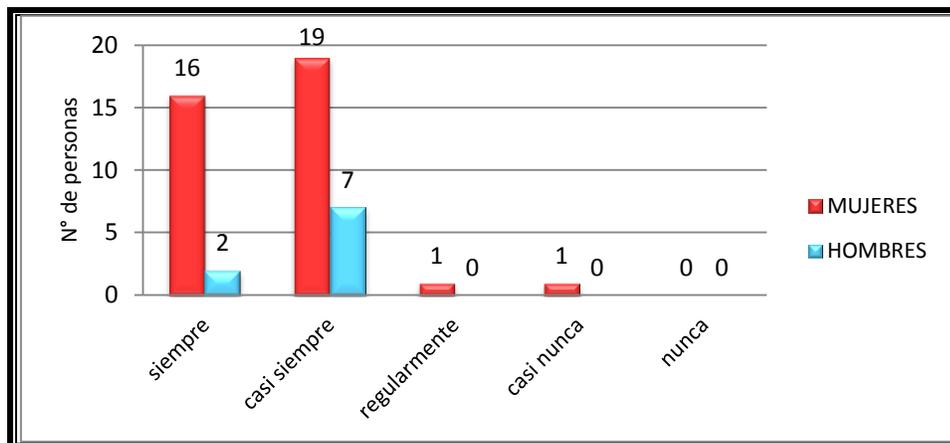
**Pregunta 19. Los docentes han abarcado todos los temas del contenido.**

**Tabla 44.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 16        | 2        | 18        | 39,1%       |
| Casi siempre | 19        | 7        | 26        | 56,2%       |
| Regularmente | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi nunca   | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Nunca        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 38. Pregunta 19.**



**Análisis:** Solo 2,2% de la población encuestada respondió que casi nunca lograban abarcar los temas establecidos en el contenido programático del curso. El mismo porcentaje alego que regularmente cumplían con dicho plan de evaluación. Cuando un trabajador no es capaz de cumplir con las metas planteadas al inicio de sus labores se cataloga a sí mismo como incapaz y no apto para el trabajo que fue asignado.

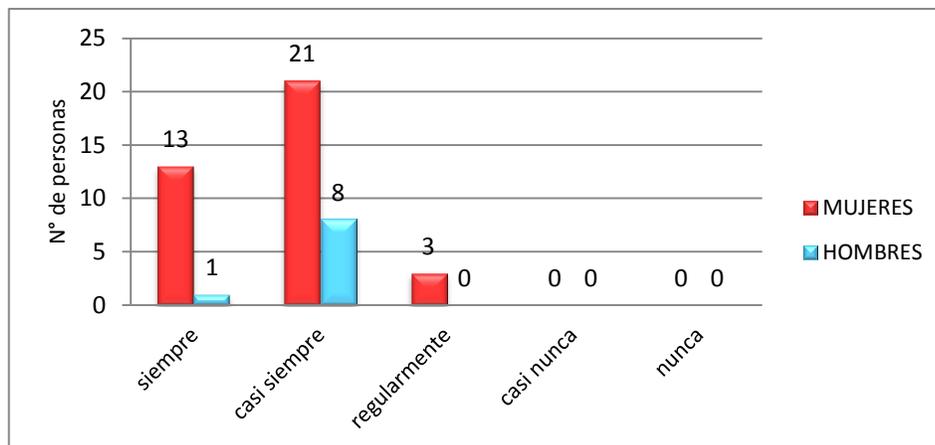
**Pregunta 24. El docente siente que ha transmitido los conocimientos necesarios en los lapsos establecidos.**

**Tabla 45.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 13        | 1        | 14        | 30,5%       |
| Casi siempre | 21        | 8        | 29        | 63%         |
| Regularmente | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Casi nunca   | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Nunca        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 39. Pregunta 24.**



**Análisis:** La mayoría de los docentes de la población de estudio respondió que sentían haber cumplido con su labor de transmisión de conocimientos a sus alumnos. Solo un 6,5% respondió que esta meta se cumplía con cierta regularidad sin llegar a ser permanente.

**Ítem: Planificación del trabajo**

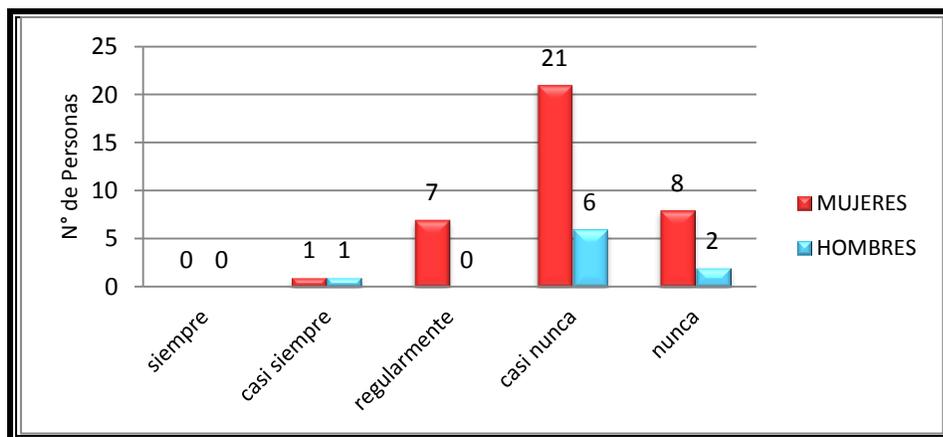
**Pregunta 18. El plan de trabajo del docente se ve afectado por las constantes quejas de los padres y representantes.**

**Tabla 46.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 1         | 1        | 2         | 4,4%        |
| Regularmente | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| Casi nunca   | 21        | 6        | 27        | 58,7%       |
| Nunca        | 8         | 2        | 10        | 21,7%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 40. Su Pregunta 18.**



**Análisis:** 19,6% de la población docente encuestada aseguro que su plan de trabajo se veía afectado por las constantes quejas que recibían por parte de padres y representantes. Esta es una acción de Mobbing, cuando se le pone trabas al trabajador para cumplir con sus labores, mediante quejas, criticas malintencionadas. Los padres y representantes acosadores suelen criticar el trabajo del docente provocando que este repita acciones, extienda sus lapsos de trabajo y tenga que sobre trabajar en algunas ocasiones.

**Item: Carga de Trabajo.**

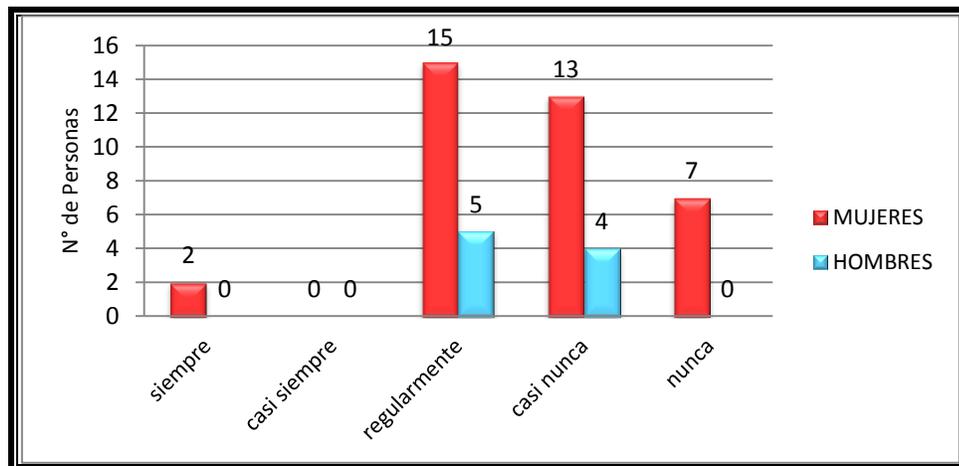
**Pregunta 39. El docente se siente ahogado(a) con la carga de Trabajo**

**Tabla 47.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Casi siempre   | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Regularmente   | 15        | 5        | 20        | 43,5%       |
| Casi nunca     | 13        | 4        | 17        | 36,9%       |
| Nunca          | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 41. Pregunta 39.**



**Análisis:** El 4,4% de los trabajadores de esta institución se siente ahogado con la carga de trabajo en la totalidad del tiempo, mientras que regularmente el 43,5% de los trabajadores se ha sentido sobrepasado con la carga de trabajo que le ha sido asignada bien sea por tener que repetir tareas como se ha comentado anteriormente por tener que cambiar su plan de trabajo para complacer exigencias de otros.

Ítem: Técnicas de Evaluación.

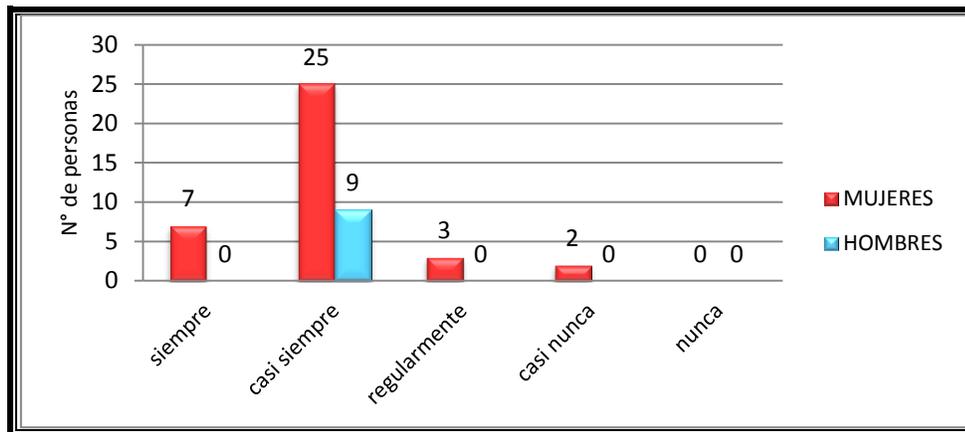
Pregunta 27. Las técnicas de aprendizaje utilizadas por el docente son aceptadas por los padres y representantes.

Tabla 48.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| Casi siempre | 25        | 9        | 34        | 73,9%       |
| Regularmente | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Casi nunca   | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Nunca        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

Grafico 42. Pregunta 27.



**Análisis:** Los padres desaprueban las técnicas que utiliza el docente para evaluar a su hijo, causando que el docente incumpla sus labores y los lapsos presentados. Esta problemática se presentó en el 4,4% de los instrumentos recolectados. Seguidamente un 6,5% de la población respondió que las desaprobaciones de los padres eran un evento habitual en su curso.

