



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE
TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE
CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO**

Tutora:
Marlene Figueredo

Línea de Investigación:
Estudio de la conducta y su
implicación en el trabajo.

Autores:
Da Silva, Lindana
C.I. V-19.197.192

Campus Bárbula, Agosto de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE
TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE
CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO**

**Autores:
Da Silva, Lindana
C.I. V-19. 197.192**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de
Licenciada de Relaciones Industriales**

Campus Bárbula, Agosto de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACION

**EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE
TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE
CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO**

Tutor: Marlene Figueredo.

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

Por: Marlene Figueredo.

C.I. 7.065.557

Bárbula, Agosto de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACION CAMBIO DE TITULO

Yo, Prof. Marlene Figueredo, tutor asignado a la Bachiller, Lindana Da Silva CI; V-19.197192, Para el desarrollo de su Trabajo de Grado, hago constar que acepto el cambio de Título de proyecto que indicaba inicialmente: **“ANALIZAR LA SITUACION DE MOBBING LABORAL QUE AFECTA LAS RELACIONES DE TRABAJO EN UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADOCARABOBO”**.

Pasando a; **“EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO”**.

Constancia que se expide en Bárbula, Agosto 2014.

Prof. Marlene Figueredo

C.I; 7.065.557



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, miembro del Jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado **EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO**, presentado por la Bachiller **LINDANA SOLANYE DA SILVA PAREDES**, titular de la Cedula de Identidad N° **V-19.197.192**, como requisito para optar al Título de Licenciada de Relaciones Industriales, consideramos que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser considerado como APROBADO.

En Bárbula, a los 04 días del mes de Agosto del año 2014.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<u>Diógenes Díaz</u>	<u>5.467315</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Oniel León</u>	<u>7.553.066</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Marlene Figueredo</u>	<u>7.065.557</u>	<u>[Firma]</u>

DEDICATORIAS

Este trabajo de grado va dedicado a los seres más importantes de mi vida que son mi abuela, mi madre, hijo y esposo.

A mi abuela, por todo el cariño y el amor que me tiene, porque mis esfuerzos están acompañados de su amor y que mis metas son resultados del apoyo incondicional que me dado siempre.

Se lo dedico a mi madre, por ser la que me dio la vida, y me formo con valores y ganas de superación es por eso que de esta manera quisiera devolverle con hechos todos sus esfuerzos, demostrándole que es la mejor madre del mundo y que cada consejo que me ha dado lo he tomado y me ha llenado de fuerza y valor para logras mis objetivos en mi vida.

A mi hijo, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante luchando entre adversidades, por ser la persona que me ha dado los mejores momento de mi vida, y de esta manera demostrarle con hechos el valor que tiene nuestras metas y que cualquier esfuerzo se hace pequeño cuando llegas cumplirlas.

A mi esposo, por ser el mejor compañero del mundo, por ese esfuerzo mutuo para lograr las cosas ya que él ha sido la persona que ha estado presente en mis mejores y peores momentos y que mis logros también son partes de sus logros.

Lindana Da Silva

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de grado fue realizado con mucho esfuerzo y gracias a la participación de varias personas entre ellas profesores, compañeros y familiares colaborando con opiniones correcciones y puntos de vista que ayudaron al desarrollo del mismo. Además de estas personas le doy gracias a dios por esta presente en cada momento de mi vida dándome fuerza para seguir adelante, y cumplir con las metas que me propongo, por ser ese bastón que me ayuda caminar y esa luz que ilumina mi camino alejando así las dificultades.

En especial quisiera darle las gracias a mi tutora la profesora Marlene Figueredo, que siempre estuvo presente aportando sus conocimientos para así cumplir con las metas propuestas para la realización de este trabajo. Además darle las gracias a los profesores Elieth Diez y Bruno Valera que estuvieron como profesionales en cada una de sus áreas aportando ideas y observaciones a este trabajo dejando claro el profesionalismo y sus ganas de colaborar y dar lo máximo para la formación de profesionales de calidad.

Les agradezco mucho a mi familia por su comprensión, su colaboración y apoyo incondicional que me han dado, ya que gracias a eso es posible seguir adelante con las metas que me trazo, siendo esta muy importante en mi vida, me han enseñado a que las cosas se ganan con esfuerzo y que lo más importante es el amor con que se hacen las cosas.

Gracias a todos.

Lindana Da Silva



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



EL ACOSO LABORAL (MOBBING) EN LAS RELACIONES DE
TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE
CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO

Autora: Lindana Da Silva
Tutora: Marlene Figueredo
Fecha: Agosto 2014

RESUMEN

En los últimos años el acoso laboral, o mobbing, ha dejado de ser un fenómeno aislado para convertirse en una preocupación para muchas organizaciones que han visto como conductas asociadas a él atentan contra las condiciones de trabajo, afectando su productividad, la seguridad y salud laboral en ellas. En ese sentido, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo, se llevó a cabo esta investigación con el objeto de analizar la situación de acoso laboral que afecta las relaciones de trabajo en el ambiente de laboral de la empresa. Para ello, se desarrolló esta investigación con un diseño no experimental, tipo de campo, de nivel descriptivo. La población estuvo integrada por los 162 trabajadores del Departamento de Producción del turno de la mañana, de los cuales se seleccionó una muestra de 60 personas. Como técnicas para la recolección de la información se utilizó la encuesta, usando como instrumento un cuestionario de 34 preguntas con una escala tipo Likert, el cual fue evaluado por expertos que validaron su contenido. Su confiabilidad fue determinada mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach. Los datos recolectados permitieron concluir que no se lograron evidencias concretas de la existencia de acoso laboral en la empresa a pesar que las rivalidades derivadas del proselitismo político generan conflictos que pudieran estar enmarcados dentro de las características del mobbing, por lo que requieren del adecuado abordaje por parte de la organización para prevenir su recurrencia. Se recomienda a la empresa realizar campañas de concientización sobre esta problemática y capacitar a ejecutivos y supervisores para la detección de la misma y la mediación de conflictos.

Palabras Claves: Conductas. Actitudes. Acoso Laboral.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**WORKPLACE HARASSMENT (MOBBING) IN WORK
RELATIONSHIPS WITHIN A TIRE MANUFACTURING COMPANY
LOCATED IN CARABOBO STATE**

Author: Lindana Da Silva
Tutor: Marlene Figueredo
Date: Agosto 2014

ABSTRACT

In recent years the workplace harassment or mobbing, is no longer an isolated phenomenon to become a concern for many organizations that have seen as behaviors associated to it, threaten working conditions, affecting their productivity and occupational safety and health in them. In that regard, this research was conducted in a tires manufacturing company located in Carabobo State, Venezuela, in order to analyze the situation of harassment affecting working relations in the labor environment of the company. To this end, this study was developed with a non-experimental design, field study type, with a descriptive level; the population was composed of 162 workers of the morning shift, in the Production Department, from which a sample of 60 persons was selected As techniques for collecting survey information was used as an instrument using a questionnaire of 34 questions with a Likert-type scale, which was evaluated by experts who validated its contents. Its reliability was determined using the Cronbach Alpha coefficient. The data collected allowed to conclude that there are no concrete evidences of the existence of workplace harassment in the company, although rivalries arising from the political proselytism generate conflicts that could be framed within the characteristics of mobbing, therefore they need to be properly approached by the organization to prevent its recurrence. It is recommended to the company to carry out campaigns to raise awareness on this issue and educate executives and supervisors for the detection of the same and conflict mediation.

Key words: Behavior. Attitudes. Workplace harassment.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Resumen.....	viii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Gráficos.....	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivos de la Investigación.....	27
Justificación de la Investigación.....	28
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación.....	30
Referente Teórico.....	37
Bases Teóricas.....	42
Bases Legales.....	66
Definición de Términos Básicos.....	71
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación.....	74
Estrategia Metodológica.....	75
Población y Muestra a Investigar	78
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información....	80
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	81
Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	83
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	
Presentación y Análisis de resultados.....	84

CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	125
LISTA DE REFERENCIAS	127
ANEXOS.....	130

ÍNDICE DE CUADROS

No.		Pág.
1	Diferencia entre conflicto interpersonal y mobbing	47
2	Descripción previa de acosado de mobbing laboral y tendencias	55
3	Siete fases del mobbing laboral	61
4	Cuadro Técnico Metodológico (Operacionalización de Variables)	76
5	Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach	83

ÍNDICE DE TABLAS

No.		Pág.
1	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 1	86
2	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 2	87
3	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 3	88
4	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 4	89
5	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 5	90
6	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 6	91
7	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 7	92
8	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 8	93
9	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 9	94
10	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 10	95
11	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 11	96
12	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 12	97
13	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 13	98
14	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 14	99
15	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 15	100
16	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 16	101
17	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 17	102
18	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 18	103
19	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 19	104
20	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 20	105
21	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 21	106
22	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 22	107
23	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 23	108
24	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 24	109
25	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 25	110
26	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 26	111
27	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 27	112
28	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 28	113
29	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 29	114
30	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 30	115
31	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 31	116
32	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 32	117
33	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 33	118
34	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 34	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.		Pág.
1	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 1	86
2	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 2	87
3	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 3	88
4	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 4	89
5	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 5	90
6	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 6	91
7	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 7	92
8	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 8	93
9	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 9	94
10	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 10	95
11	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 11	96
12	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 12	97
13	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 13	98
14	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 14	99
15	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 15	100
16	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 16	101
17	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 17	102
18	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 18	103
19	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 19	104
20	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 20	105
21	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 21	106
22	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 22	107
23	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 23	108
24	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 24	109
25	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 25	110
26	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 26	111
27	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 27	112
28	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 28	113
29	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 29	114
30	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 30	115
31	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 31	116
32	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 32	117
33	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 33	118
34	Frecuencias de Respuestas Ítem No. 34	119

INTRODUCCION

Desde los inicios de la humanidad, el trabajo siempre ha estado presente como una de las actividades vitales del hombre; sin embargo, fue a partir de la revolución industrial cuando comenzaron a darse grandes organizaciones de trabajo y surgieron nuevas formas de producción que dieron paso a la masificación de la manufactura de bienes y la creación de las grandes empresas, con cientos o miles de trabajadores, quienes pasaron a trabajar lado a lado en las cadenas productivas.

Con la evolución de la industrialización, las organizaciones comenzaron a buscar formas de ser cada día más productivos, por lo que surgieron estudios sobre cómo las condiciones físicas y las relaciones humanas afectaban al hombre y su desempeño en el ambiente de trabajo; evidenciándose que el individuo se desempeña mejor cuando cuenta con la cooperación y solidaridad del grupo, cuando es considerado en los proyectos y es escuchado en igualdad por parte de sus superiores. Por el contrario, tiende a ser menos productivo, cuando se siente aislado y menospreciado.

Sin embargo, a pesar de estas certezas, en las organizaciones siempre se han evidenciado conflictos originados por el desequilibrio de poder entre los trabajadores, que en ocasiones llega a configurar manifestaciones de hostigamiento de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder, o por grupos de trabajadores en contra de un compañero, aislándolo o ignorándolo; dando lugar a lo que actualmente se conoce como acoso laboral o “mobbing”, un fenómeno al cual se le ha dado mayor importancia ya que ha venido expandiéndose de manera considerable, a nivel mundial y en los últimos tiempos, significando un riesgo, no sólo para la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores,

sino también para la organización y su cadena de producción, afectado así la economía de los países desarrollados y sub desarrollados.

Hoy en día, los nuevos paradigmas en las organizaciones, tanto públicas como privadas, cada vez más, consideran al capital humano de la empresa, el recurso más importante para su desarrollo; sin embargo, muchas de ellas se ven afectadas por las consecuencias que se derivan de esta conducta inapropiada dentro de ellas, como la despersonalización del trabajador personal, el ausentismo real, incomodidades en los puestos de trabajo, confrontación de malos momentos, baja autoestima, pudiendo llegara a situaciones de mayor riesgo para la salud mental y física del afectado.

En virtud de lo expuesto se realizó esta investigación con el propósito de indagar más sobre el acoso laboral y sus efectos en la dinámica social en una empresa fabricante de cauchos, ubicada en Valencia, estado Carabobo, con la finalidad de hacer recomendaciones para mejorar las relaciones interpersonales o de trabajo; de allí que este estudio se encuentre estructurado de la siguiente forma:

El Capítulo I aborda el planteamiento del problema que presenta la empresa caso de estudio, se plantea el objetivo general y sus correspondientes objetivos específicos, además de exponer las razones que lo justifican.