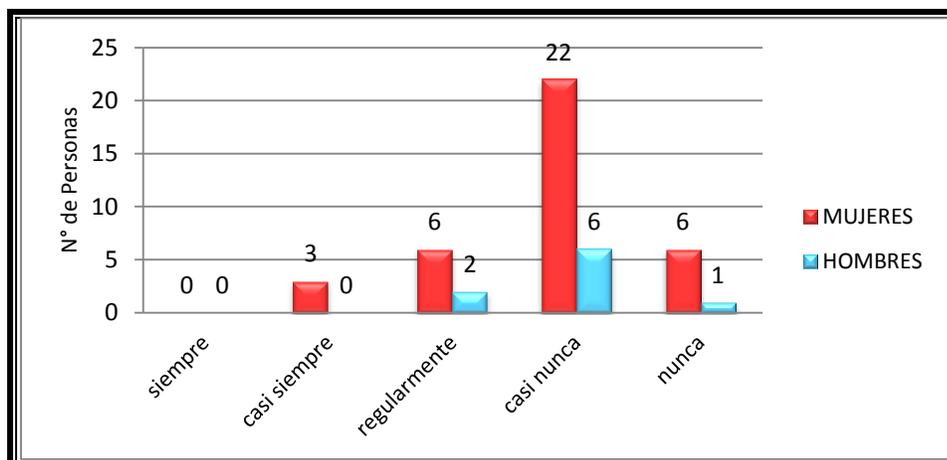
**Pregunta 32. Los padres y representantes desaprueban la forma de dar clases del docente**

**Tabla 49.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Regularmente | 6         | 2        | 8         | 17,4%       |
| Casi nunca   | 22        | 6        | 28        | 60,9%       |
| Nunca        | 6         | 1        | 7         | 15,2%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 43. Pregunta 32.**



**Análisis:** 6,5% de los docentes respondieron que en algunas oportunidades los padres desaprueban la forma en que estos dan clases, es decir, la forma en que imparten los conocimientos. Mientras que 17,4% respondió que la desaprobación era un proceso que se presentaba con cierta regularidad. El docente ha cumplido un proceso formal en el que se le autoriza como educador, por lo cual no debe ser desacreditado sin razones de peso.

**Tabla 50. Opción de respuesta por Individuo según la Dimensión de estudio Capacidad de Trabajo.**

| Capacidad de Trabajo      |    | Mujeres  |              | Hombres  |               |
|---------------------------|----|----------|--------------|----------|---------------|
|                           |    | Cantidad | Porcentaje   | Cantidad | Porcentaje    |
| Cumplimiento de Objetivos | 1  | 1        | 2,7%         | 0        | 0%            |
| Planificación del trabajo | 8  | 8        | 21,6%        | 1        | 11,11%        |
| Carga de trabajo          | 17 | 17       | 45,9%        | 5        | 55,55%        |
| Técnicas de evaluación    | 28 | 28       | 75,7%        | 7        | 77,77%        |
| <b>Promedio</b>           |    |          | <b>37,8%</b> |          | <b>33,33%</b> |

|         |    | ITEM  |    |    |    |
|---------|----|-------|----|----|----|
|         |    | INDIV | 18 | 19 | 32 |
| MUJERES | 1  | 2     | 5  | 2  | 3  |
|         | 2  | 1     | 4  | 2  | 1  |
|         | 3  | 1     | 5  | 2  | 1  |
|         | 4  | 3     | 4  | 3  | 3  |
|         | 5  | 2     | 5  | 1  | 1  |
|         | 6  | 2     | 4  | 2  | 3  |
|         | 7  | 2     | 5  | 2  | 3  |
|         | 8  | 1     | 4  | 2  | 2  |
|         | 9  | 2     | 5  | 4  | 2  |
|         | 10 | 1     | 4  | 1  | 2  |
|         | 11 | 2     | 3  | 1  | 1  |
|         | 12 | 2     | 5  | 2  | 1  |
|         | 13 | 3     | 5  | 2  | 2  |
|         | 14 | 1     | 4  | 2  | 2  |
|         | 16 | 2     | 4  | 3  | 3  |
|         | 17 | 2     | 5  | 2  | 1  |
|         | 18 | 2     | 5  | 2  | 3  |
|         | 19 | 1     | 5  | 2  | 2  |
|         | 20 | 2     | 4  | 2  | 2  |
|         | 21 | 2     | 4  | 2  | 3  |
|         | 23 | 1     | 5  | 1  | 2  |
|         | 24 | 2     | 4  | 4  | 5  |
|         | 29 | 2     | 4  | 2  | 3  |

|  |    |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|
|  | 32 | 3 | 2 | 4 | 5 |
|  | 33 | 2 | 4 | 3 | 3 |
|  | 34 | 3 | 5 | 2 | 2 |
|  | 35 | 3 | 4 | 1 | 1 |
|  | 36 | 2 | 5 | 2 | 3 |
|  | 37 | 1 | 4 | 1 | 2 |
|  | 39 | 2 | 4 | 2 | 2 |
|  | 40 | 4 | 4 | 3 | 3 |
|  | 41 | 2 | 5 | 2 | 3 |
|  | 42 | 2 | 5 | 2 | 3 |
|  | 43 | 2 | 4 | 2 | 2 |
|  | 44 | 3 | 4 | 3 | 3 |
|  | 45 | 3 | 5 | 2 | 2 |
|  | 46 | 2 | 4 | 3 | 3 |

|         |    |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 2 | 4 | 2 | 2 |
|         | 22 | 2 | 4 | 3 | 3 |
|         | 25 | 2 | 5 | 1 | 2 |
|         | 26 | 1 | 4 | 2 | 2 |
|         | 27 | 1 | 4 | 2 | 2 |
|         | 28 | 2 | 4 | 2 | 3 |
|         | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 |
|         | 31 | 2 | 4 | 2 | 3 |
|         | 38 | 2 | 5 | 2 | 3 |

En el caso de la Capacidad al trabajo de los docentes de la institución podemos denotar que el individuo 32 (mujer) han visto afectada su capacidad para cumplir con sus labores de manera regular o casi permanente. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 37,8% de impacto en la posibilidad a cumplir con sus labores. En caso de los hombres no presentan pérdida en las habilidades para cumplir con su deber de enseñanza, todos los hombres acumulan en conjunto un 33,33% de disminución de su capacidad de trabajo. Nuevamente las Mujeres son el sexo más propenso a ver afectado su desempeño profesional.

**Análisis de la dimensión de estudio: Capacidad del Trabajo:** cumplir los objetivos no solo se refiere a hacer las tareas que se le encomiendan a un trabajador, sino cumplirlas en un lapso de tiempo establecido y se aspira que dichos conocimientos lleguen claros y precisos a los alumnos. Docentes afirmaron en un 2,2% que algunos representantes imposibilitaban cumplir con sus tareas. Alrededor de un 6,5% respondió que en algunas ocasiones no lograban transmitir los conocimientos a sus alumnos y el 19,6% de la población docente encuestada aseguró que su plan de trabajo se veía afectado por las constantes quejas que recibían por parte de padres y representantes.

Regularmente el 43,5% de los trabajadores se ha sentido sobrepasado con la carga de trabajo que le ha sido asignada bien sea por tener que repetir tareas como se ha comentado anteriormente o por tener que cambiar su plan de trabajo para complacer exigencias de otros. Un porcentaje muy bajo de individuos respondió que su técnica de evaluación es desaprobada por los padres, es decir, muy pocos representantes critican la forma en que los docentes evalúan los conocimientos de los alumnos. Mientras que el 6,5% de los padres desaprueba la forma en que los docentes imparten los conocimientos.

Esta dimensión también tiene su respaldo teórico en la legislación venezolana, específicamente en el Reglamento del Ejercicio de la profesión Docente, entre los deberes fundamentales del docente esta cumplir con los planes de trabajo emanados por las autoridades correspondientes, con las actividades de docencia, dentro del calendario escolar establecido por el ministerio de su competencia, evaluar, entre otras.

**Dimensión de estudio: Sistemas de comunicación docente-institución**

**Ítem: Proceso de formulación de denuncias**

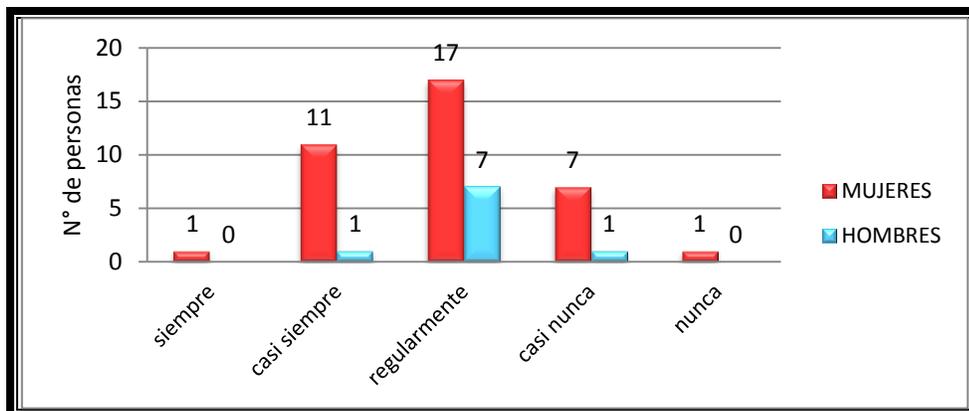
**Pregunta 42. El docente se siente confiado en hacer denuncias sobre los actos de acoso laboral en su contra.**

**Tabla 51.**

| Total        | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentajes |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 11        | 1        | 12        | 26,1%       |
| Regularmente | 17        | 7        | 24        | 52,1%       |
| Casi nunca   | 7         | 1        | 8         | 17,4%       |
| Nunca        | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 44. Pregunta 42.**



**Análisis:** Cuando se le preguntó a los docentes si se sentían confiados en hacer denuncias sobre los actos de acoso que se presentaban en su contra el 2,2% respondió que nunca se han sentido confiados en hacerlo, mientras que un 17,4% respondió que en pocas ocasiones o casi nunca han sentido tal seguridad. Denunciar el acoso es una fase importante en el proceso para que no se convierta en Mobbing.

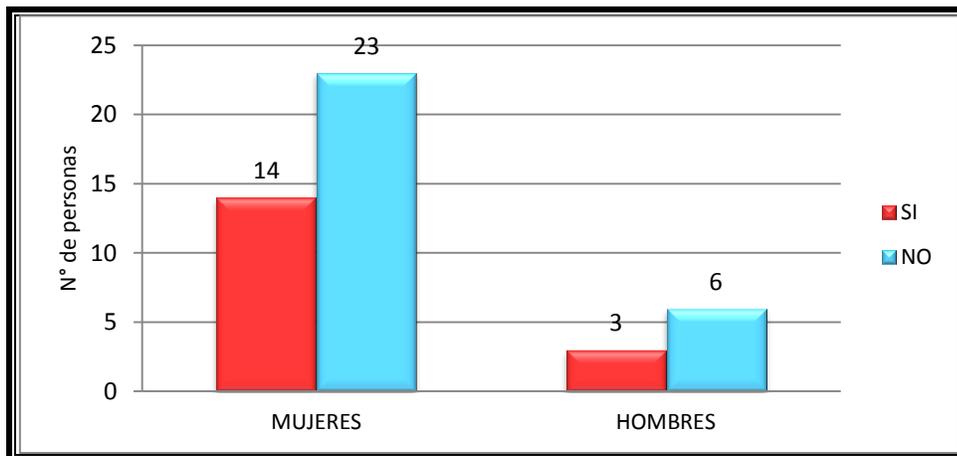
**Pregunta 43. Existe un proceso de formal de formulación de denuncias en actos de acoso en contra del docente.**

**Tabla 52.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentajes |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Si           | 14        | 3        | 17        | 36,9%       |
| No           | 23        | 6        | 29        | 63,1%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 45. Pregunta 43.**



**Análisis:** En este caso la pregunta solo tenía dos opciones de respuesta. Si o no, la mayoría, es decir, 63,1% respondió que no existe un proceso de formulación de denuncias claramente establecido por la institución a fin de prevenir el Mobbing dentro de la institución. Mientras no exista un proceso que seguir, los trabajadores no sabrán cuales son los pasos para que sus superiores tomen acciones claras contra el acoso.

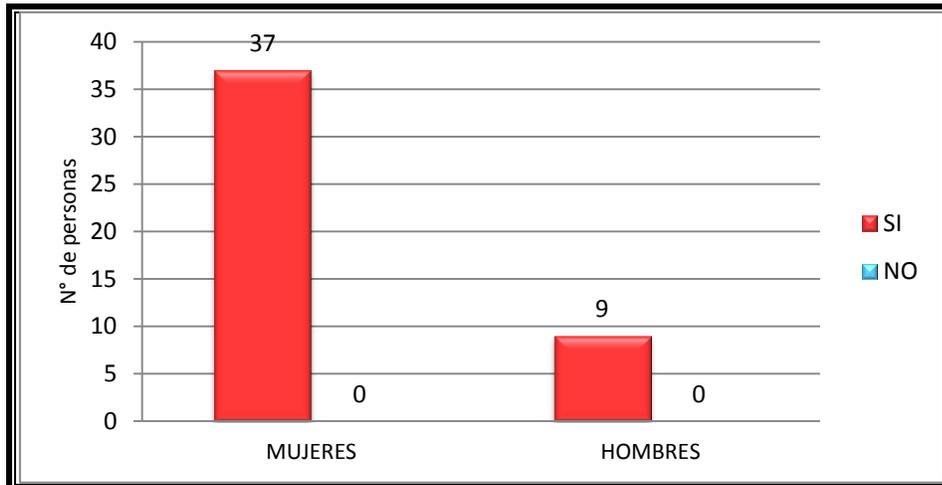
**Pregunta 51. El docente considera que la institución debe poseer un instrumento de prevención contra situaciones de Mobbing.**

**Tabla 53.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Si           | 37        | 9        | 46        | 100%        |
| No           | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 46. Pregunta 51.**



**Análisis:** El 100% de los trabajadores consideró que es necesario que la institución posea un instrumento de prevención y acción contra el Mobbing a fin de erradicar esta práctica ilícita y evitar su futuro resurgimiento. Al tener un instrumento los trabajadores perderán el miedo a denunciar y dará un alto a aquellos representantes acosadores.

Ítem: Sensación de apoyo.

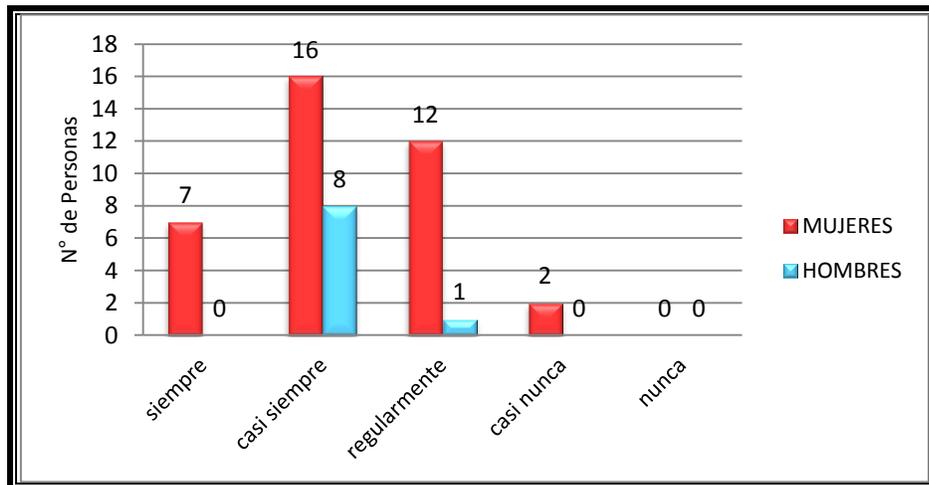
Pregunta 5. Apoyan su trabajo y los lapsos establecidos en el plan de evaluación.

Tabla 54.

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 7         | 0        | 7         | 15,2%       |
| Casi siempre | 16        | 8        | 24        | 52,2%       |
| Regularmente | 12        | 1        | 13        | 28,3%       |
| Casi nunca   | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Nunca        | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

Grafico 47. Pregunta 5.



**Análisis:** El 4,4% de los docentes respondió a esta interrogante que los representantes de su curso casi nunca apoyaban los lapsos establecidos en el plan de evaluación. Presentándose de esta manera una queja que obstruye el camino a un periodo educacional constante y fluido. Seguido por un 28,3% de educadores que señalaron que el apoyo de los padres en cuanto al plan de evaluación de sus hijos era regular.

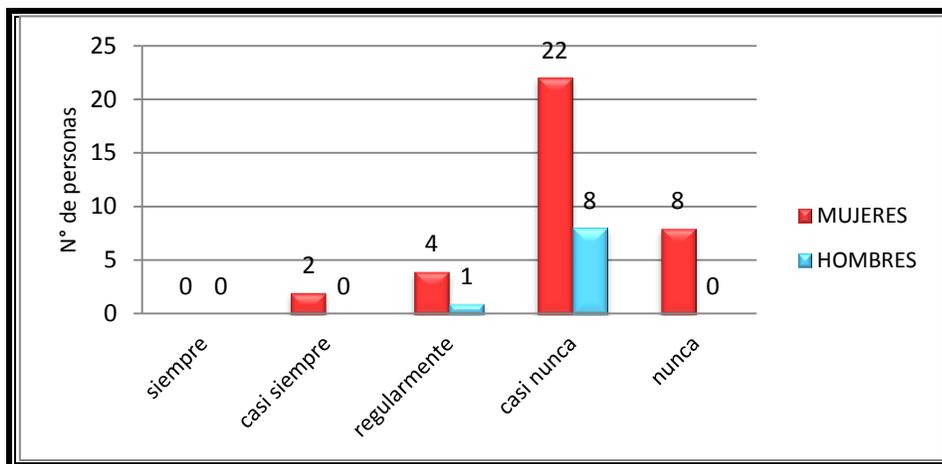
**Pregunta 49. El docente siente que los padres acosadores reciben consecuencias acordes al daño causado hacia su persona**

**Tabla 55.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 2         | 0        | 4         | 8,7%        |
| Regularmente | 4         | 1        | 7         | 15,2        |
| Casi nunca   | 22        | 8        | 28        | 60,9%       |
| Nunca        | 8         | 0        | 7         | 15,2%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 48. Pregunta 49.**



**Análisis:** El 15,2% de los docentes percibe según su propio criterio que los padres y representantes acosadores nunca reciben consecuencias a sus actos de acoso en su contra, seguido por un 60,9% que a su consideración casi nunca se generan consecuencias a estos padres. Es decir que no hay un resultado acorde con los daños causados a su persona, los cuales como ya se comentó se reflejan desde las dolencias físicas hasta secuelas en el entorno social del trabajador.

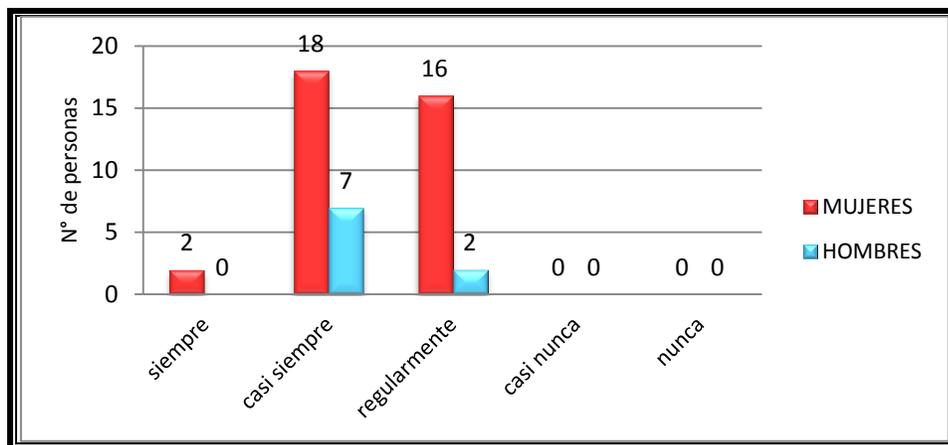
**Pregunta 50. La institución lo apoya a la hora de formular enuncias en entes formales.**

**Tabla 56.**

| Opciones       | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|----------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre        | 3         | 0        | 3         | 6,5%        |
| Casi siempre   | 18        | 7        | 25        | 54,4%       |
| Regularmente   | 16        | 2        | 18        | 39,1%       |
| Casi nunca     | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Nunca          | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| <b>Totales</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 49. Pregunta 50.**



**Análisis:** A la hora de que el trabajador desee formular denuncias ante entes formales contra el acoso laboral y la defensa del trabajador, 39,1% de los encuestados respondieron que cuentan con el apoyo de la institución, es decir existe un proceso de apoyo al docente o cuando la intervención proviene de un organismo externo.