El Capítulo II presenta el marco teórico referencial que sirve como sustento para el desarrollo de este estudio, y en él se presentan los antecedentes de la investigación, el referente teórico, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos.

El Capítulo III señala el marco metodológico el cual establece la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumento de recolección de los datos, así como su validez y confiabilidad.

El Capítulo IV, se presentan los resultados de la revisión documental elaborado por el autor y los obtenidos a través del instrumento de recolección de datos aplicado a los trabajadores, de igual manera se muestra el análisis e interpretación de los mismos mediante cuadros y gráficos.

Por último se exponen las conclusiones y recomendaciones finales de la presente investigación, complementándola con una lista de las referencias de la bibliografía consultada

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El ser humano es un ser social, es decir, no puede vivir aislado porque dentro de sus necesidades está la de relacionarse con el mundo externo. De allí que busque una convivencia lo más armoniosa posible, aplique ciertos principios de carácter general y revise sus actitudes mostrando una constante disposición al cambio si se hace necesario. La dinámica de esta convivencia entre dos o más personas, constituye las relaciones humanas.

Las relaciones humanas, según Wall (2000) se refieren a la relación y/o interacción entre la gente, la cual se puede realizar tanto en el ámbito personal como en el laboral. Su finalidad es propiciar la buena convivencia entre las personas, de manera que logre la comprensión de las demás. En otras palabras, se trata de contrarrestar todo aquello que se oponga al correcto entendimiento entre los hombres.

En ese marco de ideas, Sánchez (2010) señala que las relaciones humanas cobran vital importancia para las organizaciones convirtiéndose en la clave del éxito de las mismas, ya que éste depende no sólo de las habilidades, capacidades técnicas e intelectuales de sus trabajadores, sino también su capacidad de relacionarse con otras personas, trabajando en equipo para alcanzar las metas y objetivos establecidos, logrando ser más productivos, comunicándose mejor con colaboradores, así como con los clientes.

En ese contexto, debe considerarse, señala Chiavenato (1994:36), que “una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar objetivos en comunes que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”, es decir, las organizaciones están conformadas por un grupo de individuos que realizan una serie de actividades en conjunto, con la finalidad de cumplir con las metas o propósitos de la misma, en función de intereses comunes, por lo que para lograr estos objetivos comunes, es indispensable que las personas se sientan comprometidas a trabajar en conjunto, de una manera armoniosa en pro del desarrollo de la organización.

De allí que algunas organizaciones, reconociendo el valor del factor humano, han adoptado el enfoque de la persona total, resaltando sus necesidades y metas individuales, buscando desarrollar las buenas relaciones humanas como elemento clave que les ayude a aumentar su eficiencia, a alcanzar sus objetivos, facilitando su adaptación o superación a los cambios existentes en el cambiante mundo de hoy, ofreciéndoles una ventaja competitiva bajo una condición de ganar-ganar frente a su competencia.

Sin embargo, advierte Sánchez (2010), las buenas relaciones humanas no dependen solamente de identificar o seleccionar candidatos con relaciones humanas excelentes, sino que las empresas deben reconocer el valor de las mismas dando a sus colaboradores un trato justo, equitativo, con un buen clima laboral, compensaciones justas, reconocimientos motivadores, con una comunicación efectiva, franca, además de brindarles la capacitación necesaria para su desarrollo y empoderamiento, entre otros, que permita a conseguir los objetivos tanto individuales como organizacionales.

En ese contexto, Sánchez (ob. cit.) señala que cuando se estudian las relaciones humanas en la organización, de manera inequívoca deben abordarse los conceptos teóricos de George Elton Mayo (1880-1949), quien analizó los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo en el trabajador, con relación a la productividad. Con su teoría, dio inicio a la aplicación de las relaciones humanas que, aún en la actualidad, es vital para el éxito de una empresa; al demostrar que sin la cooperación, sin solidaridad del grupo, de la oportunidad de ser considerado en los proyectos, de ser escuchado, de ser considerado en igualdad por parte de sus superiores, es difícil, en ocasiones casi imposible, llegar a los objetivos fijados.

En sus investigaciones, realizadas a mediados de los años 20s, Mayo según Sánchez (ob. cit.), concluyó que aspectos de tipo afectivo y social, tales como el reconocimiento, ser escuchado por la gerencia, formar parte del grupo de trabajo, son los factores que más influyen en la motivación del individuo a mejorar su desempeño. Estos hallazgos establecieron nuevos enfoques que contribuyeron a un concepto más humano en la gestión de los recursos humanos orientado a comprender al trabajador y lograr sus mejores esfuerzos, a través de la satisfacción de sus necesidades psicológicas y de grupo, valiéndose para ello de estudios de motivación, participación, etc.

En esa línea de pensamiento, considerando los aspectos éticos e ideológicos, así como el respeto por la dignidad del hombre, en las últimas décadas, se ha dado importancia al estudio de la violencia en el trabajo y su relevancia en el ambiente laboral, en particular el "mobbing" considerado como un fenómeno que, en su forma más general, consiste en el hostigamiento de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Este desequilibrio de poder entre los

trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2006) señala, en su página web, que la violencia en el trabajo aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia, con prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático o mobbing, las amenazas por parte de compañeros psicológicamente inestables, el acoso sexual e incluso los homicidios. (Noticias OIT 2006)

Asimismo, debe decirse que aunque el acoso laboral, o "mobbing", como manifestación de la violencia laboral, siempre ha estado presente en el ámbito laboral, tanto en empresas privadas como en instituciones públicas, se ha ido incrementado de manera considerable en los últimos tiempos; siendo considerado hoy en día como un fenómeno emergente, o bien como uno nuevo en el derecho laboral; ya que ha impactado de manera considerable las relaciones de trabajo a nivel mundial, afectando la productividad organizacional, además de sus efectos en la salud de los trabajadores que son víctimas del mismo.

El "mobbing" o acoso laboral es una manera de interacción social negativa, por lo que llega a transformarse en una situación de estrés laboral. El origen de ésta causa se encuentra en las relaciones interpersonales entre los trabajadores independientemente de la jerarquía. Leymann (1996:170), uno de los precursores en el análisis del tema del acoso laboral, lo define como la conducta que causa perjuicios a las víctimas implicando una coerción, aunque no exista uso de la fuerza física entendiéndose esta como una forma de violencia.

Asimismo, expresa que: "En las sociedades altamente industrializadas, el entorno laboral, es el único "campo de batalla" en el que es posible matar a alguien sin ser juzgado y el mobbing no es más que matar a alguien laboralmente y después socialmente."

Por su parte, Piñuel y Zabala (2001) señalan que el acoso laboral o "mobbing" tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, consumiendo emocional e intelectualmente a la víctima, eliminándola de la organización; o satisfacer la necesidad insaciable del acosador de agredir, controlar o destruir a otro, por lo que suele presentarse que aprovecha una situación particular de la organización (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos o tendencias psicopáticas.

El mobbing, señalan estos autores, implica el maltrato verbal y moral, deliberado y continuado que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, a través de diferentes procedimientos ilegales o ilícitos, que son ajenos a un trato respetuoso o humanitario, que además atentan contra la dignidad del trabajador. Asimismo, afirman que hablar del acoso laboral abarca cualquier manifestación de una conducta abusiva, 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.

Por otro lado, Piñuel y Zabala (2001) señalan que entre las manifestaciones más comunes de mobbing pueden señalarse los atentados contra las condiciones de trabajo, retirarle la autonomía a la víctima o asignarle tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, criticar

sus más mínimos errores o defectos, despreciar su trabajo y sus capacidades profesionales; o atentar contra la dignidad de la persona desacreditándola ante el resto de los compañeros, sea estos superiores o subordinados; limitando su comunicación, su contacto social,

El acoso laboral o mobbing, por ser un problema en el trabajo que no solo afecta al trabajador, sino que afecta a la sociedad en general, es un problema social que tiene connotaciones no solo jurídicas sino también psicológicas, sociales y económicas, entre otras; afectando al trabajador a nivel psíquico, físico así como emocional; a la organización afectando su productividad, tanto en la cantidad al igual que la calidad del trabajo del afectado o del grupo; al núcleo familiar por acabar con las expectativas del individuo que se traduce en disfuncionalidad familiar; a la comunidad dada la pérdida de fuerza del trabajo, coste asistencial a enfermedades y pensiones de invalidez, entre otros.

En ese contexto, el mobbing es considerado a nivel mundial como uno de los muchos fenómenos laborales producto de la dinámica de las relaciones de trabajo, cobrando un auge importante en los últimos años dentro de la sociedad, sobre todo por no contar con suficientes vías de detección y campañas de prevención. Tal situación, según Peris (2007), es producto en gran medida descontrolada crisis socioeconómica que desemboca en restricciones salariales y desempleo, de la alta competitividad, baja calidad de vida, pérdida de valores; por lo que ha invadido al ambiente laboral donde sus consecuencias han sido notorias tanto a nivel laboral como social.

Asimismo, señala la mencionada autora que no se puede ignorar el incremento que ha tenido esta conducta en el ámbito organizacional y que a nivel mundial se ha convertido en una de las causas que comúnmente

contribuyen a la inestabilidad económica, la lucha de clase así como los conflictos sociales que sufren muchos países.

En Latinoamérica, diversos países comienzan a dar importancia al incremento del acoso laboral o mobbing en las áreas laborales: En Colombia, por ejemplo, en el año 2006, se promovió una ley que busca dar respuestas al interés que ha despertado este tema, la cual tiene como objetivo proteger bienes jurídicos que forman parte de los derechos humanos como son: el trabajo en condiciones dignas, justas, la libertad, la honra y la salud mental de los trabajadores, además de asegurar la armonía laboral entre compañeros de trabajo.

También en Argentina; desde la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad de Buenos Aires, un equipo de trabajo se planteó como objetivo determinar cuáles son las categorías laborales más vulnerables al acoso laboral, a partir de la identificación de las características de las víctimas más frecuentes del maltrato en su espacio laboral; observando que los empleados públicos, los delegados o activistas sindicales, las mujeres, los jóvenes, los asalariados con perfiles de mayor independencia o autonomía son las víctimas más frecuentes del acoso laboral.

Una de las primeras hipótesis de los investigadores fue que, como consecuencia de la instauración de la última dictadura cívico-militar, los sindicatos quedaron en una situación de debilidad, en medio de una política de flexibilización, de precarización laboral. Este panorama se recrudeció en la década del noventa, en la que las condiciones del mercado laboral se caracterizaron por una elevada desocupación de masas, lo cual facilitó el incremento del acoso laboral. Así como Colombia y Argentina, otros que se

encuentran en la misma situación con el agravante que en muchos no cuentan con un ente que pueda controlar estas conductas inapropiadas dentro de una organización.

En el caso de Venezuela, en los últimos años se han venido acrecentando cada vez los casos de acoso laboral, problemática que se ve reflejada en las consultas médicas de salud ocupacional a las que acuden los trabajadores y trabajadoras que sufren esta situación, por lo que se requiere profundizar acerca de este tema.

En ese sentido, se han promulgado o modificado, las leyes relacionadas con el trabajo, así como normas que abordan este tipo de conductas que se encuentran en un ambiente de trabajo, con el objetivo minimizar, controlar y combatir este tipo de situaciones, las cuales generan riesgos laborales que influyen en el desarrollo organizacional, perjudicando así el clima laboral. Una de ellas es la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) la cual cuenta con una serie de artículos que trata defender los derechos humanos, la calidad de vida y las condiciones del medio ambiente de trabajo.

En virtud de lo expuesto, se considera la situación de los trabajadores de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el estado Carabobo, considerando que como producto de los conflictos sociopolíticos que han afectado al país en los últimos años, se han observado conflictos entre los simpatizantes de diferentes ideologías, dando lugar a actitudes y conductas de los trabajadores como; gritos, maltratos, amenaza, burlas, calumnias las cuales colocan en riesgo las condiciones, afectando las relaciones de trabajo; situaciones que bien pudieran calificarse de acoso laboral o mobbing y que afectan el desempeño laboral.