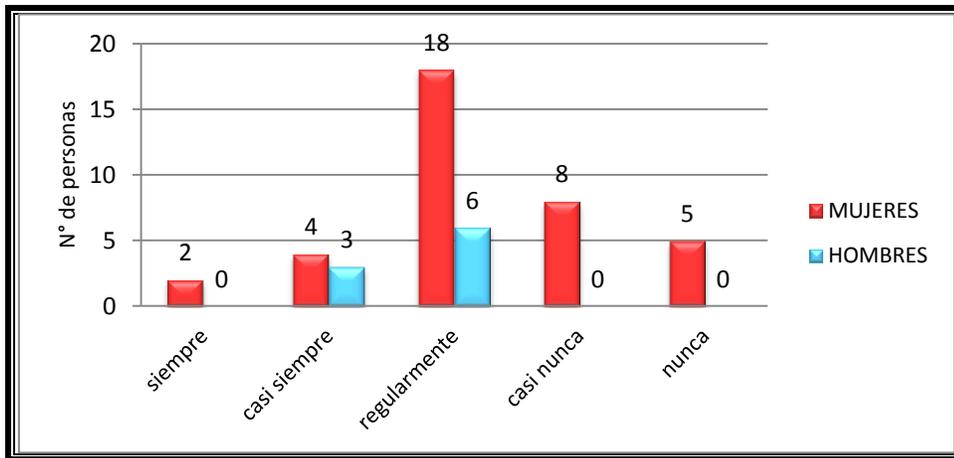
**Pregunta 55. La institución le presta ayuda al docente para superar las situaciones de acoso.**

**Tabla 57.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Casi siempre | 4         | 3        | 7         | 15,2%       |
| Regularmente | 18        | 6        | 24        | 52,2%       |
| Casi nunca   | 8         | 0        | 8         | 17,4%       |
| Nunca        | 5         | 0        | 5         | 10,9%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 50. Pregunta 55.**



**Análisis:** Cuando se les presento la interrogante sobre las situaciones de acoso y si la institución les prestaba alguna ayuda para superarla o sobreponerse, los docentes respondieron un 17,4% casi nunca contar con asistencia por parte de la directiva o los superiores y un 10,9% contesto que nunca han sentido ningún apoyo o recibido alguna ayuda. La institución debería proveer de ayuda necesaria al trabajador para superar el acoso sufrido.

**Tabla 58. Opción de respuesta por individuo según Dimensión de estudio Sistemas de comunicación docente-institución.**

| Sistemas de comunicación docente-institución |  | Mujeres  |              | Hombres  |               |
|----------------------------------------------|--|----------|--------------|----------|---------------|
|                                              |  | Cantidad | Porcentaje   | Cantidad | Porcentaje    |
| Proceso de Formulación de denuncias          |  | 37       | 100%         | 9        | 100%          |
| Sensación de apoyo                           |  | 23       | 62,2%        | 1        | 11,11%        |
| <b>Promedio</b>                              |  |          | <b>81,1%</b> |          | <b>55,55%</b> |

|       |  | ITEMS |    |    |    |    |    |    |  |
|-------|--|-------|----|----|----|----|----|----|--|
| INDIV |  | 5     | 42 | 43 | 49 | 50 | 51 | 55 |  |
| 1     |  | 3     | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3  |  |
| 2     |  | 3     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  |  |
| 3     |  | 5     | 4  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  |  |
| 4     |  | 3     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  |  |
| 5     |  | 3     | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  |  |
| 6     |  | 3     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 1  |  |
| 7     |  | 4     | 3  | 1  | 3  | 4  | 5  | 4  |  |
| 8     |  | 5     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  |  |
| 9     |  | 2     | 2  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  |  |
| 10    |  | 4     | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  |  |
| 11    |  | 4     | 4  | 1  | 2  | 2  | 5  | 1  |  |
| 12    |  | 4     | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  |  |
| 13    |  | 4     | 2  | 1  | 2  | 4  | 5  | 2  |  |
| 14    |  | 4     | 3  | 1  | 3  | 2  | 5  | 3  |  |
| 16    |  | 5     | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3  |  |
| 17    |  | 4     | 1  | 1  | 3  | 3  | 5  | 3  |  |
| 18    |  | 4     | 2  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  |  |
| 19    |  | 4     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 3  |  |
| 20    |  | 5     | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  |  |
| 21    |  | 5     | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 2  |  |
| 23    |  | 5     | 3  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  |  |
| 24    |  | 4     | 4  | 5  | 1  | 2  | 5  | 3  |  |
| 29    |  | 4     | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 3  |  |
| 32    |  | 3     | 4  | 5  | 1  | 2  | 5  | 3  |  |
| 33    |  | 3     | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  |  |

|  |    |   |   |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|
|  | 34 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 |
|  | 35 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 |
|  | 36 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 |
|  | 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
|  | 39 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 |
|  | 40 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 |
|  | 41 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 |
|  | 42 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 |
|  | 43 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 |
|  | 44 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 |
|  | 45 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 |
|  | 46 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 |

|         |    |   |   |   |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 |
|         | 22 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 |
|         | 25 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
|         | 26 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
|         | 27 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 |
|         | 28 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 |
|         | 30 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
|         | 31 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 |
|         | 38 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 |

En el caso de los sistemas de comunicación docentes-institución podemos denotar que los individuos 2, 4, 6, 8, 9, 11, 1, 18, 35 y 45 (mujeres) sienten que no existe un sistema de comunicación entre ellos y la institución para la cual laboran, además de no sentirse apoyados por ellos. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 55,55% un descontento en los sistemas de comunicación con la Organización. En caso de los hombres individuo 22 presenta un descontento persistente con los procesos de formulación de denuncias y la sensación de apoyo que le brinda la institución, todos los hombres acumulan en conjunto un 55,55% de esta sensación de insatisfacción. Nuevamente las Mujeres son el sexo más

propenso a ver afectado su satisfacción con respecto a la comunicación y apoyo que tienen de la institución

**Análisis de la dimensión de estudio: Sistemas de comunicación docente-institución:** Existe un porcentaje de docentes que casi nunca se han sentido confiados en hacer denuncias ante sus superiores para hacer denuncias de actos de acoso que desempeñan algunos representantes en su contra.

Cuando se les pregunto sobre la existencia de un proceso formal y bien establecido sobre cómo realizar denuncias, ante los representantes institucionales ante los cuales se deben realizar y que pasos se debe seguir para hacer una denuncia efectiva, el 63,1% de la población respondió que no existe o desconoce de la existencia de tal proceso de exposición de denuncias.

La totalidad de los entrevistados, están de acuerdo en que la institución necesita un instrumento del cual valerse para prevenir situaciones de Mobbing, o saber que acciones tomar para poner un alto a las acciones que puedan estar efectuándose en su contra. Se encuentra con un porcentaje sumamente alto de docentes que siente que los acosadores no reciben consecuencias acordes a los actos ejecutados en su contra, (76% aproximadamente). Solo al momento de emanar denuncias en entes externos se sentían defendidos por la Institución para la cual trabajan.

Cuando se les pregunta sobre como son recibidos los lapsos de trabajo presentados por el docente 4,4% respondió que en pocas ocasiones contaba con tal apoyo, mientras que el 28,3% respondió que era regular. El docente emite un plan de trabajo y las técnicas que serán utilizadas lo ideal es contar con el apoyo de padres y representantes para poder cumplirlas a cabalidad.

**Dimensión de estudio: Medidas de acción ante situaciones de Mobbing**

**Ítem: Identificación de Actos considerados Acoso**

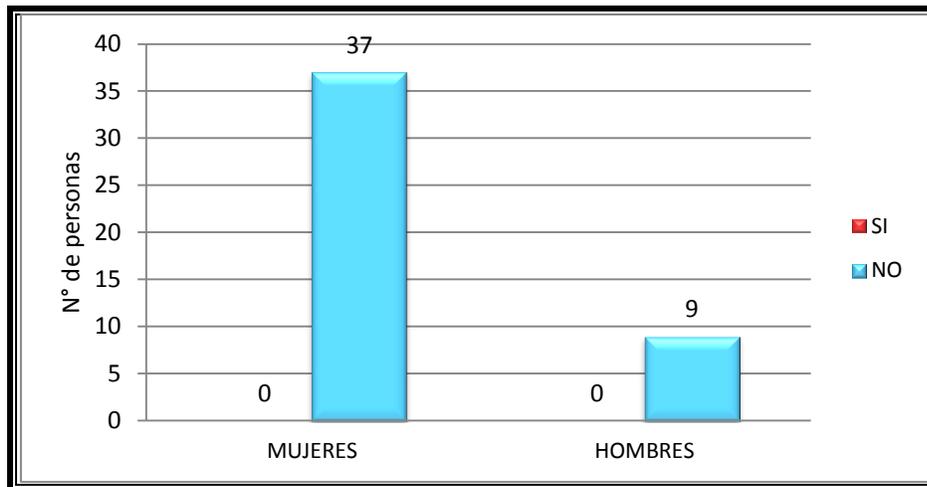
**Pregunta 47. La institución posee un instrumento que establezca cuales son los actos considerados Mobbing**

**Tabla 59.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Si           | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| No           | 37        | 9        | 46        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 51. Pregunta 47.**



**Análisis:** La institución no posee un instrumento que establezca cuales son los actos considerados Mobbing. Al menos esa fue la respuesta obtenida por el 100% de los trabajadores encuestados. Es necesario poseer un instructivo que establezca cuales son acciones de acoso, cuáles son sus posibles responsables y que grados de acoso existen.

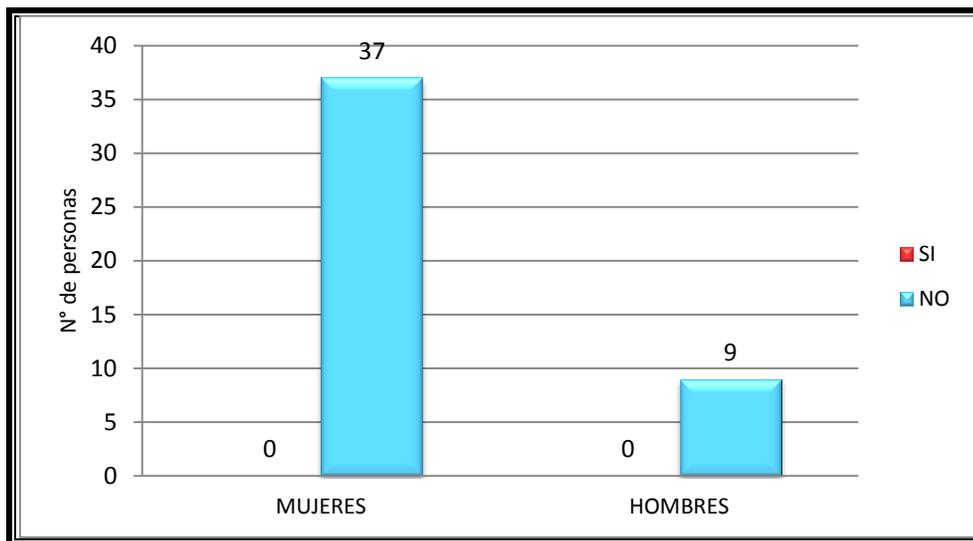
**Pregunta 48. La institución posee un instrumento que establezca cuales son las sanciones a los padres y representantes acosadores.**

**Tabla 60.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Totales   | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Si           | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| No           | 37        | 9        | 46        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 52. Pregunta 48.**



**Análisis:** De la totalidad de respuestas en este ítem se obtuvo que todos los encuestados respondieron que no existe un instrumento que delimite sanciones para los acosadores, en este caso en particular para los padres acosadores.