En ese sentido, durante unas pasantías realizadas en la empresa, la investigadora pudo observar como los factores políticos jugaban un rol importante en las relaciones interpersonales, en las cuales grupos de trabajadores de una tendencia con frecuencia dirigían sus burlas, gritos y comentarios, intentando humillar a personas de la otra tendencia, más débiles, buscando molestarlo para que abandonara el puesto de trabajo, o desacreditando la calidad de su trabajo, exigiéndole que volviera a realizarlo. Sin embargo, en el Departamento de Recursos Humanos no se registran quejas formales contra esta situación.

En términos generales, se dificulta en ese ambiente de polarización y divergencia ideológica, diferenciar las antipatías que pueden estar presentes en las relaciones de trabajo y los enfrentamientos por razones de trabajo con el jefe, compañeros o subordinados sobre una cuestión laboral, con conductas objetivas de maltrato que puedan ser calificadas de acoso laboral; ya que, como especifican Piñuel y Zabala (2001), existe una fina línea que separa a éste de los conflictos en las relaciones interpersonales.

En consecuencia, surge el interés por estudiar la dinámica social de las relaciones de trabajo para determinar si las conductas observadas pueden ser tipificadas como acoso laboral, estableciendo cómo afecta en la calidad de vida y el desarrollo laboral en la empresa, analizando los diferentes elementos de este fenómeno presentes en el ambiente de trabajo con la finalidad de determinar las consecuencias que han tenido los casos de mobbing en la empresa caso de estudio, por lo que se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo se manifiesta el acoso laboral o mobbing en las relaciones de trabajo en el ambiente de trabajo, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo?

¿Cuáles son las causas del acoso laboral o mobbing en las relaciones de trabajo que se observan en la organización?

¿Qué consecuencias ha tenido el acoso laboral o mobbing en los trabajadores de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la situación de acoso laboral (Mobbing) que afecta las relaciones trabajadores, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Objetivos específicos.

Identificar las manifestaciones de acoso laboral presentes en las relaciones de trabajo, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Establecer las causas del acoso laboral presentes en las relaciones de trabajo que se observan en la organización.

Determinar las consecuencias que han tenido los casos de acoso laboral o mobbing, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

El acoso laboral o mobbing es un fenómeno que debe separarse de los conflictos interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, pues aunque éstos al llegar a ser crónicos generan un deterioro del clima laboral, el acoso deriva en situaciones en las que puede provocar daños para la salud; ya que las conductas asociadas al mismo, terminan por crear condiciones de trabajo que atentan no solo contra el trabajador sino también contra el clima organizacional y la productividad de la empresa.

En ese marco de ideas, cobra relevancia estudiar este fenómeno del acoso laboral en una empresa fabricante de cauchos en el Estado Carabobo, dada su naturaleza social interactiva que deviene de la compleja red relacional que emerge en los entornos laborales, pues permitirá conocer sus efectos en los trabajadores de la misma y aportar conocimientos que contribuyan a prevenir la ocurrencia del acoso laboral.

Asimismo, esta investigación cobra relevancia al estudiar una problemática de interés en la actualidad como es el acoso laboral o mobbing, analizándolo dentro de la dinámica social de las relaciones de trabajo, profundizando y amplificando la información que se tiene sobre ella, con la finalidad de conocer de manera clara y detallada, los efectos de estas conductas inadecuadas en las relaciones de trabajo para así poder determinar una serie de recomendaciones para controlar o minimizar este tipo de situación y sus efectos negativos.

A pesar que el acoso laboral ha estado presente por mucho tiempo en el ambiente de trabajo son muy recientes los estudios que se han hecho sobre el fenómeno de acoso laboral, el cual abarca de manera mundial afectado las

relaciones de trabajo. De allí que se espera, que este estudio contribuya a incrementar la comprensión de este fenómeno ofreciendo un conocimiento detallado de los diferentes elementos del mobbing.

Asimismo, se pretende, que los resultados y conclusiones de esta investigación sirvan como fuente de conocimientos a los lectores de la misma y como referencia a futuros estudios que puedan realizarse sobre el tema del acoso laboral. También, se espera que el desarrollo de la investigación contribuirá a la formación académica de la investigadora preparándola para la práctica profesional como futura Licenciada en Relaciones Industriales, mejorando su capacitación en los procesos de administración de los recursos humanos de manera que pueda contribuir con el bienestar de los trabajadores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Todo estudio respecto a una problemática, requiere establecer un marco referencial que determine todos sus aspectos teóricos y la perspectiva que se asume para su análisis. A ese respecto, Balestrini (1997:91) indica que el marco teórico “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. En ese sentido, este capítulo presenta una revisión documental y bibliográfica de los antecedentes, las bases teóricas y el referente teórico que describen la problemática, buscando dar respuesta a los objetivos e interrogantes del estudio.

Antecedente de la Investigación

Los antecedentes de una investigación, según Arias (2006) se refieren a aquellos estudios, tales como trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos, que guardan relación con la problemática en estudio que han sido realizados previamente. En ese sentido, para la investigación actual se resaltó la importancia que tiene el conocimiento sobre el acoso laboral y sus distintas modalidades, así como sobre sus efectos en el clima organizacional.

De Abreu, Ana (2011) presentó ante el Área de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, de la Universidad de Carabobo, un trabajo de grado titulado **El Acoso Laboral y su Incidencia en la Productividad de una Empresa de Servicio de Transporte Aéreo en el**

Municipio Valencia del Estado Carabobo, para optar al título de Magister en Derecho del Trabajo, el cual tuvo por objetivo analizar el acoso laboral considerando los efectos que puedan generar en la productividad de la mencionada empresa.

Desde el punto de vista metodológico, se efectuó una investigación cuantificada, de tipo mixto, documental y de campo, con un diseño no experimental y bibliográfico, con un nivel descriptivo. La población estuvo integrada por los 300 trabajadores de la empresa de servicio de transporte aéreo; utilizando una muestra no probabilística, intencional, teniendo como criterio que trabajaran en los Departamentos de Administración y Recursos Humanos. Como técnica de recolección de datos se utilizaron la observación directa no participante, la revisión documental y la encuesta utilizando dos instrumentos de 15 preguntas con una escala de Likert, uno dirigido a los empleados y otro dirigido al personal gerencial en ambos departamentos.

Los datos recolectados, permitieron a la autora concluir que no existían evidencias de acoso laboral en los trabajadores de la empresa estudiada; sin embargo estaban dadas las condiciones para la posible aparición de casos de mobbing; por lo que se hacía necesario implantar medidas estratégicas individuales, organizacionales, interpersonales y grupales, para evitar la aparición del acoso, medidas que deben ser dirigidas para modificar los aspectos negativos que se derivaban de la organización y del contenido de las tareas.

El trabajo de De Abreu (2011) se relaciona con el presente estudio ya que permite conocer de manera concreta las diferentes normas jurídicas que regulan las condiciones laborales y que buscan la protección de la salud física, psíquica y social de los trabajadores; sin embargo, señala que en la

legislación venezolana no existe una definición legal de acoso laboral y se carece de una regulación específica en el sistema jurídico de Venezuela, aunque existe alguna tendencia legislativa a su regulación. Esta información aporta orientación importante para el análisis de la problemática desde la óptica del marco legal vigente.

Romero, Meudy y Ruiz, Frannelys (2010) presentaron ante la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, su trabajo de grado titulado **Acoso Laboral en Venezuela y su Impacto en la Gestión del Talento Humano**; para optar al grado de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos; el cual tuvo como objetivo el acoso laboral en Venezuela y su impacto en la administración de recursos humanos Gestión del Talento Humano.

En lo metodológico, esta investigación se efectuó una investigación de con un diseño bibliográfico, tipo documental a nivel descriptivo. Los datos se obtuvieron mediante una revisión bibliográfica, fuentes electrónicas, revistas, prensas, tesis de grado y post grado. La información recopilada permitió a las autoras concluir el acoso laboral es una situación problemática para la gestión de recursos humanos, que en los últimos años se ha venido presentando con mayor frecuencia en los ambientes de trabajo, siendo la manifestación más frecuente el maltrato psicológico de una persona a otra, con el fin de que la víctima abandone su puesto de trabajo.

Asimismo concluyen las autoras, que en Venezuela el acoso laboral es una problemática que se ha venido tratando con mucho desinterés, a pesar de las muchas denuncias de los trabajadores que consideran que han sido víctimas de dicha situación, por lo que recomiendan que los encargados de la gestión de recursos humanos informarse más acerca del acoso laboral por medio de congresos, foros e investigaciones del problema, para que así cada

trabajador pueda tener un conocimiento más amplio sobre el tema, lo que abarca y sus consecuencias con el fin de evitar cualquier situación de acoso laboral que se pueda presentar.

El trabajo de Romero y Ruiz (2010) evidencia la importancia que para la gestión de recursos humanos tiene esta problemática, para lo cual los profesionales de ésta área debería capacitarse de manera que puedan abordar adecuadamente este fenómeno, buscando las herramientas para prevenir, detectar, informar y resolver este tipo de situación. Esta información, aporta valiosa orientación no sólo sobre las perspectivas para la indagación, sino también para las recomendaciones que pudieran derivarse de este estudio.

Cardozo, Gabriela y López, Cinthya (2009) presentaron un trabajo de grado titulado **Situación de Mobbing en una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo: Una Realidad que subyace en este Ámbito Laboral**, ante la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, cuyo objetivo evaluar la existencia de mobbing en el ámbito laboral de una institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de trabajo de campo con un alcance y profundidad de tipo descriptiva. Se emplearon dos instrumentos, aplicados a la población total de la organización, conformada por 22 trabajadores. El primero de ellos denominado Escala Cisneros, permitió reconocer al agresor causante del hostigamiento e identificar los tipos de mobbing presentes en la institución; el segundo, denominado Inventario de Sintomatología de Estrés, hizo posible determinar la sintomatología que manifiestan los trabajadores.

Los resultados arrojados permiten concluir que el tipo de mobbing predominante es el vertical descendente, detallando que los comportamientos más comunes que ejecutan los jefes/superiores son: modificación de las responsabilidades o tareas que ejecutan sin notificación, amenazas con la utilización de instrumentos disciplinarios, concesión de cargas de trabajo insoportable malintencionadamente, asignación de tareas rutinarias o sin valor o interés alguno y evaluación del trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada. No obstante, los tipos de mobbing vertical ascendente y horizontal también se encuentran presentes.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio al describir las variantes del acoso laboral presente en el área de trabajo y las diferentes actitudes de los jefes/supervisores que pueden constituirse en un caso de mobbing, aportando orientación sobre los diferentes indicadores a considerar en la elaboración del instrumento para la recolección de los datos necesarios para analizar la situación en la empresa caso de estudio.

Aranguren. Dayana y Pérez, Vanessa (2009) presentaron ante la Universidad de Carabobo un trabajo de grado titulado **Mobbing en una Institución de Educación Superior Privada. Caso de Estudio: Trabajadores del Área Administrativa** cuyo objetivo era analizar la situación de mobbing existente entre el personal administrativo de una institución privada de Educación Superior, ubicada en el Estado Carabobo, con el fin de conocer las relaciones que se establecen entre sus miembros, en torno a esta realidad laboral.

En cuanto a su metodología, la investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental de campo, utilizándose como técnicas para la recolección de la información la revisión documental y la aplicación de un

cuestionario a los 60 trabajadores que forman parte del personal administrativo de la Institución de Educación Superior Privada. Dicho instrumento cual fue validado mediante el juicio de expertos y cuya confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, fue de 0,9351 considerado como de alta confiabilidad.

Los resultados permitieron identificar que el tipo de mobbing que predominaba en el área administrativa de esta institución privada era el vertical descendente, el cual se presentó en un 100% de los comportamientos evaluados (43 conductas de acoso establecidas en la escala CISNEROS), lo que los investigadores interpretaron como que todos los Jefes o Superiores ejercen y recurren al acoso psicológico laboral dentro de la Institución. Asimismo, identificaron la presencia de numerosos casos de mobbing horizontal, el cual es efectuado por los trabajadores a otros compañeros de trabajo. Entre las conductas más frecuentes se observaron la minusvalorización del desempeño, la asignación de tareas rutinarias o peligrosas, medidas de aislamiento, amplificación de los errores, desvalorización del esfuerzo, limitación de carrera profesional, rumores y calumnias, burlas, insinuación sexual, gritos, sobrecarga de trabajo, restricción a la comunicación, ridiculización.

La investigación de Aranguren y Pérez (2009) pone de manifiesto la presencia del mobbing en sus diferentes modalidades demostrando que puede afectar el ambiente de trabajo y eficiencia de la organización independiente que sea pública o privada, o el tipo de negocios. Este estudio aporta a la investigadora la información sobre una serie de conductas relacionadas con el mobbing que han sido identificadas de acuerdo a la escala Cisneros, lo que sin duda orientará la indagación que se pretende.

Verratti, Yelitza (2009) presentó ante el Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" un trabajo de grado para optar al título de Magister en Desarrollo Integral de la Mujer, que llevó por título **El acoso laboral: compartiendo una búsqueda para su transformación desde la perspectiva de género**, la cual tuvo como propósito estudiar del acoso laboral con el fin de plantear una estrategia para su transformación bajo el enfoque de la perspectiva de género, con mujeres que laboraban en centros públicos y privados en Barquisimeto, Estado Lara, durante el periodo 2005-2008.

Metodológicamente, el estudio se realizó bajo el paradigma cualitativo socio crítico y la modalidad de la investigación-acción que admite la expresión de las acosadas a través de sus testimonios y experiencias, mediante la observación y la aplicación de entrevistas en profundidad y semiestructuradas que permitieron evidenciar las manifestaciones biopsicosociales del acoso laboral para verificar el diagnóstico del mismo. En conjunto con las trabajadoras afectadas y seleccionadas para la muestra se diseñó y elaboró una estrategia con perspectiva de género que busca comprender y explicar los orígenes y causas de esta patología y que ayude a transformar la realidad vivida por estas trabajadoras.

La importancia de la investigación radicó en la elaboración de esa estrategia innovadora creada bajo el enfoque de género, el derecho a la igualdad, la libertad, la no discriminación, usando una lógica dialéctica que ayude a modificar y entender al acoso como un fenómeno multicausal, sistémico y social que se manifiesta en el mundo laboral, buscando de esta manera disminuir las consecuencias perjudiciales en la salud individual y colectiva, así como el impacto social, económico, familiar y emocional que lleva consigo la afectación de la calidad de vida de la trabajadora

El estudio de Verratti (2008) aporta una visión sobre las diferentes modalidades de investigación que pueden utilizarse para analizar los diferentes factores que involucra el acoso laboral añadiendo a la indagación la perspectiva de la diferencia de género como indicador adicional. Esta información permite a la investigadora ampliar el espectro de su visión permitiéndole profundizar en el estudio que se pretende realizar.

Referentes teóricos

Para comprender más sobre el tema del acoso laboral es necesario adentrarse en las teorías que ayuden a la comprensión del origen de dicho fenómeno las cuales ayudaran a generar una visión más amplia de lo que se quiere investigar.

El ser humano considera las relaciones interpersonales de trabajo o las relaciones de trabajo son de especial importancia ya que muchas veces son parte fundamental para el desarrollo en la sociedades, las relaciones de trabajo no sólo tienen como objetivo el sustento económico en la sociedad, sino que es una necesidad básica para desarrollo y la superación tanto individual como colectiva en el ámbito social. Cuando existe una buena relación interpersonal en el trabajo, el desarrollo laboral de un individuo se considera placentero, pero cuando existe una variedad de conductas las cuales dan origen a la existencia de la insatisfacción y la desmotivación hacia el trabajo; el desarrollo laboral de la persona caso es imposible. De allí, la importancia de comprender los orígenes y efectos del acoso laboral, siendo la teoría de la psicología social, la ciencia capaz de explicar dichos fenómenos de las conductas:

Teoría de la Psicología Social

La psicología social no es más que la ciencia que estudia los fenómenos sociales y todo aquello que involucra la convivencia de los seres humanos, esta psicología trata de establecer patrones de conductas en todos los roles en que se desempeña. Considerando que el acoso laboral, o mobbing, es definido por muchos autores como una serie de conductas que son ocasionadas o adoptadas dentro del área laboral donde existen grupos de trabajo con los que se debe convivir para la ejecución de las actividades laborales correspondiente en cualquier organización; la psicología social se convierte en la ciencia que brinde un referente teórico.

En ese sentido, se puede afirmar que el estudio del acoso laboral pertenece a la rama de la psicología social por ser conductas que generan una serie de sentimientos y actitudes que se manifiestan negativamente en los trabajadores en los ámbitos laborales, conformando sentimientos y conductas, como la frustración y la agresión que degeneran en el acoso laboral o mobbing, con las respectivas consecuencias de trabajo en las víctimas de este fenómeno.

La frustración está relacionada con la ira y la decisión, es un sentimiento que muchas veces es ocasionado por un problema en el cual no deja a la persona cumplir una meta o unos objetivos ya trazados lo que ocasiona que el individuo cree una falta de confianza e inseguridad en sus actos sociales. Al respecto, Ching, R. (2005:273) especifica que “debe entenderse por frustración cuando a un individuo se le limita o impide desarrollarse y cumplir con sus objetivos. Muchas veces esta frustración es resultado de una agresión”. Siendo cierto esto, los individuos muchas veces pasan por momentos de frustración en los cuales no han podido alcanzar sus objetivos

o simple metas como llegar temprano a un lugar, lo cual puede conllevar a agresión, y esto puede ser debido a la importancia que tiene para el individuo cumplir con ese objetivo o meta.

La agresión es una conducta provocada, la cual es utilizada para ocasionar daños psicológicos como físicos. El mismo autor comenta que “la agresión es un acto que tiene como objetivo producir daños en un organismo” (p. 289); señalando que éstos se refieren al acto de matar, herir o hacer cualquier atropello a un tercero, siendo un acto contrario al derecho de otro hacia sí mismo.

El individuo con estas actitudes se considera agresivo, y es aquel que está propenso a faltar al respeto, a defenderse o a provocar a los demás. Es decir, que esta conducta es un instinto que lleva al hombre como animal a combatir contra los miembros de su misma especie. Y de esta manera ser excluido por la sociedad o por las personas que los rodea por ser un individuo inseguro e inestable.

En otro contexto, el autor agrega que el hombre se enfrenta permanentemente al cambio, es decir se coloca ante situaciones nuevas las cuales generan una gran ansiedad hacia sucesos desconocidos produciendo sentimientos de miedo que ocasionan que reaccionen de diversas maneras, muchas de estas reacciones son violentas las cuales son para defenderse de la hostilidad del medio.

Asimismo, refiere Ching (ob. cit.), que el modelo de la frustración y agresión se encuentra en la experiencia personal de todos los seres humanos, donde en un sin número de ocasiones de pequeñas frustraciones han exasperados y han llevado a comportamientos violentos y agresivos.

Por su lado, Moser, G. (1992:73) citando a Leonard Berkowitz, señala que “la frustración no es sino una condición o un facilitador que necesita de estímulos externos para provocar una reacción agresiva”, por lo que este autor niega la relación automática y simple entre frustración y agresión, e introduce dos nuevos elementos intermediarios, la reacción emocional a la frustración o la cólera y la necesidad de indicios evocadores indispensables para la actualización de la agresión.

Se puede decir que la frustración no es la condición suficiente ni es la responsable en totalidad del acto de agresión que pueda generar un individuo hacia un tercero o hacia sí mismo, ya que el autor dice que la frustración solo ocasiona en los individuos un estado de disponibilidad y que para llegar a la agresión hay otros elementos intermediario que se deben activar como es el proceso de cólera el cual lleva actuar a un individuo de manera agresiva, generando una cadena en que todos los elementos esta vinculados los cuales dan respuesta al acto violento en muchos individuos es decir la agresión como tal.

La Frustración-Agresión son sentimientos y conducta que explican en gran parte las manifestaciones de los actos violentos ya sean por factores propio de individuo o externos, esta teoría permite explicar en gran medida las manifestaciones de la agresión, ya que están influenciadas por una secuencia de procesos que implican cambios en el ámbito fisiológico, expresivo y motor, generadas en gran medida por los sentimientos y pensamientos negativos reprimidos por los individuos.

El acoso laboral, o mobbing, no es más que una serie de elemento en lo que está involucrado la agresión y frustración, como anteriormente se ha dicho la frustración acompañada con otros elementos como cólera es el

principal responsable de la violencia laboral, la cual ocasiona acosos dentro de grupos de trabajos deteriorando así el ambiente laboral y las condiciones físicas y mentales de un individuo que suele ser víctima de acosadores con grande niveles de agresividad que perjudican el desempeño del victimario.

Teoría del poder

Se habla del poder como habilidad de influir en la conducta de otra persona de una manera de debilitar sus decisiones propia hasta de tener control de las dirección de las cosa. En la actualidad, el poder es definido de varias maneras por diferentes autores, pero se hará énfasis en el poder social el cual influye en el comportamiento del ser humano y que tiene que ver con las conductas que están presentes en los casos de acoso laboral. Al respecto, Collins y Raven (1989) señalan que

El poder social se define como la influencia potencial de algún agente de influencia O, sobre alguna persona P. La influencia se define como un cambio en la cognición, en la actitud, en la conducta o en la emoción de P que se puede atribuir a O (p. 302)

En ese sentido, los autores se refieren al poder como influencia ya que es la base del poder; sin embargo, son dos términos que tienden a confundirse, agregando que puede decirse que la influencia tiene que ver con la habilidad de afectar las actitudes o comportamiento de otros; mientras que por poder se entiende cada oportunidad o posibilidad existente en una relación social que permite a un individuo cumplir su propia voluntad. De allí, que partiendo de estas definiciones muy parecidas se diga que poder tiene que ver con el “hacer” mientras que influencia se relaciona con “afectar”.

La teoría del poder puede ser un arma de doble filo, por lo que existen muchas teorías que exponen lo positivo que puede ser ejercer el poder dentro de las organizaciones sin embargo en la actualidad se han incrementado la mala utilización del poder llegando a verse de manera negativa en las organizaciones ejerciendo conductas no tolerables hacia terceros relacionado con casos de mobbing. Al respecto, Mayoral y Espluga, (2010) señalan que

La relación asimétrica de Poder entre acosador/a y víctima es fundamental para que pueda darse el *Mobbing*, es decir, si el hecho de que el acosador/a tenga más Poder es lo que va a permitir efectuar el Mobbing sobre la víctima, podemos considerar que el Poder es un Capital para ejercer el Mobbing (p. 237).

Entonces, se puede decir, de acuerdo con lo expresado por estas autoras, que el poder es determinante para llevar a cabo un acoso laboral, ya que le da habilidad al acosador para llevar a cabo su propósito de llevar a un estado de destrucción, frustración, desesperación y depresión a sus víctimas, logrando utilizar el poder para encaminarse en el mundo del acoso laboral, por eso es necesario crear que la organización cree estrategia contra este fenómeno para que logre eliminar este tipo de conducta dentro de las organizaciones.

Bases Teóricas

Las bases teóricas, según Arias (2006:107), “implican desarrollar de manera amplia los conceptos y proposiciones que conforman la perspectiva o el enfoque que se adopta para explicar el problema planteado”. De allí que, de acuerdo a este autor, para elaborar las bases teóricas de la investigación se recomienda considerar la ubicación del problema en un enfoque teórico

determinado, la relación entre las teorías y la problemática en estudio, la posición de diversos autores y adoptar una postura teórica justificada. En ese sentido, en este trabajo se parte de una definición conceptual del acoso laboral o mobbing y sus diferentes manifestaciones y fases a manera establecer sus efectos en las relaciones de trabajo en una organización

El Acoso Laboral o Mobbing

La actividad laboral genera un sinnúmero de relaciones humanas en las que entran en juego una diversidad de factores que pueden jugar un rol fundamental en el ambiente de trabajo y en ocasiones derivan en conflictos o, en el peor de los casos, interacciones que pueden interpretarse como un acoso moral o psicológico cotidiano con la finalidad que el empleado(a) abandone su puesto de trabajo sin “responsabilidad” para el empleador o superior.

Este acoso laboral, es definido por Piñuel y Zabala (2001) como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En ese sentido, puede decirse que el acoso laboral o mobbing es una sofisticada forma de acoso u hostigamiento psicológico que sufre un empleado en su lugar de trabajo. Sofisticado, porque se presenta de manera sutil, ya que no se trata de muestras manifiestas de agresividad; y de forma continua en el tiempo, por lo que es un proceso lento de desgaste psicológico

que persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada.

En primer término se persigue calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima a aislarse. En la versión más lesiva del acoso laboral, el *mobbing* (cuya traducción exacta se corresponde con acoso colectivo) se caracteriza por ser una práctica que cuenta con el silencio o la complicidad de los compañeros de la víctima, quienes mantienen una conducta pasiva, tal vez para no ser ellos también objeto de agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, o por envidia o resentimiento hacia su compañero.