**Ítem: Consecuencias ante situaciones de acoso**

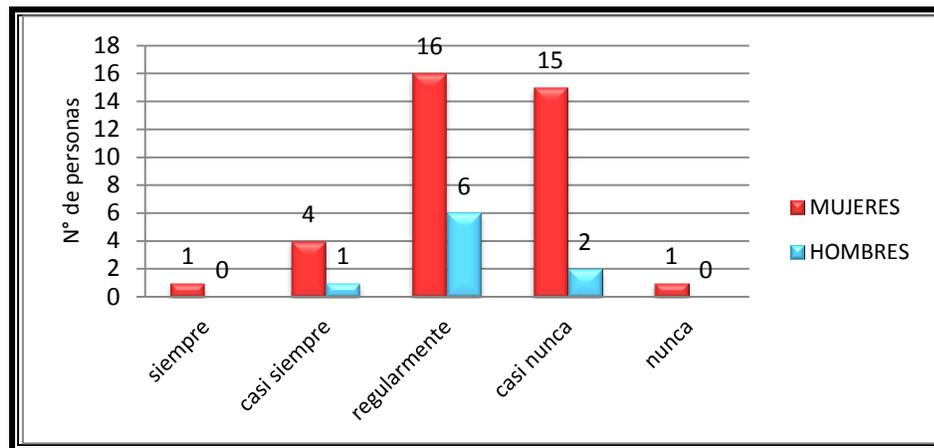
**Pregunta 44. Los superiores toman acciones cuando reciben denuncias sobre actos de acoso por parte de los representantes.**

**Tabla 61.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| Casi siempre | 4         | 1        | 5         | 10,9%       |
| Regularmente | 16        | 6        | 22        | 47,9%       |
| Casi nunca   | 15        | 2        | 17        | 36,9%       |
| Nunca        | 1         | 0        | 1         | 2,2%        |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Gráfico 53. Pregunta 44.**



**Análisis:** Los docentes en un 36,9% respondieron que casi nunca han visto o sentido que sus superiores tomen alguna acción en su defensa cuando reciben notificación sobre acosos en su contra. La institución está en el deber de tomar acciones cuando recibe denuncias de sus trabajadores, ya que de no hacerlo se convierten en cómplices directos de estos actos ilegales.

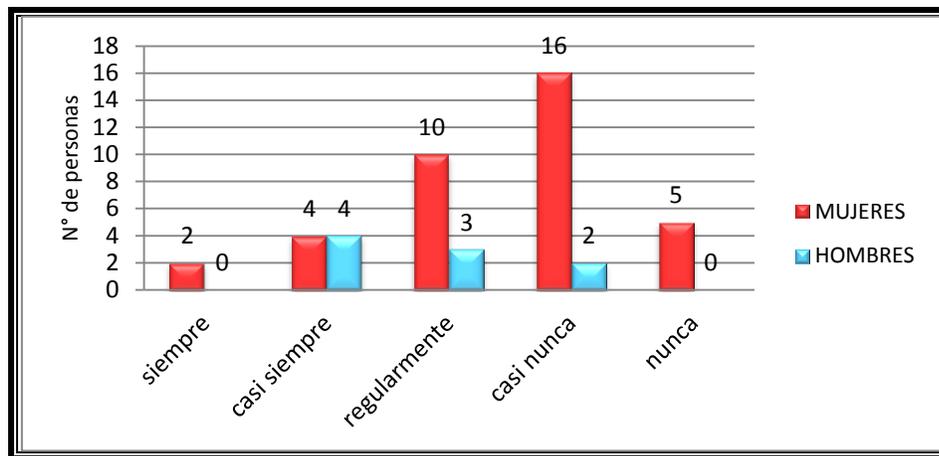
**Pregunta 45. Los padres acosadores reciben notificaciones sobre la ilegalidad de sus actos en contra del docente.**

**Tabla 62.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentajes |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 2         | 0        | 2         | 4,4%        |
| Casi siempre | 4         | 4        | 8         | 17,4%       |
| Regularmente | 10        | 3        | 13        | 28,3%       |
| Casi nunca   | 16        | 2        | 18        | 39,1%       |
| Nunca        | 5         | 0        | 5         | 10,9%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 54. Pregunta 45.**



**Análisis:** El 39,1% de los trabajadores encuestados alegaron en sus instrumentos que la institución casi nunca ha emitido notificaciones a los padres acosadores sobre la violación a la ley en la que están cayendo con su acoso hacia el docente. Conjuntamente con un 10,9% que respondieron que esto nunca sucede. Si no existe un llamado de atención formal a los padres como medida de reacción de la institución aunada a esto la inexistencia de un instrumento de prevención y acción a las situaciones de Mobbing, la institución se convierte en un terreno fértil para el acoso.

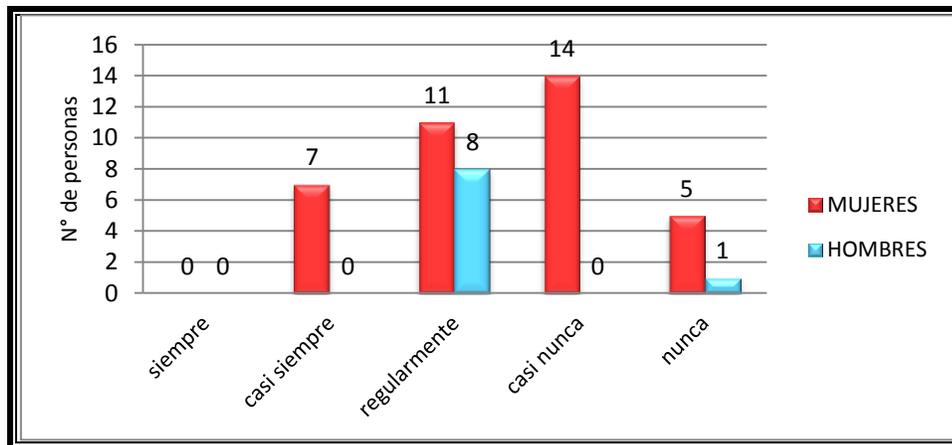
**Pregunta 46. Existe un proceso de diálogo entre las partes (padres acosadores e institución) para fomentar la paz.**

**Tabla 63.**

| Opciones     | Mujeres   | Hombres  | Total     | Porcentaje  |
|--------------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Siempre      | 0         | 0        | 0         | 0%          |
| Casi siempre | 7         | 0        | 7         | 15,2        |
| Regularmente | 11        | 8        | 19        | 41,3        |
| Casi nunca   | 14        | 0        | 14        | 30,4%       |
| Nunca        | 5         | 1        | 6         | 13,4%       |
| <b>Total</b> | <b>37</b> | <b>9</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2016)

**Grafico 55. Pregunta 46.**



**Análisis:** Como ultimo mecanismo ante las acciones de Mobbing se les preguntó si existe un proceso de diálogo entre los afectados del acoso (padres acosadores e institución) a fin de fomentar la paz y el respeto entre todos, el 30,4% de la población respondió que casi nunca se ha realizado esta dinámica de resolución de conflictos, mientras que el 13,4% respondió que nunca ha sido parte de un proceso de diálogo con los padres acosadores y la institución para la cual laboran.

**Tabla 64. Opción de respuesta por individuo según Dimensión de estudio Medidas de acción ante situaciones de Mobbing**

| Medidas de acción ante situaciones de acoso |  | Mujeres  |              | Hombres  |               |
|---------------------------------------------|--|----------|--------------|----------|---------------|
|                                             |  | Cantidad | Porcentaje   | Cantidad | Porcentaje    |
| Identificación de actos considerados acoso  |  | 37       | 100%         | 9        | 100%          |
| Consecuencias ante situaciones de acoso     |  | 27       | 72,9%        | 3        | 33,33%        |
| <b>Promedio</b>                             |  |          | <b>86,5%</b> |          | <b>66,66%</b> |

|         |    | ITEMS |    |    |    |    |
|---------|----|-------|----|----|----|----|
| INDIV   |    | 44    | 45 | 46 | 47 | 48 |
| MUJERES | 1  | 3     | 1  | 3  | 1  | 1  |
|         | 2  | 3     | 1  | 2  | 1  | 1  |
|         | 3  | 3     | 2  | 3  | 1  | 1  |
|         | 4  | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 5  | 5     | 4  | 4  | 1  | 1  |
|         | 6  | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 7  | 4     | 4  | 3  | 1  | 1  |
|         | 8  | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 9  | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 10 | 4     | 5  | 4  | 1  | 1  |
|         | 11 | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 12 | 3     | 3  | 3  | 1  | 1  |
|         | 13 | 2     | 3  | 4  | 1  | 1  |
|         | 14 | 3     | 2  | 1  | 1  | 1  |
|         | 16 | 3     | 3  | 3  | 1  | 1  |
|         | 17 | 3     | 3  | 3  | 1  | 1  |
|         | 18 | 1     | 1  | 1  | 1  | 1  |
|         | 19 | 3     | 2  | 1  | 1  | 1  |
|         | 20 | 3     | 3  | 2  | 1  | 1  |
|         | 21 | 3     | 3  | 3  | 1  | 1  |
|         | 23 | 3     | 3  | 4  | 1  | 1  |
|         | 24 | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |
|         | 29 | 3     | 3  | 2  | 1  | 1  |
|         | 32 | 2     | 2  | 2  | 1  | 1  |

|  |    |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|---|
|  | 33 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
|  | 34 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 |
|  | 35 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 36 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
|  | 37 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 |
|  | 39 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 |
|  | 40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 41 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
|  | 42 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 |
|  | 43 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 44 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
|  | 45 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 |
|  | 46 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |

|         |    |   |   |   |   |   |
|---------|----|---|---|---|---|---|
| HOMBRES | 15 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 |
|         | 22 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
|         | 25 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
|         | 26 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
|         | 27 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
|         | 28 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
|         | 30 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
|         | 31 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
|         | 38 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 |

En el caso de las medidas de acción ante situaciones de acoso presentes en la institución podemos denotar que los individuos 2, 4, 6, 8, 9, 11, 14, 18, 19, 24, 32, 5, 40, 43, 44 y 46 (mujeres) sienten que no existen medidas para identificar el Mobbing dentro de la institución, además de no existir consecuencias. Las docentes del sexo femenino acumulan en conjunto un 86,5% un descontento con las medidas de acción ante e Mobbing en la Organización. En caso de los hombres los individuos 22 y 30 son quienes presentan un descontento más persistente con los medidas que le brinda la institución, todos los hombres acumulan en conjunto un 66,66% de esta sensación de insatisfacción. Nuevamente las Mujeres son el sexo más

propenso a ver afectado su satisfacción con respecto a la comunicación y apoyo que tienen de la institución

**Análisis de la dimensión de estudio: Medidas de acción ante situaciones de Mobbing:** los docentes de esta institución no cuentan con una herramienta que les establezca claramente cuáles son las acciones que serán consideradas como acoso laboral, así respondieron 100% de los instrumentos recolectados. Para poder luchar contra algo es necesario conocer que es y de donde proviene. Igualmente para poder sancionar es necesario conocer el nivel de impacto que tiene sobre los trabajadores, bien sea en su bienestar físico y psicológico, su estabilidad laboral o en su desempeño.