Leymann (1996), psicólogo del trabajo, sueco, señala que se trata de un proceso destructor que puede llevar a la víctima a una incapacidad permanente e incluso a la muerte por enfermedades derivadas de ello y al suicidio y agrega.

Mobbing es la deliberada degradación de las condiciones de trabajo a través de comunicaciones no éticas y abusivas caracterizadas por la repetición durante largo tiempo de un comportamiento hostil que un superior o compañero de trabajo ejercita contra un individuo. Este individuo, como reacción lógica, va adquiriendo un estado progresivo de malestar físico, psicológico y social duradero. (p. 2)

El “mobbing”, al contrario que la violencia física o en el acoso sexual, se caracteriza por ser un proceso más silencioso y sutil que conduce a un aumento de confusión y a la disminución de la autoestima de la víctima, sintiéndose incluso responsable de lo que sucede. Por esto, señala el autor, que es un proceso de destrucción, constituido por hostilidades, que en repetición constante tiene efectos perjudiciales.

Asimismo, señala que esta conducta puede ser llevada a cabo por una o varios individuos, señalando que el motivo consiente e inconsciente de este comportamiento es la manipulación y humillación para la víctima; ya que la mayoría calla por miedo a ser juzgados y etiquetados por los compañeros y la dirección como problemáticos. Sus efectos son negativos, tanto para las víctimas primarias (lo que lo sufren directamente) como para las secundarias (aquellos que son testigos de la situación), quienes terminan por manifestar insatisfacción con el clima social de trabajo y con los líderes.

En general, el “mobbing” produce un deterioro en la salud, la vida familiar, laboral y social, hasta llegar a producir enfermedad e incapacidad y entre los síntomas que aparecen destacan:

- Los cognitivos: trastornos de memoria, dificultades de concentración, apatía, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimientos de inseguridad, y mayor sensibilidad ante las dificultades.
- Los psicósomáticos: pesadillas, diarrea, dolor abdominal, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, y sensación de nudo en la garganta.
- Los relacionados con las hormonas del estrés y la actividad del sistema nervioso autónomo: dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, palpitaciones, y acortamiento de la respiración.
- Los relacionados con tensión muscular: dolor de espalda, cervical, y muscular.
- Trastornos del sueño: dificultad para conciliar el sueño, interrupciones del sueño, despertar fácil.

En otro contexto, Piñuel y Zabala (2001) señalan que el acoso laboral o mobbing no debe ser confundido con los conflictos laborales que

comúnmente pueden ocurrir en un ambiente de trabajo, producto muchas veces del trabajo bajo presión, subordinado a un jefe fuerte, difícil o formando parte de un grupo de trabajo exigente; por lo que debe decirse que existe una fina línea que diferencia un trabajo donde se encuentre un compañero abusivo, agresivo, hostigador el cual es capaz de intimidar o frustrar de la presencia de un compañero ocasionando acoso laboral a un trabajador.

Por otro lado, el acoso laboral es un acto deliberado y continuado de maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo que busca con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vista a deteriorar y a hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo más fácilmente del lugar de trabajo que ocupa en la organización

Por ello, Piñuel y Zabala (ob. Cit.) señalan que la diferencia entre el acoso laboral y la posible presión está caracterizada principalmente por la intensidad y repetición sistemática de la agresión y en la ilegitimidad ética que se percibe de inmediato en un acto que se dirige a la destrucción psicológica de la persona; debiendo estar presentes dos consideraciones principales para calificar un evento como acoso laboral o mobbing: El daño y los hechos.

El daño objetivado, de acuerdo con los autores, ha de ser psicológico o moral, y en algunos casos, también físico. Normalmente el daño se materializa en períodos de baja laboral, más o menos largos y, por supuesto, en la necesidad de seguir tratamiento (preferentemente psicológico o, en su caso, psiquiátrico). Por otro lado, para considerar los hechos es necesaria

una pluralidad de actos, ataques u omisiones, objetivables cronológicamente, que atentan contra la integridad del trabajador.

Al respecto, Mansilla (2012) señala una serie de características para diferenciar el acoso laboral de los conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo; teniendo en cuenta que el mobbing muchas veces se encuentra en grupos de trabajo de una manera tan sutil, que no es detectado a tiempo si no cuando ya está avanzado y ha ocasionado daños mayores a la víctima.

Cuadro N° 1
Las diferencia entre conflicto interpersonal y mobbing

Conflicto interpersonal en el trabajo	Mobbing
Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
No hay finalidad premeditada.	El acosador tiene una finalidad de carácter instrumental o finalista.
Se suele dar entre dos trabajadores.	Suele darse, un grupo contra 1 persona.
Los comportamientos acosantes van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.	Los comportamientos van dirigidos hacia uno o varios trabajadores, pero no a todos.
Suele haber simétrica, igualdad entre los protagonistas.	Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.
Los roles y tareas están claramente definidas.	Se da la ambigüedad de rol.
Las relaciones son de colaboración.	Las relaciones son de competencia y boicot.
Las discrepancias son explícitas.	Las discrepancias no son explícitas.
Las confrontaciones son ocasionales.	Las confrontaciones son frecuentes.
El estilo de comunicación es sincero y eficiente.	El estilo de comunicación es evasivo.
Los objetivos son comunes y compartidos.	Los objetivos no son comunes ni compartidos.

Fuente: Mansilla (2012)

Causas del mobbing

El mobbing laboral puede ser causado por diferentes razones, pero de acuerdo con Piñuel y Zabala (ob. Cit.), sus principales causas suelen surgir por los celos profesionales y la envidia que despierta el acosado con sus competencias. Una las principales causas, según los autores, es que las víctimas tienden a ser excelentes en el trabajo, despertando celos o preocupación que sobresalgan en sus actividades, colocándolas como blanco perfecto para humillar y mantener por debajo del acosador.

En ese sentido, los autores mencionan, entre las diferentes causas que, con mayor frecuencia, hacen que una persona sea elegida como víctima del acoso laboral, las siguientes:

- Haber resistido a las tentativas de manipulación de un jefe o compañero manipulador mientras el resto de compañeros cedía a sus exigencias. Esto despierta la ira y las represalias del manipulador, que comenzará a humillarlo y a hacerle la vida imposible. Los demás trabajadores se convierten en cómplices, ya que interpretan que la víctima ha hecho ostentación de su independencia, que le ha faltado el respeto al acosador o que está poniendo en peligro el clima laboral.
- Haberse negado a participar en actividades ilegales o encubiertas de la empresa o dentro de ella.
- El acosador se siente amenazado por la eficacia del acosado en el desarrollo de su trabajo, por lo que podría verse relevado de sus funciones o ser despedido por una mayor competencia de la víctima.

Este tipo de acoso se produce sobre todo en jóvenes muy cualificados a las órdenes de jefes sin cualificación.

- La envidia del acosador por características personales o sociales de la víctima.

Estas causas se refieren a la personalidad, ética profesional, aptitudes y actitudes que puede tener un individuo y que logran que sea convertido en víctima de acoso laboral, pero además existen otras que escapan del individuo y son causas organizacionales que muchos casos son estas las que podrían lograr que estas situaciones no se logre dentro de una organización. Sin embargo, existen causas organizativas que facilitan la aparición del acoso laboral, como la mala definición de tareas o funciones, el abuso de poder y el estilo de mando autoritario, la precariedad laboral, el fomento de la competitividad entre los trabajadores.

Entre los factores organizativos que contribuyen a contribuyen al acoso laboral, Di Martino, Hoel y Cooper (2003), señalan una serie de factores que ayudan al desarrollo del mobbing. Entre los diferentes factores encontrados resaltan los siguientes:

- *Medidas de seguridad e higiene* poco desarrolladas o inadecuadas para proteger a los trabajadores.
- *Los cambios* a que están sujetas las personas en las empresas, alta incertidumbre económica, regulaciones de plantilla, competencia para el ascenso o reducción de costos.

- *El clima y cultura organizacional* pueden representar situaciones de violencia en general y de acoso moral en particular en situaciones donde existe falta de armonía entre grupos de trabajo y donde existe poco apoyo de los compañeros.
- *Los estilos de dirección* autoritarios y de laissez-faire pueden ocasionar diferentes actitudes que conducen al acoso laboral; siendo menos propensos aquellos entornos laborales donde los problemas se solucionaban por negociación.
- *Abdicar de las responsabilidades de la dirección*, lo que se ha llamado estilo laissez-faire es también un campo abonado para el acoso. La ignorancia o falta de reconocimiento e intervención cuando se dan situaciones de acoso pueden contribuir indirectamente al mensaje de que el comportamiento de acoso es aceptado.
- *El Estrés* originado por entornos de trabajo negativos y estresantes, pueden estar asociados al acoso laboral.
- *La ambigüedad de roles* genera conflictos donde el empleado percibe expectativas contradictorias o conflictos de valores respecto a su trabajo, o respecto a los objetivos es una situación que potencia la posibilidad de acoso.

Características del acoso laboral

De acuerdo con Piñuel y Zabala (2001) el fenómeno del acoso laboral presenta una diversidad de características en la manera como se manifiesta que facilitan que pueda ser detectado e identificado este fenómeno. En ese

sentido, los autores señalan que son estrategias habituales en el acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, con tareas que son manifiestamente inacabables en el tiempo asignado.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar buscando que se aburra y renuncie al cargo.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades del puesto de trabajo, sin notificarlo o decirle nada al trabajador.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usando medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes.
- Excluir al trabajador, discriminándolo, tratando su caso de forma diferente.
- Trasladar al trabajador a puestos inferiores, rebajándole el sueldo.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando que no existe o no está presente en la oficina, o en las reuniones a las que asiste, como si fuese invisible.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.

- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Menospreciar el valor del esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear su desarrollo o carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, entre otros.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.; o simplemente no tomarlas en cuenta bajo cualquier pretexto.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.

- Animar a otros compañeros/jefes a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Estas características o estrategias del acoso laboral, señalan Piñuel y Zabala (ob. Cit.) permiten detectar este fenómeno en un grupo de trabajo o dentro de un área en específica; siendo las área más propensa para que se manifieste el acoso laboral la administración pública, la sanidad y la educación, Por otro lado, refieren que aquellas organizaciones burocráticas, con una estructura rígida, pueden ser las más vulnerables a que se creen caso de acoso laboral.

Protagonistas del acoso laboral

Existe números estudios por diferentes autores que han investigado los perfiles de los protagonistas del mobbing los cuales son el acosador o acosadores y la víctima dentro de un ambiente organizacional. Entre ellos, Peris (2007:137) señala que, muchas veces, la responsabilidad de que ocurran estas situaciones depende tanto del perfil del acosador como del de la víctima; indicando que el acosador comúnmente es una persona “resentida, frustrada, envidiosa, celosa o egoísta; teniendo uno, o varios, o todos estos rasgos en mayor o menor medida”.

Por otro lado, están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando, en muchas ocasiones, simplemente desean hacerle daño o anular a otra persona. Considerando estas características, se puede decir, que el acosador es una persona que quiere resaltar delante de todos que lo rodean

y que va hacer lo que sea para que esto sea posible. Creando una coraza, demostrando lo que no es a su grupo de trabajo.

Por su parte Hirigoyen (2002) proporciona una serie de características propias de las personalidades narcisistas que pueden ayudar a detectar un perseguidor u hostigador en el lugar de trabajo y ofrece el siguiente perfil con las características más relevantes del acosador:

- El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías ilimitadas de éxito y de poder
- Se considera especial y único.
- Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- Piensa que se le debe todo.
- Explota al otro en sus relaciones interpersonales.
- Carece de empatía aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Carece de empatía aunque pueden ser muy brillantes socialmente.
- Puede fingir que entiende los sentimientos de los demás.
- Tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

En ese sentido, teniendo como referencia las características seleccionadas por la autora, se puede concluir que el acosador tiene claro sus limitaciones, pero tiene temor que lo que lo rodea puedan detectarlas y por esa razón utiliza el poder y sus habilidades de manipular y deteriorar a terceros con ayuda o sin ayuda de otros que también apoyan al acosador o también son manipulados por él.

A diferencia del acosador la víctima o acosado no tiene un perfil definido, es decir, señala Hirigoyen (ob. Cit.), que cualquier persona puede ser víctima de caso de acoso. Sin embargo, existen varias conductas que han sido

señaladas por diversos varios autores, como las más relevantes presentes en las víctimas en estudios de casos de mobbing; que pueden ser resumidas en características previas de las personas objetos del acoso laboral y las tendencias de su comportamiento posterior.

Cuadro N°2
Características previas del acosado laboralmente
y tendencias de su comportamiento posterior.

Características más comunes	Tendencias posteriores
<ul style="list-style-type: none"> - Empático, afectivo, sensible, honrado, - Digno de confianza, concienzudo, fiable, pendiente de las necesidades ajenas, - Benévolo, generoso, dispuesto a ayudar, orientado a las personas, deseoso de complacer, perdona fácilmente, - Orientado al cliente, con buenas relaciones públicas, buen humor, sociable, conversa fácilmente, popular, - Constructivo, buen organizador, comprometido con el servicio, - Trabaja a largo plazo, multitarea (disperso), gusto por el trabajo bien hecho - Deseo de ser valorado y considerado, humilde, modesto, tolerante, - Artístico, creativo, imaginativo, innovador, lleno de ideas, intuitivo, - Alto sentido de la justicia, alta conciencia moral y ético, caritativo, conciliador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja asertividad, indecisión y dubitación, - Decide lentamente, necesidad y búsqueda de aprobación, - Necesita sentirse valorado, - Inclínación a sentirse culpable, ingenuo, dependiente, deferente, efusivo, - Percibido como falta de autoconfianza, manso, - Lloro cuando es injuriado, - Fácil de persuadir, tendencia a la desvaloración propia, - Considerado, da respuestas largas a preguntas cortas, - Antepone las necesidades de los demás a las propias demasiado frecuentemente, - Tendencia a auto justificarse y dar demasiadas explicaciones - Tendencia a compartir y a revelar, credulidad.

Fuente: Adaptado de Hirigoyen (2002)

En ese contexto, se puede decir que las características del perfil de las víctimas no son más que la personalidad, las aptitudes y actitudes que puede lograr tener un individuo que lo hace vulnerable al acoso laboral escapando muchas veces de sus manos la manera de evitar ciertas situaciones.

Tipos de Mobbing

Las manifestaciones de acoso laboral no son todas iguales, ya que las acciones de acosador dependen en gran medida de un nivel jerárquico en el que éste, tanto el acosador como la víctima dentro de una organización. En el contexto se pueden diferenciar diversos tipos de acoso laboral. Al respecto, Piñuel y Zabala (2001) refieren que tradicionalmente se han identificado significativamente tres tipos de acoso laboral, uno vertical, que puede ser ascendente y/o descendente, y un mobbing horizontal.

Mobbing vertical ascendente: Se entiende como aquel en donde uno o varios trabajadores ejercen presión o acoso sobre una persona que posee un rango jerárquico superior en la organización. Suele producirse cuando alguien externo a la empresa se incorpora a ella con un rango jerárquico superior y sus métodos de trabajo no son aceptados por sus subordinados o un trabajador quería obtener ese puesto y no lo consiguió por él, lo cual explica que sus compañeros lo apoyen demostrando repudio hacia el supervisor.

Asimismo, puede ocurrir cuando se asciende a un trabajador otorgándole la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros, generándose rechazo y desacuerdo con la elección por parte de los mismos, además si el nuevo supervisor no sabe establecer objetivos concretos dentro del departamento, puede generar descontrol en las funciones de los cargos existentes.

Mobbing Vertical Descendente: ocurre cuando el acoso o presión es ejercido por un superior sobre uno o más subordinados, con el objetivo de reducir su influencia social en su entorno, o provocar su marcha o salida de la organización. En muchas empresas, señalan Piñuel y Zabala (2001) se considera que este tipo de prácticas es consustancial al trabajo, bien porque les interesa o bien por no implicarse. Las actuaciones van más allá del mero abuso de poder de un superior que ejerce de forma tiránica su autoridad, sino que pueden ser parte de actuaciones planeadas para eliminar a una persona, tales como se riñe al subordinado, se le presiona, se le supervisa en exceso o se le descalifica o desacredita delante de los compañeros.

El Mobbing Vertical Descendente suele estar enmarcado en una demostración por parte del jefe de que es él quien posee el poder dentro de la organización del trabajo, por lo que buscará siempre satisfacer sus propios intereses y lo que él cree es correcto para la empresa, o lo hará buscando alcanzar la aceptación de los demás trabajadores o respeto por parte de los mismos.

Mobbing Horizontal: En este caso un trabajador se ve acosado por un compañero o un grupo de compañeros con el mismo nivel jerárquico, por lo que se va a tratar de un acoso entre iguales. El hostigamiento se puede derivar de la existencia de problemas personales entre algunos de los miembros o porque uno o varios de los trabajadores se sienten superiores de sus compañeros, por lo que acuden a este tipo de acción en busca de reforzar su posición dentro del grupo de trabajo.

Asimismo, señalan Piñuel y Zabala (2001), el trabajador o grupo de trabajadores pueden escoger a una víctima específica porque ésta presente características físicas o mentales que lo hagan diferente o destacar del resto

del grupo, o porque no acepte pautas de funcionamiento admitidas por el resto de compañeros, o por viejos conflictos laborales o personales entre los miembros del grupo e inclusive por la percepción de una discriminación laboral originada de la asignación de las tareas de mejor calidad siempre al mismo trabajador.

Por otro lado, los autores citan varias de las razones argumentadas por Leymann para explicar este tipo de acoso: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo.

Asimismo, Hirigoyen (2002) señala que también se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal.

Es decir, señala la autora mencionada, que el *mobbing* horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el *mobbing* horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

Fases del acoso laboral

De acuerdo con Hirigoyen (2002), resulta difícil señalar un patrón de secuencias, ya que la mayoría de los casos no tiene un patrón de comportamiento fijo del cual se pueda establecer un patrón de comportamiento. Sin embargo, la autora refiere que de sus experiencias, Leymann desarrolló cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos: fase de conflicto, fase de estigmatización, fase de intervención desde la empresa y, por último, fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

Fase de conflicto: Normalmente aparecen conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos; por lo que surgen problemas puntuales, que pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituirse como el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse.

Fase de estigmatización: En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en contra de su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de mobbing. La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece.

Fase de intervención desde la empresa: Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, llega a trascender a la dirección de la empresa; la cual pueden asumir varias formas de actuación y ponerlas en práctica para lograr la solución positiva del conflicto. En la menor parte de los casos, la dirección de la empresa, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador/a o el acosador sean cambiado de puesto de trabajo.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores en la administración pública suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud. Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa.

En otro contexto, Peris (2007) señala que en la actualidad, a estas fases de Leymann, Hirigoyen le han agregado dos fases más a este proceso: la de seducción y la respuesta del entorno. Posteriormente señala la autora, Marina Pérez, agregó la fase de la recuperación como la fase final de dicho proceso; creando un cuadro con las siete fases que en la actualidad se consideran como patrón de comportamiento del fenómeno del mobbing, estableciendo las fases según su descripción, objetivo y consecuencia de cada una de ellas;

Cuadro N° 3

Las siete fases de Acoso laboral

Fases	Descripción	Objetivo	Consecuencias
Seducción	<p>Sin esta fase no puede darse el acoso.</p> <p>En esta fase el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento.</p> <p>Normalmente, la seducción, va dirigida a la víctima, pero en ocasiones la seducción está destinada al entorno próximo de la víctima, y esta fase puede quedar en mascarada.</p>	<p>Es una estrategia encaminada al conocimiento de las grietas (debilidades) de la futura víctima y cuyo objetivo es la absorción de "algo" que tiene de más la víctima, para posteriormente expropiárselo.</p> <p>Ese algo de más, puede ser una cualidad personal, un cargo o bien contactos sociales.</p>	<p>Sobre la futura víctima la consecuencia serán arrebatarle algo que le pertenece (amigos, puesto de trabajo, cargo, Popularidad, etc...) Sobre el entorno la consecuencia es que va a ser engañado para que valide la apropiación</p>
Conflicto	<p>Aparición de un conflicto: disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, o fricciones personales.</p> <p>Relación interpersonal ya fuera, buena o neutra, sufre, bruscamente, un cambio negativo</p>	<p>Las partes intentan defender sus puntos de vista o intereses.</p> <p>Una de las partes inicia una estrategia para influir, vencer u oprimir al otro.</p> <p>El conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso</p>	<p>La consecuencia es el hostigamiento. La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral.</p> <p>Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se solapan y en otras ocasiones el conflicto es creado artificialmente por el instigador como es causa para hostigar a la víctima.</p>
Acoso	<p>La parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra.</p> <p>Son acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar.</p> <p>Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por su insumisión.</p>	<p>El acosador tiende a buscar apoyo consiguiendo poner a algunos miembros de la plantilla de su parte.</p> <p>Eso lo consigue a través de comentarios o críticas destinadas a desacreditar a la víctima y ponerla en el punto de mira, o bien mediante la insinuación de posibles represalias a los "no seguidores"</p>	<p>La víctima puede empezar a preguntarse qué es lo que hace mal. Si la víctima no socializa el problema o conflicto, o si el sistema de notificación y de resolución de conflictos no funciona se pasará a la siguiente fase.</p>

Cuadro N°3(Cont.)

Fases	Descripción	Objetivo	Consecuencias
Entorno	<p>La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado.</p> <p>Por tanto el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral</p>	<p>Las razones de las personas para ser Testigos Mudos:</p> <p>a) porque tienen miedo.</p> <p>b) por una avaricia insaciable de poder,</p> <p>c) porque disfrutan espectáculo, y</p> <p>d) por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador</p>	<p>La inhibición del entorno para proteger a la víctima y el surgimiento de aliados del instigador en él provoca:</p> <p>a) el Aislamiento extremo de la víctima.</p> <p>b) la Introyección de la culpa</p>
Intervención de la empresa	<p>El acosador utiliza actitudes o comportamientos de aislamiento y de agresión o ataque más directo o contundente. Con ello consigue que la organización le consienta los atropellos.</p> <p>Pueden aparecer comportamientos de acoso grupal y la víctima empieza a ser vista como una amenaza o molestia, como "persona non grata".</p>	<p>El objetivo es que la víctima vaya perdiendo sus mecanismos de afrontamiento, de defensa o de lucha.</p> <p>El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no se debe olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.</p>	<p>La empresa se da cuenta de la situación e intenta actuar. Normalmente identifica a la víctima como problema. Lo interpreta como un conflicto interpersonal, hace culpable a la víctima y evita asumir su responsabilidad.</p> <p>Se acaba dando bajas médicas sucesivas a la víctima en lugar de buscar el foco emisor o la raíz del problema.</p> <p>La personalidad y comportamiento de la víctima cambia y el acosador lo aprovecha para indicarlo como causa del problema.</p> <p>Si la víctima lucha contra las conductas del acosador, se toma como una actitud negativa por parte de la víctima.</p>

Cuadro N°3(Cont.)

Fases	Descripción	Objetivo	Consecuencias
Exclusión	<p>El aislamiento de la víctima es extremo y generalizado por parte de la plantilla</p> <p>Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales).</p>	<p>El objetivo del instigador del acoso es que la víctima desaparezca del ámbito laboral como represalia final a su falta de sometimiento.</p> <p>Los mecanismos de desaparición pueden ser que la víctima pida un cambio de lugar de trabajo o que se marche de la empresa.</p>	<p>Para la víctima serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la Alteración del equilibrio socio-emotivo y psicofísico de la víctima b) la claudicación de sus sistemas de afrontamiento c) la Exclusión del mundo laboral. <p>Las consecuencias para la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pérdida de los trabajadores más brillantes b) Descenso de la eficacia por el mal clima laboral reinante (contexto tóxico) c) Desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana (síndrome MIA)
Recuperación	<p>Nueva Fase:</p> <p>LA RECUPERACIÓN</p> <p>Debido al mayor conocimiento y difusión de este proceso destructivo, existen personas en la empresa (jefes y compañeros) que se niegan a agredir y también existen personas fuera de la empresa que ayudan a la reparación del daño recibido.</p>	<p>Existen varios caminos para salir del agujero, pero en todos ellos se deben recorrer dos fases: la primera es la desactivación emocional, la segunda sobrevivir haciéndose fuerte.</p> <p>La desactivación emocional, es dejar de estar tan activos a las emociones.</p> <p>Sobrevivir, es reencontrar la ilusión por vivir y saber quién existe una vida feliz después de un acoso.</p>	<p>La desactivación emocional en esta fase es muy importante pero difícil.</p> <p>Ayudaría que existieran medios para denunciar o publicar casos concretos.</p> <p>La recuperación normalmente será a posteriori, ya fuera del territorio del acosador.</p> <p>Hay alguna organización (pocas) que actúan apoyando a la víctima y consiguen romper la mediocridad laboral promovida por la envidia del acosador y crear un clima laboral sano, sin malos rollos</p>

Fuente: Peres (2002) tomado de Peris (2007)

Consecuencias del Mobbing

El acoso laboral se ha expandido por todo el mundo considerándolo un fenómeno del siglo XXI de gran importancia para desarrollo social y la convivencia en área laboral, dificultándole a la víctima la ejecución optima de su trabajo y con ente trayendo consecuencias negativa para la organización. Al respecto, Hirigoyen (2001:197) señala una variedad de consecuencias que este fenómeno conlleva, señalando que “los primeros síntomas son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor”.