Los docentes de la institución que fueron seleccionados como la población objeto de estudio, respondieron que nunca han sentido que los superiores dentro de la institución tomaran acciones luego de haber sido notificados sobre las acciones de acoso que se desarrollaban en su contra. La institución que no toma acciones en contra de los abusos generados hacia sus trabajadores se convierte en cómplice. Y por ende es igual de responsable del Mobbing que los representantes que lo ejecutan. De igual manera se obtuvo que los representantes de la institución jamás hayan emitido comunicaciones a los padres y representantes notificándoles que han efectuado conductas abusivas en contra de los docentes.

Se les pregunto además si en algún momento se ha contado con un proceso de diálogo para fomentar la paz dentro de la relación docente-representante, a fin de evitar futuras agresiones y que el proceso de deterioro del docente continúe, se obtuvo como respuesta mayoritaria es que casi nunca ha sucedido, seguido de un 13,4% respondió que nunca ha sido beneficiado de este recurso de reconciliación.

La fase tres del proceso de Mobbing que estableció Leynman (1.990) menciona la intervención de la institución a fin de acabar con la problemática o por el contrario ignorar el problema y contribuir con el crecimiento y fortalecimiento de las acciones de acoso en contra de los docentes. Al llegar a esta etapa, cualquiera que sea la respuesta ya se habrá generado un impacto en el trabajador, bien sea bajas en el rendimiento o abandono del cargo.

## CONCLUSIONES

Luego de analizar todos los datos obtenidos y establecer una relación directa con la teoría presentada en el capítulo II, se procede a establecer las siguientes conclusiones de la Investigación:

Basándonos en la información recabada en el presente trabajo de grado donde la autora Marie France Hirigoyen (1999:43) establece su concepto de Mobbing como una conducta abusiva expresada en comportamientos, actos, gestos palabras y escritos que atenten contra un individuo, sumado con el aporte de Pedro Torrente (2007:03) quien estableció en su trabajo investigativo que el Mobbing es un conjunto de conductas destinadas al desprestigio como rumores, mentiras sobre la vida y el desempeño del trabajador, humillaciones, privación de información y discriminación profesional.

Se procede a afirmar que dentro de la institución objeto de estudio existe un grupo de docentes que están sufriendo de acciones consideradas Mobbing, debido a las respuestas obtenidas en la dimensión de estudio titulada "Agresiones verbales y/o escritas por parte de Padres y representantes" entre las cuales se procedió a indagar sobre la ocurrencia de amenazas, evaluaciones desproporcionadas sobre el trabajo desempeñado, juicios al desempeño profesional, privación de información descalificaciones profesionales y personales; donde se obtuvo que el 21,77% de la población objeto de estudio se les ha hecho un juicio al desempeño desequilibrado o injusto, provocando que el docente no se vea o se sienta calificado para las labores que fue contratado. Esto es un elemento de deterioro en la estabilidad emocional y psicológica del docente que traerá como consecuencia un disminución de sus capacidades profesionales y por

consiguiente un abandono del puesto de trabajo bien sea auto sugerida por el docente o por el despido de la institución.

Aproximadamente el 15% de la población ha visto trabas en la comunicación docente-representante, con fines profesionales o laborales provocando que el trabajador se vea imposibilitado a la hora de realizar ciertas tareas o acciones, lo que se traduce en un desempeño precario de sus funciones. Es decir la privación de información es un elemento que incide directamente sobre el desempeño profesional del docente. Así como lo expone Trude Ausfelder (2002:32) en su libro plantea que en el Mobbing se suele excluir a la víctima de conversaciones, se les habla de modo hostil y grosero, se le acusa de errores y es controlado a fin de encontrar errores durante el desempeño de sus labores.

Alrededor de un 10% de la población objeto de estudio ha sufrido de descalificaciones profesionales por parte de padres o representantes, viéndose evidenciado en alteraciones de información recibida, desprestigio o descrédito profesional hacia sus labores hasta la intromisión dentro del desempeño de sus labores. Cuando un acosador invalida la capacidad de un docente para el desempeño de sus funciones, este se ve afectado desde el punto de vista emocional y profesional logrando desde un declive en el servicio que presta hasta la pérdida de autoridad ante los alumnos y valoración propia por el trabajo que desempeña.

Cuando se tocan aspectos de la vida privada de cualquier trabajador se puede obtener múltiples respuestas, dependiendo del carácter, del estado de ánimo o de la presión que se haya ejercido sobre el mismo. El 11% aproximadamente de esta población de docentes ha visto que se han abarcado temas privados por parte de padres y representantes lo que ha generado cierta incomodidad y recelo por parte de ellos, colocándolos a la

defensiva esperando el momento en que puedan repetirse o hacerse de dominio público.

Pasando a la segunda dimensión de Estudio titulada “Bienestar y Salud” donde se procedió a describir los aspectos de los cuales depende un trabajador para estar en la plenitud de su persona, los cuales se dividió en bienestar físico, estabilidad psicológica y su contexto socio-laboral. Ausfelder (2002:76) en su teoría expresa que entre las consecuencias físicas del estrés están la pérdida de estímulo, agitación, desasosiego, llantos, agresividad e irritación, inseguridad en sí mismo, dolores de cabeza, sensación de ahogo, irritación del sistema gastrointestinal y muchos más.

Referente a las respuestas más típicas del cuerpo de los docentes frente al estrés se puede determinar que alrededor del 45% de la población ha visto afecciones a su salud como consecuencia de la presión ejercida por los padres y representantes de la institución, traducidos en cefaleas y dolores de espalda, gastritis, y cansancio continuo. Al trabajador empezar a presentar respuestas físicas del estrés este verá imposibilitada la realización de sus trabajos en los períodos establecidos y bajo los parámetros requerido, abandonará el puesto de trabajo y causará un impacto directo dentro de la dinámica organizacional.

La mente humana al igual que el cuerpo genera respuestas ante el estrés, la distracción, la irritabilidad o la agresividad suelen ser las más comunes, pero no las únicas, el insomnio, las pesadillas, la depresión y tendencias suicidas son otras de las respuestas de la mente ante el estrés. Es necesario conocer el estado psicológico y la estabilidad emocional de los trabajadores a fin de evitar que estos caigan en círculos depresivos y destructivos. En estos elementos de estudio se pudo recabar que cerca del 13,3% de los trabajadores se ha sentido más agresivo, el 11% presenta síntomas de

irritabilidad durante su jornada y 4,4% ha perdido la capacidad de concentración de manera más habitual.

El contexto socio laboral del docente está integrado por sus relaciones dentro y fuera del lugar de trabajo, dentro de su ambiente laboral este necesitara contar con relaciones entre pares, estabilidad en el clima laboral, el rendimiento que demuestra, entre otras; y fuera de la organización este debe contar con un grupo social que lo respalde y lo apoye. Cuando estos contextos empiezan a verse afectados por agentes externos, en este caso la presión ejercida por padres y representantes el docente caerá en un proceso de desvanecimiento, logrando apartarse de familiares y amigos y hasta del centro de trabajo, convirtiéndose en una carga para los demás y provocando a su vez que el trabajador se introduzca en un ciclo de lastima y autocompasión.

Trude Ausfelder citando a Berndt Zuschlag (2002:139) afirma que un trabajador acosado generara menos ingresos, consecuencia de una baja productividad, prosiguiendo con ausentismo laboral y perdida de responsabilidades, lo que permitirá a la organización deshacerse del trabajador en cuestión.

La tercera dimensión de estudio se titulo “Disposición al Trabajo”, agrupando los ítems se motivación, puntualidad y asistencia y colaboración; entendiéndose estos como un conjunto de elementos intrínsecos dentro de cada docente para cumplir con su labor, esos que nacen del ser y que le impulsan a realizar sus tareas con la mejor vocación.

El trabajador acosado pierde la motivación en la labor que desempeña o en ser mejor a través del tiempo porque siente que tal aptitud no le será reconocida por el resto, en este caso por la institución y por los padres y

representantes. La desmotivación profesional es otra de las consecuencias que tiene el Mobbing sobre el trabajador.

El elemento de la puntualidad y asistencia están contemplados dentro Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente, específicamente en su artículo 6, como un deber de los docentes de este país, entre los cuales se encuentran asistir y cumplir con el horario de trabajo establecido y cumplir con las actividades para las cuales sea convocado. Cumplir con actividades de evaluación y enseñanza en concordancia con las disposiciones de carácter pedagógico, técnico, administrativo y jurídico que dicten las autoridades. Los docentes impuntuales y que se ausentan e sus labores son mal vistos por las organizaciones, por los demás trabajadores y por lo padres y representantes, permitiendo ser juzgados, ya que el cumplimiento de sus labores no estará al mismo nivel de aquellos otros trabajadores que por lo general no suelen ausentarse y que cumplen a cabalidad con sus horarios establecidos.

Alrededor de un 33% de docentes están viendo afectado su desempeño profesional debido a sus constantes ausencias y retrasos en el horario de trabajo. Por lo cual podrían ser imputados por incurrir en faltas leves o graves a su función como docente, las cuales están estipuladas en el artículo 150 y 152 del Reglamento, las cuales sancionan la inasistencia, la impuntualidad, y el incumplimiento de sus funciones; obteniendo como consecuencia amonestaciones orales, escritas hasta la separación del cargo dependiendo de la habitualidad de su falta.

La cuarta dimensión de estudio “Capacidad del Trabajo” depende de elementos fundamentales como el cumplimiento de objetivos, planificación del trabajo, la carga de trabajo y las técnicas de evaluación, se puede concluir que cumplir los objetivos no solo se refiere a hacer las tareas que se

le encomiendan a un trabajador, sino cumplirlas en un lapso de tiempo establecido y se aspira que dichos conocimientos lleguen claros y precisos a los alumnos.

El cumplimiento de objetivos decidirá el nivel profesional de cada docente y las capacidades que este posee para afrontar las dificultades que se le presenten. El Reglamento del ejercicio de la profesión docente también establece en su artículo 6 que dentro de los deberes de este trabajador está establecer un plan de trabajo, programas y actividades, dirigirlas y evaluarlas para contribuir con la mejora del nivel educativo de los alumnos.

El 19,6% de la población docente encuestada aseguro que su plan de trabajo se veía afectado por las constantes quejas que recibían por parte de padres y representantes. Al recibir quejas constantes el trabajador debe rediseñar el plan de trabajo de manera de tratar de complacer a los padres y representantes, pero esto sin salirse del todo del plan estratégico generado por la institución, es decir el trabajador acosado debe buscar el punto medio entre ambos para satisfacerlos a todos.

En el artículo 11 del Reglamento para el Ejercicio de la Profesión Docente establece que las autoridades educativas le garantizaran a los docentes las condiciones justas y necesarias para el desempeño de sus labores, tales como horarios, medios, materiales, recursos y condiciones, así como el volumen y la intensidad de trabajo asignada. Regularmente el 43,5% de los trabajadores se ha sentido sobrepasado con la carga de trabajo que le ha sido asignada bien sea por tener que repetir tareas como se ha comentado anteriormente o por tener que cambiar su plan de trabajo para complacer exigencias de otros.

Un porcentaje muy bajo de individuos respondió que su técnica de evaluación es desaprobada por los padres, es decir, muy pocos

representantes critican la forma en que los docentes evalúan los conocimientos de los alumnos. Mientras que el 6,5% de los padres desaprueba la forma en que los docentes imparten los conocimientos. El docente ha cumplido un proceso formal en el que se le autoriza como educador, es decir que cumple con los requisitos para transmitir conocimientos, por lo cual los padres y representantes no deben desacreditarle. El artículo 78 de la Ley Orgánica de Educación establece que la profesión docente estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de idoneidad docente comprobada, provista del título profesional respectivo.

La quinta dimensión de estudio esta la titulada “Sistemas de Comunicación Docente-Institución” abarca el proceso de formulación de denuncias y la sensación de apoyo al docente. Con lo que respecta a las formulación de denuncias dentro y fuera de la institución se pudo concluir que la institución no está establecido un proceso para notificar a los superiores que actos son considerados acoso laboral o Mobbing. En la fase 3 del proceso del Mobbing, Leynman la titulo “la empresa interviene”, es la fase donde el trabajador recurre a los miembros de la institución para que le ayuden a afrontar el problema, obteniéndose dos posibles resultados, el positivo (investigan, toman acciones y establecen parámetros de comportamiento) o el negativo (negar la existencia del problema dejando a la victima indefensa). Al llegar a esta fase, según el propio autor, ya será demasiado tarde para el trabajador pues estará presentando consecuencias tanto en su salud como en su desempeño.

La institución no presta apoyo propiamente dicho a los trabajadores cuando se trata de ayudarlos a sobreponerse de situaciones que surjan del Mobbing. Pero existe cierta colaboración cuando el empleado decide remitirse a entes formales o gubernamentales para denunciar el acoso.

La última dimensión de estudio se tituló “Medidas de acción ante situaciones Mobbing” y contempla la identificación de actos considerados acoso y las consecuencias a dichos actos, y se pudo conocer gracias al instrumento de recolección de datos que no se cuenta con un instrumento que establezca claramente que es considerado acoso, ni las consecuencias de dichas acciones, los acosadores podrán seguir llevando a cabo sus acciones ilegales y las víctimas jamás lograrán establecer un límite entre las intervenciones propias del proceso de educación sobre sus hijos, y cuales serán considerados intromisiones en el proceso de trabajo del trabajador con fines destructivos y degenerativos. Como se menciona en el párrafo anterior, si se posee un instrumento detallando los parámetros de comportamiento que serán aceptadas y cuáles no, será más fácil para la organización prestar ayuda al trabajador, prevenir el caos dentro de la institución y evitar futuros casos de Mobbing.

## RECOMENDACIONES

A fin de proporcionarle a la organización objeto de estudio un beneficio luego de obtener los resultados anteriores y basándonos en los objetivos planteados al inicio de la investigación, se procedió a realizar una serie de recomendaciones a fin de que el Mobbing en sus docentes no cause efectos mayores, ni en su rendimiento profesional, en su salud y en su entorno socio laboral.

- ✓ Aplicar el cuestionario de recolección de datos diseñado por la autora a fin de mantener informado a las autoridades del plantel sobre las posibles conductas abusivas que puedan estar sufriendo los docentes por parte de los padres y representantes y conocer las posibles consecuencias que puedan estar causando en el desempeño profesional del docente.
- ✓ Realizar jornadas de educación e información sobre el Mobbing a todos los miembros del personal docente, a fin de que los mismo conozcan cuales conductas son consideradas como acoso laboral, cuales son los derechos que se posee como trabajador y como ser humano y los pasos a seguir cuando hay situaciones de Mobbing.
- ✓ Realizar pruebas psicológicas al docente al inicio y final del año escolar, a fin de determinar es estado psicológico y emocional del trabajador, y tener una referencia de cómo podría estar siendo afectado su salud psicológica y la procedencia de los posibles desestabilizadores.
- ✓ Establecer periódicamente evaluaciones de desempeño a fin de conocer las posibles fallas en el rendimiento profesional de los docentes para proporcionarle el adiestramiento necesario y obtener el

mejor desempeño posible y de esta manera evitar críticas destructivas sobre su desempeño profesional.

- ✓ Realizar consultas a los padres y representantes sobre el desempeño profesional de los docentes y la relación que se genera entre ambos, a fin de conocer el punto de vista con respecto al ambiente laboral entre ambos.
- ✓ Establecer un mecanismo de comunicación entre los docentes y los supervisores, sobre las situaciones de acoso que puedan estar sufriendo y que sea necesaria la intervención de terceros para evitar que dichas situaciones lleguen a ser nocivas para el trabajador y por supuesto para la institución.
- ✓ Crear un plan de acción claro y preciso a seguir por parte del docente y la institución ante los acosos de padres y representantes.
- ✓ Crear un instrumento amplio y detallado que establezca claramente cuales acciones son consideradas acosos, el nivel de impacto sobre el docente y las posibles sanciones que podrían recibir los acosadores, cualquiera que sea su relación con las institución, ya que no hay que olvidar que el Mobbing puede provenir de cualquier miembros de la Institución.

Para futuros investigadores de la línea de investigación sobre los efectos del trabajo sobre la conducta humana, se establecen una serie de recomendaciones dirigidas a lograr recabar resultados más amplios referentes a los impactos que tiene el Síndrome de Mobbing en los trabajadores específicamente del área de educación.

- ✓ Elaborar un instrumento de recolección de datos que abarque dimensiones diferentes a las estudiadas en este Trabajo de Investigación. Otros aspectos de bienestar y salud, contexto social del

trabajador, y otras acciones efectuadas por padres y representantes acosadores.

- ✓ Ampliar investigación sobre los estudios sobre el Mobbing en docente en otros estados y en otros niveles de la docencia, es decir, básica de segunda etapa (1°, 2° Y 3° año) y diversificada.
- ✓ Colaborar en la creación de instrumentos de prevención y acción contra Mobbing en trabajadores del área de la docencia.
- ✓ Aplicar el Instrumento de recolección de datos a trabajadores de la docencia en institutos de educación pública para establecer comparaciones entre el Síndrome de Mobbing en trabajadores del área de Preescolar y Básica de la educación pública y educación privada.

## LISTA DE REFERENCIA

### **Bibliográficos.**

- Ausfelder, Trude (2002). **Mobbing, el acoso moral en el trabajo. Prevención síntomas y soluciones.** Editorial Océano. Barcelona, España.
- Bello, José Gregorio (2008). **Diccionario de Psicología.** Panapo de Venezuela. Venezuela
- Belloch, Amparo. Sandin, Bonifacio y Ramos, Francisco (1995). **Manual de Psicopatología, volumen 2.** Mc-Graw Hill. España.
- Cardozo, Gabriela y López, Cintya (2009). **Situación de Mobbing en una institución de salud pública ubicada en valencia- Estado Carabobo: una realidad que subyace en este ámbito laboral.** Trabajo especial de grado no publicado.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453, marzo 24, 2000. Caracas
- Delgado de Smith, Yamile (2006). **La investigación social en proceso: ejercicio y Respuesta.** Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Hernández, Benjamín (2.001) Técnicas estadísticas en investigación social. Ediciones días de Santos. España.
- Hirigoyen, Marie-France (1999). **El Acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana.** Editorial Paidós Ibérica S.A. España.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial N° 38.236. Julio 26, 2005. Caracas, Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (2012). Decreto N° 8.938. Abril 30, 2012. Caracas, Venezuela.

Llaneza, Javier (2009), **Ergonomía y Psicosociología Aplicada, manual para la formación del Especialista**. Libro digital. Editorial Lex Nova. España.

López, Gladys y Bentura, Eduardo (2005). **Estudio del Mobbing en los docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, núcleo Monagas**. Trabajo de Grado no publicado. Disponible: [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/88/1/TESIS-352.68\\_L818\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/88/1/TESIS-352.68_L818_01.pdf). Consultado: 2015, mayo 3

Loreto, Emile y Seabra Cynthia (2008). **Estudio Comparativo del Acoso “Mobbing” laboral en empresas públicas y privadas en caracas, 2008**. Trabajo especial de grado no publicado. Cota: AAR5091

Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (2008). Decreto N° 6.012. Abril 15, 2008. Caracas, Venezuela.

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

El Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente en Venezuela (2.000). Decreto N° 1.011. Octubre 04, 2000. Caracas, Venezuela.

Rey de Polanco, Nerza (2012). **Planificación y Desarrollo del Talento Humano, enfoque teórico práctico. Universidad de Carabobo**. Valencia, Venezuela

Vásquez, Emifeli (2010). Tesis para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional. Universidad experimental de Guayana. Cota: TGERV38E52010

## **WEB.**

Barrero, Margarida . Heloani, Roberto (2013). **Salud de los trabajadores. Violencia Organizacional: un riesgo no visible, pero objetivo e innegable.** Revista digital Vol 21 N° 1

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Artículo en Línea. Disponible:[http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm?gclid=Cj0KEQjw\\_rytBRDVhZeQrbzn\\_q0BEiQAjnbSHHU2xsExwdba3s4Xt9PiSxrgymc3OvKUZ4YSsauL7W8aAuKI8P8HAQ](http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1948-DeclaracionUniversal.htm?gclid=Cj0KEQjw_rytBRDVhZeQrbzn_q0BEiQAjnbSHHU2xsExwdba3s4Xt9PiSxrgymc3OvKUZ4YSsauL7W8aAuKI8P8HAQ). Consultado: 2015, abril 22

Instituto Nacional de prevención, salud y seguridad laborales (2006). Informe anual de la dirección de epidemiología e investigación. INPSASEL 2006. Artículo en línea. Disponible: [http://www.inpsasel.gov.ve/documentos/enf\\_ocup\\_2006.xls](http://www.inpsasel.gov.ve/documentos/enf_ocup_2006.xls). Consulta: 2015, marzo 25.