Señala esta autora, que el mobbing laboral deja huellas indelebles que van desde estrés postraumático hasta niveles altos de vergüenzas hasta cambios de personalidad que podrían ser duraderos. Por su parte, Piñuel y Zabala (2001) estructuran las consecuencias del *mobbing* en el trabajador afectado en los siguientes apartados:

Consecuencias físicas: Se da un amplio elenco de somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, entre otros), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores), trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, nauseas, vómitos, sequedad de boca).

Consecuencias psíquicas: Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones

cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc.), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, a coger el teléfono, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de *mobbing*.

Asimismo, en la víctima se dan cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos (actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias), rasgos depresivos (sentimientos de indefensión, anhedonia, indefensión aprendida) y alteración del deseo sexual (hipo actividad sexual, etc.).

Consecuencias sociales: Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento; así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacía el entorno. Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracasado, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.

Consecuencias laborales: Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al *mobbing* se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa. Con ello consigue presentar una imagen negativa de la víctima, lo que contribuye a disminuir su empleabilidad, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, y mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral. La víctima suele sufrir lo que Piñuel y Zabala (2001) denominan "postración económica".

Las consecuencias siguen siendo destructoras para cualquier persona que se considere víctima de este fenómeno, considerando que las manifestaciones van en contra, mayormente, de su salud tanto mental como física muchas veces produciendo problemas de conductas y aislamiento del grupo de trabajo e incumplimiento de sus deberes laborales ocasionando problemas económicos y profesionales. Se dice que el fenómeno de *mobbing* se considera más fuerte cuando la víctima es atacada por un grupo de compañero que cuando lo hace una sola persona.

Bases Legales

En Venezuela, diferentes leyes, como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) y la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) establecen el marco jurídico que regula las condiciones laborales, garantizando la salud física y mental de los trabajadores.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el marco de la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos ha establecidos una serie de derechos sociales que tienden a proteger y regular la salud y seguridad social de los trabajadores, en su Artículo 21, establece que "Todas las personas son iguales ante la ley"; en consecuencia:

1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

El Artículo 27, señala que toda persona tiene derecho a ser amparada por los tribunales en el goce y ejercicio de los derechos y garantías constitucionales, aun de aquellos inherentes a la persona que no figuren expresamente en esta Constitución o en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos.

Asimismo, el Artículo 60 consagra el derecho de toda persona a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen,

confidencialidad y reputación; mientras el Artículo 87 establece que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar, por lo que el Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Asimismo, el Artículo 88 garantiza el derecho a la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo; mientras el Artículo 89, establece que el trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado, por lo que la ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) en su Capítulo V, Condiciones Dignas de Trabajo, el Artículo 156, establece que el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos ,garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Asimismo, en el Artículo 164, aborda directamente el tema del acoso laboral, estableciendo que:

Artículo 164. 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.

El Artículo 166 se refiere a las acciones contra el acoso laboral y el acoso sexual y señala que el Estado, los trabajadores y trabajadoras, sus organizaciones sociales, los patronos y patronas, quedan obligados a promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual.

Por otro lado, el Artículo 528, establece las sanciones por infracción por acoso laboral o acoso sexual, señalando que el patrono o patrona que incurra en acoso laboral o acoso sexual se le impondrá una multa no menor del equivalente de treinta unidades tributarias, ni mayor del equivalente a sesenta unidades tributarias, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que tenga derecho el trabajador o trabajadora.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), tiene por objeto principal establecer las instituciones, normas y lineamientos que permitan garantizar a los trabajadores las condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable.

Esta ley también establece los deberes y derechos de los trabajadores y empleadores, así como las sanciones por el incumplimiento de la normativa que plantea la misma. Este articulado tiene una estrecha vinculación con la investigación planteada, debido a la importancia de mantener condiciones de higiene y seguridad en el trabajo que resguarden la salud integral del individuo, es por ello la importancia del estudio de los Factores Psicosociales de Riesgo que afectan hoy en día a los trabajadores. En ese sentido, el Artículo 1, establece entre los objetos de la Ley:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Definición de Términos

- A -

Acosado: Persona atacada y forzada a tomar la posición de víctima.

Acosador: Es una o varias personas que realizan el acoso psicológico en el trabajo a otro u otros.

Acoso Psicológico: Situaciones en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema hacia otra u otras personas. Suelen afectar negativamente la moral, valores y principios del individuo o individuos.

Actitud: Tendencia psicológica que se expresa mediante la evaluación de un objeto concreto con cierto grado de favorabilidad y desfavorabilidad.

Agresión: Comportamiento físico o verbal dirigido a lastimar a alguien.

- C -

Comportamiento: Es la manera de conducirse las personas en relación con su entorno o mundo de estímulos.

Conducta: Forma de conducirse ante una situación. Tiene propósitos específicos conscientes o no. Forma de actuar adquirida o aprendida

Conflicto: Estado de tensión incrementado que se caracteriza por la vacilación, la duda, la fatiga e incluso el bloqueo, provocado por dos

motivaciones o necesidades de igual intensidad, ante las cuales el sujeto debe elegir una y dejar la otra.

- E -

Enfermedad Ocupacional: 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, imputables a la acción de factores químicos, biológicos, físicos, mecánicos y psicosociales, condiciones disergonómicas que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Estigmatización: Es cuando el acosador, a través de sus comportamientos busca deshonrar al acosado.

-F-

Frustración: Impedimento de alcanzar una meta.

- H -

Hostigamiento: Conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, actitudes, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

- J -

Jerarquía: Forma de organización dentro de una institución de acuerdo a la importancia o autoridad de los cargos designados. Este concepto es ampliamente aplicado a la gestión de las organizaciones para designar la cadena de mando que comienza con los gestores de alta dirección y sigue hasta los trabajadores no gestores.

- P -

Personalidad: Es el conjunto de características psicológicas que posee cada persona y que determinan su forma de comportamiento. Es una variable individual que constituye a cada persona. Está formada por características innata más la acumulación de experiencias y nociones recíprocas entre el ser humano y su medio.

- T -

Tareas: Son actividades específicas que contribuyen al cumplimiento de la misión general u otros requerimientos. Conjunto o secuencia de operaciones de trabajo (acciones o comportamientos) que conducen a un resultado final. Caracterizan los puestos de trabajo.

- V -

Violencia: Es un comportamiento deliberado, que provoca, o puede provocar, daños físicos o psíquicos a otros seres, y se asocia, aunque no necesariamente, con la agresión, ya que también puede ser psíquica o emocional, a través de amenazas u ofensas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología en un estudio que enmarca el procedimiento general que seguirá para lograr sus objetivos en medio de la rigurosidad científica necesaria que le conceda confiabilidad y validez. Al respecto, Palella y Martins (2006:88) señalan que “es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad”, es decir, se necesita establecer las pautas lógicas generales para desarrollar y coordinar las operaciones destinadas a la consecución de los objetivos. De allí, que este capítulo expone aspectos como la naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, población y muestra, instrumentos y/o técnicas de recolección de datos, necesarios para analizar la situación acoso laboral o “mobbing” que afecta las relaciones de trabajo en la empresa caso de estudio.

Naturaleza de la Investigación

Las actitudes y conductas que conforman el acoso laboral pueden presentarse en todos los lugares donde el hombre realiza su actividad de trabajo, de allí que el diseño de este estudio estuvo orientado a recolectar directamente de la realidad, por lo que se utilizó un diseño no experimental. Al respecto de los diseños no experimentales, Balestrini (1997:118), dice que este diseño es aquel en el cual “se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural y en este sentido, no se manipulan variables de una manera intencional”.

En cuanto a su tipo, esta investigación es considerada de campo ya que en función de sus objetivos los datos se recolectaron directamente de la

realidad en la empresa caso de estudio. Palella y Martins (2006:97) señalan que este tipo de estudio consiste “en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”.

Por otro lado, este estudio buscaba describir las actitudes y conductas presentes en la empresa, de allí que tuviera un nivel descriptivo. Al respecto, Sabino (2000:62) señala que en éste los investigadores “parten de una descripción organizada y lo más completa posible de una cierta situación, lo que luego les permite en otra fase distinta del trabajo trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas”.

Estrategia Metodológica

Como estrategia para identificar las dimensiones e indicadores que se requieren conocer para analizar las actitudes y conductas que conforman el acoso laboral, se utilizó la técnica del cuadro técnico metodológico, la cual, de acuerdo con Delgado, Colombo y Orfila (2008:52), “tiene entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidos en el caso de los objetivos, las dimensiones, indicadores, ítems, fuentes de información e instrumentos”.

Cabe destacar, que en dicho cuadro conocido también como operacionalización de las variables se reflejarán los objetivos específicos a seguir para el logro de los objetivos del estudio. Es necesario agregar que este, sirve para orientar la elaboración del instrumento, lo cual va a depender de las dimensiones a medir, siguiendo la estructuración utilizada por Orfila V., R. (Mayo, 2008); se realizó una revisión detallada de cada uno de los objetivos específicos, para definir las variables, dimensión, los indicadores y la asignación de ítem para la elaboración cuadro. (Ver cuadro N° 4)

CUADRO No. 4 CUADRO METODOLOGICO (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES)

Objetivo general: Analizar la situación de acoso laboral (Mobbing) que afecta las relaciones de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar las manifestaciones de acoso laboral presentes en las relaciones de trabajo, dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.	Acoso laboral	Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle sentir mal. Leymann (1999)	- Modalidad	- Ascendente	1	Encuesta	Trabajadores de la empresa
				- Descendente	2		
				- Horizontal	3		
			- Temporalidad	- Esporádico	4		
				- Permanente	5		
				- Perverso	6		
				- Económico	7		
				- Estratégico	8		
			- Verbal	- Burlas	9		
				- Crítica constante	10		
				- Amenazas veladas	11		
				- Circulación de rumores	12		
			- Física	- Agresiones	13		
				- Trabajos peligrosos	14		
				- Aislamiento	15		
			- Relacional o psicológica	- Sobrecarga laboral	16		
				- Hostigamiento	17		
				- Tareas absurdas	18		

Fuente: Da Silva (2014)

CUADRO No. 4 CUADRO METODOLOGICO. (Cont.)

Objetivo general: Analizar la situación de acoso laboral (Mobbing) que afecta las relaciones de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Establecer las causas del acoso laboral presente en las relaciones de trabajo que se observan en la organización	Causas del mobbing	Conjunto de factores que facilitan y propician las acciones ejecutadas de manera reiterada que conducen al mobbing laboral	- Organizacional - Emocionales y sociales	- Clima organizacional	19	Encuesta	Trabajadores de la empresa
				- Diseño puestos trabajo	20		
				- Comunicación	21		
				- Liderazgo	22		
				- Capacitación	23		
- Mediación de conflictos	24						
Determinar las consecuencias que han tenido los casos de mobbing en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.	Consecuencias del mobbing	Conjunto de efectos en el trabajador, el ambiente laboral y la sociedad derivadas de las acciones de mobbing en el trabajo	- Individuales	- Estrés	26	Encuesta	Trabajadores de la empresa
				- Ansiedad	27		
				- Irritabilidad	28		
				- Depresión	29		
			- Laborales	- Inseguridad	30		
				- Ineficiencia	31		
				- Deterioro clima organizacional	32		
				- Rechazo	33		
- Sociales	- Pérdidas de puesto de trabajos	34					

Fuente: Da Silva (2014)

Población y Muestra

La población en una investigación se refiere a quienes van a suministrar la información requerida a fin de cumplir con los objetivos propuestos. Respecto a la población de una investigación, Tamayo y Tamayo (2003) expresa que:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis son entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Pág. 176)

En ese sentido, la población estará compuesta por 162 trabajadores, que laboran en el turno de la mañana del Departamento de Producción.