Leynman, Heinz (1990). **Mobbing y Terror Psicológico en lugares de trabajo. Discurso en el congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el trabajo.** Archivo en línea. Disponible: <http://www.terapiabreveyeficaz.com.ar/Documentos/7mobbing.pdf>. Consultado: 2015, abril 23

Mojica, Víctor (2005). **Modulo Instruccional: administración de conflictos.** Documento en Línea. Universidad de Puerto Rico en Humacao. Disponible:[http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Administracion%20de%20conflictos/ADEM\\_ADC.pdf](http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Administracion%20de%20conflictos/ADEM_ADC.pdf). Consultado: 2015, abril 10.

Organización Internacional del Trabajo. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). Entrada en vigor: 11 agosto 1983. Disponible:<http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:121>

00:0::NO:12100:P12100\_INSTRUMENT\_ID:312300:NO. Consultado:  
2015, marzo 28.

Rojo, Vicente. Cervera, Ana (2005). **Mobbing o acoso Laboral**. Libro digital.  
Editorial Tebar.

Sabino, Carlos (2000). **El proceso de Investigación**. Libro digital.  
Disponible: <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2013/07/el-proceso-de-investigacion-de-carlos.html>. Consultado: 2015, junio 4

Riquelme, Alfonso (2006). **Mobbing un tipo de Violencia en el Lugar de trabajo**. Revista electrónica. Disponible:  
[http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf)

Salinas García, Eutropia (2008). **Acoso Moral en el Trabajo, una perspectiva sociológica**. Tesis doctoral. Disponible:  
[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9646/1/tesis\\_eutropia\\_%20salinas.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9646/1/tesis_eutropia_%20salinas.pdf). Consultado: 2015, mayo 03

Torrente, Pedro (2007). **Diagnostico y Prevención de Mobbing, un caso de estudio**. Artículo en Línea. Universidad Jaime I. Castellón de la Plana, España. Disponible:  
<http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/15.pdf>

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



El siguiente cuestionario Tiene la Intención de recabar información del Acoso Laboral o Mobbing que sufren los docentes de El Instituto Objeto de Estudio por parte de los Padres y Representantes de sus alumnos. El Cual servirá de base para el Desarrollo de Trabajo Especial de Grado que se realiza. La información que suministre será muy importante para facilitarles posibles acciones y recomendaciones.

### **INSTRUCCIONES**

Emplee o Utilice bolígrafo de tinta azul o negra para llenar la opción de su preferencia.

Este cuestionario consta de 55 preguntas, las cuales poseen 5 opciones de respuesta, seleccione la que más se ajuste a su percepción personal. Marque con una X de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Las preguntas 43, 47, 48 y 51 solo poseen dos opciones de respuesta, SI o NO. Marque con una X la opción más ajustada a su realidad

- (1) **Nunca**                      (2) **Casi Nunca**                      (3) **Regularmente**  
(4) **Casi Siempre**                      (5) **Siempre**

Si tiene dudas con respecto a una pregunta, pregúntele a la persona que le entrego el cuestionario, quien aclarara sus dudas.

Este cuestionario es totalmente anónimo y confidencial, sus respuestas son solo para el uso del investigador. En ningún momento deberá ser identificado, por lo cual puede sentirse libre de responder lo más sincero posible.

Deisy Cadenas

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

| DATOS PERSONALES |          |  |           |  |
|------------------|----------|--|-----------|--|
| <b>SEXO</b>      | FEMENINO |  | MASCULINO |  |

|             |             |  |         |  |
|-------------|-------------|--|---------|--|
| <b>EDAD</b> | 20 A 30     |  | 31 A 40 |  |
|             | 41 A 50     |  | 51 A 60 |  |
|             | Mayor de 60 |  |         |  |

|                             |              |  |                     |  |
|-----------------------------|--------------|--|---------------------|--|
| <b>NIVEL DE INSTRUCCION</b> | Bachiller    |  | TSU                 |  |
|                             | Profesor     |  | Licenciado          |  |
|                             | Especialista |  | Doctorado/ Maestria |  |

|                         |         |  |         |  |
|-------------------------|---------|--|---------|--|
| <b>AÑOS DE SERVICIO</b> | 1 A 5   |  | 6 A 10  |  |
|                         | 11 A 15 |  | 16 A 20 |  |
|                         | 21 A 25 |  | 26 A 30 |  |

| ITEMS |                                                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1     | Los padres y representantes hacen amenazas sobre mi persona                                      |   |   |   |   |   |
| 2     | Los padres hacen evaluaciones desiguales entre mi trabajo y el de mis compañeros                 |   |   |   |   |   |
| 3     | Los representantes restringen mis posibilidades de comunicarme con ellos                         |   |   |   |   |   |
| 4     | Califican mi trabajo como poco profesional                                                       |   |   |   |   |   |
| 5     | Apoyan mi trabajo y los lapsos establecidos en el plan de evaluación                             |   |   |   |   |   |
| 6     | Siento que me vigilan buscando posibles errores                                                  |   |   |   |   |   |
| 7     | Me acusan de errores que no me corresponden                                                      |   |   |   |   |   |
| 8     | Los padres y representantes critican mis decisiones                                              |   |   |   |   |   |
| 9     | Alteran malintencionadamente lo que digo                                                         |   |   |   |   |   |
| 10    | Los padres me ayudan cuando se los solicito                                                      |   |   |   |   |   |
| 11    | He pensado en solicitar que me cambien de sección                                                |   |   |   |   |   |
| 12    | Me hacen sentir poca cosa profesionalmente                                                       |   |   |   |   |   |
| 13    | Me descalifican como persona                                                                     |   |   |   |   |   |
| 14    | Tengo dolores de Cuello/espalda                                                                  |   |   |   |   |   |
| 15    | Percibo que me hacen gestos intimidatorios                                                       |   |   |   |   |   |
| 16    | Los representantes me alzan la voz buscando intimidarme                                          |   |   |   |   |   |
| 17    | El estrés me ha provocado Trastornos gástricos (gastritis)                                       |   |   |   |   |   |
| 18    | Mi plan de trabajo se ve afectado por las constantes quejas                                      |   |   |   |   |   |
| 19    | Se han abarcado todos los temas del contenido                                                    |   |   |   |   |   |
| 20    | Me siento sin ganas de asistir al trabajo                                                        |   |   |   |   |   |
| 21    | Consigo excusas para faltar al trabajo                                                           |   |   |   |   |   |
| 22    | Mi trabajo se ha vuelto rutinario y aburrido                                                     |   |   |   |   |   |
| 23    | Tratan de hacerme cometer errores en mi trabajo                                                  |   |   |   |   |   |
| 24    | Siento que he transmitido los conocimientos necesarios en los tiempos establecidos               |   |   |   |   |   |
| 25    | Llego tarde a las reuniones para evitar largas conversaciones con los padres                     |   |   |   |   |   |
| 26    | He disminuido el contacto con amigos por mi estrés laboral                                       |   |   |   |   |   |
| 27    | Las técnicas de aprendizaje utilizadas en mi curso son aceptadas por los padres y representantes |   |   |   |   |   |

| ITEMS |                                                                                                                      | 1      | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|----|
| 28    | Evitan darme información de importancia para mi desempeño profesional                                                |        |   |   |   |    |
| 29    | He notado que estoy más agresivo(a) que antes                                                                        |        |   |   |   |    |
| 30    | Estoy Irritable durante la jornada                                                                                   |        |   |   |   |    |
| 31    | Me distraigo con facilidad                                                                                           |        |   |   |   |    |
| 32    | Los padres desaprueban mi forma de dar clases                                                                        |        |   |   |   |    |
| 33    | Recibo criticas constantes sobre mi persona y mi vida privada                                                        |        |   |   |   |    |
| 34    | Estoy cansado(a) y con sensación de ahogo                                                                            |        |   |   |   |    |
| 35    | Las discusiones con los padres han causado que mis compañeros me rechacen                                            |        |   |   |   |    |
| 36    | Los padres me excluyen de conversaciones de carácter laboral                                                         |        |   |   |   |    |
| 37    | Recibo presión indebida por los padres sobre mi trabajo                                                              |        |   |   |   |    |
| 38    | Mi superior me ha hecho llamados de atención por mi bajo rendimiento                                                 |        |   |   |   |    |
| 39    | Me siento ahogada con la carga de trabajo                                                                            |        |   |   |   |    |
| 40    | Lloro convulsivamente                                                                                                |        |   |   |   |    |
| 41    | Evito llegar temprano a clases                                                                                       |        |   |   |   |    |
| 42    | Me siento confiado en hacer denuncias sobre actos de acoso hacia mi persona                                          |        |   |   |   |    |
| 43    | Existe un proceso formal de formulación de denuncias en casos de Acoso                                               | N<br>O |   |   |   | SI |
| 44    | Mis superiores toman acciones cuando reciben mis denuncias                                                           |        |   |   |   |    |
| 45    | Los padres acosadores reciben notificaciones sobre la ilegalidad de sus actos en mi contra                           |        |   |   |   |    |
| 46    | Existe un proceso de diálogo entre las partes (padres e Institución) para fomentar la Paz                            |        |   |   |   |    |
| 47    | La institución posee un instrumento que establezca cuales son los actos consideradas acoso laboral                   | N<br>O |   |   |   | SI |
| 48    | Existe un Instrumento que establezca sanciones a los padres y representantes acosadores                              | N<br>O |   |   |   | SI |
| 49    | Siento que los acosadores reciben consecuencias acordes con el daño causado a mi persona                             |        |   |   |   |    |
| 50    | La institución me apoya a la hora de formular denuncias ante entes formales                                          |        |   |   |   |    |
| 51    | Considero que la Institución debe poseer un instrumento de prevención contra situaciones de acoso hacia los docentes | N<br>O |   |   |   | SI |
| 52    | He perdido la motivación para superarme                                                                              |        |   |   |   |    |
| 53    | He pensado en renunciar                                                                                              |        |   |   |   |    |
| 54    | He pensado en el suicidio                                                                                            |        |   |   |   |    |
| 55    | La institución me presta ayuda para superar las situaciones de acoso                                                 |        |   |   |   |    |