Por otro lado, para alcanzar los objetivos de analizar la situación de acoso laboral (Mobbing) que afecta las relaciones de trabajo dentro de dicha empresa, se hizo necesario seleccionar una muestra. Con respecto a la muestra, Palella S. y Martins F. (2006:116) señalan que ésta “no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”.

De allí, que para esta investigación, tomando en cuenta que se conoce el tamaño de la población, para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de la teoría de muestreo de proporciones como la definen Delgado, Colombo y Orfila (2003)

$$n = \frac{Z^2}{\frac{E^2}{p \times q} + \frac{Z^2}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total de elementos que integran la población = 162

E = Error muestral (10 %)

P = Probabilidad de éxito (50 %).

q = Probabilidad de fracaso (50 %).

Z = Nivel de confianza (1,96)

$$n = \frac{(1,96)^2}{\frac{(0,10)^2}{(0,5 \times 0,5)} + \frac{(1,96)^2}{162}}$$

$$n = \frac{3,8416}{\frac{0,010}{0,25} + \frac{3,8416}{162}}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,040 + 0,0237}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,0637} = 60,30$$

n = 60 trabajadores.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para recolectar la información necesaria para la investigación, en función de los propósitos definidos, se utilizaron técnicas que ayudaron a profundizar la investigación y el instrumento que permitieron alcanzar los objetivos propuestos. En ese sentido, se realizó una revisión documental de los reportes de incidencias y quejas en el Departamento de Recursos Humanos, para lo cual se utilizaron las técnicas conocidas para manejar fuentes documentales, como el subrayado, el fichaje bibliográfico, las citas y notas de referencias bibliográficas.

Por último, se utilizó la encuesta, técnica que según Arias (2006:72) "pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular". Para ello, se utilizó como instrumento un cuestionario, conformado por 34 preguntas con una Escala tipo Likert; con la finalidad de recabar información sobre el acoso laboral, sus posibles causas y consecuencias.

Sobre la escala de Likert, Palella S. y Martins F. (2006:165) señalan que consiste "en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran", especificando sus niveles de acuerdo o desacuerdo. En este caso, se utilizó una escala con cinco diferentes alternativas de respuesta (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca) y los ítems fueron elaborados de acuerdo a la tabla de especificaciones que se derivó del Cuadro Técnico Metodológico.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validez de un instrumento de recolección de datos, es definida Palella y Martins (2006:172) como "la ausencia de sesgos, es decir, representa la relación entre lo que mide un instrumento y aquello que se supone debe medir". Asimismo, señalan que existen varios métodos para garantizar su evidencia: la validez de contenido, de criterio y de constructo.

La validez de contenido, según los mencionados autores "trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos de las propiedades que se quieren medir" (p. 172); mientras la validez estructural o de constructo, "implica que los distintos indicadores para elaborar un instrumento, son el producto de una buena operacionalización, es decir, cuando reflejan la definición teórica de la variable que se pretende medir".

Para esta investigación, se validaron el contenido y la estructura del instrumento, a través de la técnica del juicio de expertos, la cual según Palella y Martins (2006:173) consiste en entregar a personas con conocimiento y experiencia en el área de la investigación, una copia del instrumento, acompañada de los objetivos de la investigación y el cuadro de las variables, con la finalidad que evalúen las preguntas bajo un criterio de contenido, redacción y pertinencia, corrigiendo las debilidades que presente el instrumento y brindando sugerencias para su mejora que puedan ser incorporadas antes de su aplicación.

En cuanto a la confiabilidad, ésta, según Ramírez (2007:125), "alude al hecho de que en las mismas condiciones, el mismo instrumento debe arrojar similares resultados". Para determinar la confiabilidad del instrumento se

utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, descrito por Palella y Martins (2006:180) como “una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentando con una escala tipo Likert”. Los mencionados autores, presentan la siguiente ecuación para el cálculo de este coeficiente:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum Si^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Dónde:

α ≡ Coeficiente Alpha de Cronbach

$\sum S^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems

S^2_i = Varianza de los puntajes de cada unidad maestra

N = Total de ítems

El resultado de 0,92 para el Coeficiente de Alpha de Cronbach indica que el instrumento tuvo una capacidad muy alta de confiabilidad, es decir, la información a través de él recolectada tiene una posibilidad muy alta de ser congruente y confiable. (Ver Anexo C). Los criterios de decisión de la confiabilidad son presentados por Palella S. y Martins F. (2006:181) mediante el siguiente cuadro:

Cuadro No. 5

Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella S. y Martins F. (2006)

Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados

Para finalizar la investigación, Delgado, Colombo y Orfila (2002) señalan que la última etapa del proceso consiste en analizar e interpretar los resultados, presentando argumentos que permitan conocer los diferentes hallazgos derivados del alcance de cada uno de los objetivos propuestos. De allí, que los datos recolectados deberán estar clasificados y agrupados, atendiendo a sus características para así establecer cuál es la relación que existe entre ellos, para luego tabularlos y presentarlos para su análisis e interpretación. En ese sentido, se presentarán las tablas que indican la frecuencia absoluta y porcentual de cada respuesta, acompañándolas de gráficos que facilitan su análisis e interpretación.

Además, a través del análisis estadístico se establecerán las relaciones entre las variables aplicando la lógica deductiva e inductiva, con la finalidad de extraer las conclusiones correspondientes; intentando aclarar los conceptos y dudas que puedan surgir y tengan que ver con las relaciones entre las variables estudiadas; antes de realizar las recomendaciones que se consideren pertinentes.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo presenta los resultados obtenidos de la aplicación de técnicas e instrumento que permitieron recolectar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. En ese sentido, se realizó una revisión documental de los reportes de incidencias y quejas en el Departamento de Recursos Humanos, de lo cual se evidenció que en la mencionada unidad organizativa, no reposa ninguna queja formal de incidencias que puedan relacionarse con el mobbing o acoso laboral.

Asimismo, los registros muestran que la mayoría de las incidencias anotadas se relacionan con accidentes laborales, desavenencias entre trabajadores y supervisores por situaciones laborales o conflictos que llegan a la agresión verbal o física entre compañeros de trabajo, pero que pueden considerarse como incidentes aislados, sin que se observe casos que sean continuados o reiterativos contra una misma persona, por lo que no se cumplen las características del mobbing.

En cuanto a la observación de la investigadora como pasante en la empresa pudo ser testigo de algunos conflictos entre compañeros de trabajo que se derivaban mayormente por desacuerdos en cuanto a la ideología política, la echadera de broma o burla, que en ocasiones escalaron, terminando en la agresión verbal e incluso algunas agresiones físicas leves. Al evidenciar la presencia reiterada de algunas personas en estas situaciones de conflicto, surgen las dudas si estas actitudes se limitan a simples conflictos entre compañeros, o si pueden ser síntomas de incidencias de acoso laboral.

En ese sentido, es importante destacar que la mayoría de estos conflictos se origina de las discusiones sobre temas políticos, lo cual pone de manifiesto que la polarización que se observa en la sociedad venezolana se refleja en las relaciones de trabajo, incluyendo las sindicales que ya en el pasado trajo como consecuencia la división del sindicato, la creación de uno paralelo y el consecuente conflicto que llegó a paralizar las actividades.

De conversaciones con algunos trabajadores, se pudo conocer que muchos de los problemas que se suscitan entre los trabajadores tienen sus orígenes en las heridas que dejaron los conflictos sindicales en el pasado y que no se han sanado del todo, persistiendo una fuerte división entre los que apoyan al oficialismo y los simpatizantes de la oposición, que en ocasiones generan actitudes de intolerancia que llevan a discusiones y terminan en gritos, maltratos, amenazas y burlas, entre otras; que afectan las relaciones de trabajo; que pudieran ser síntomas de acoso laboral.

Sin embargo, estas mismas personas contactadas afirman que las agresiones han disminuido con el paso del tiempo, ya no se observan daños a la propiedad como, cauchos pichado, rayones y grafitis en contra de algunas personas en la empresa y otras manifestaciones de conducta que afectaban las relaciones en el ambiente de trabajo.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta a 60 trabajadores del área de producción del turno de la mañana; mediante un instrumento de 34 preguntas con una escala de Likert, se presentan tabulados, mostrando las frecuencias absoluta y porcentual acompañados de un gráfico que facilita su análisis y la interpretación de la investigadora de los datos recolectados para cada pregunta.

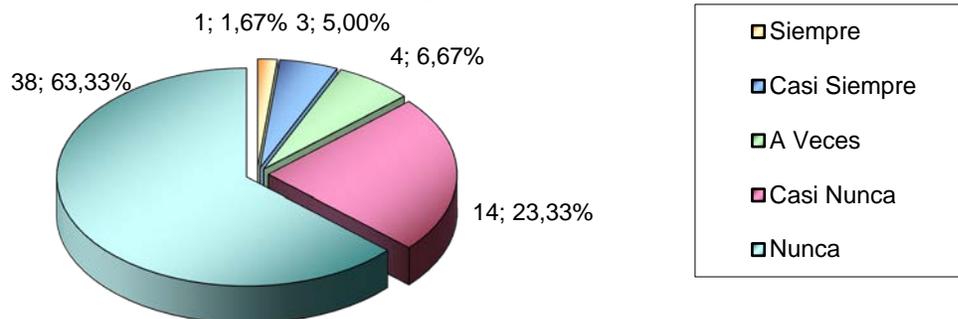
Ítem 1: ¿Ha observado Usted actitudes agresivas u hostigamiento frecuentes de parte de un trabajador contra un supervisor?

Tabla 1
Frecuencia de Respuestas Ítem 1

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	1,67
Casi Siempre	3	5,00
A Veces	4	6,67
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	38	63,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 1



Fuente: Da Silva (2014)

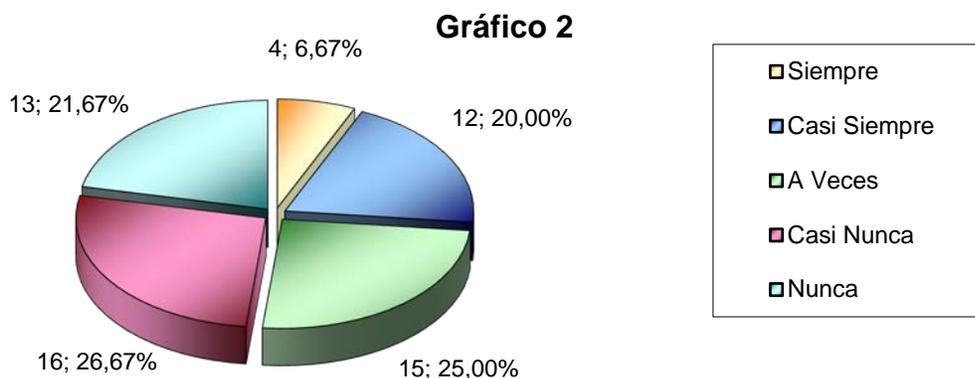
El 63,33por ciento de los encuestados contestó que nunca ha observado actitudes agresivas u hostigamiento frecuentes de parte de un trabajador contra un supervisor. Un 23,33 por ciento respondió que casi nunca, un 6,67 por ciento señaló que a veces, mientras un 5,0 por ciento indicó que casi siempre y el 1,67 por ciento dijo que siempre: Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no ha visto a un trabajador acosar a un superior, lo que permite inferir que no se observa un mobbing vertical ascendente.

Ítem 2: ¿En la empresa, ha sido testigo de actitudes de burlas o maltratos de un supervisor hacia un subordinado?

Tabla 2
Frecuencia de Respuestas Ítem 2

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	12	20,00
A Veces	15	25,00
Casi Nunca	16	26,67
Nunca	13	21,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)



Fuente: Da Silva (2014)

El 26,67por ciento de los encuestados contestó que casi nunca ha sido testigo de actitudes de burlas o maltratos de un supervisor hacia un subordinado en la empresa. Un 25,00 por ciento respondió que a veces, un 21,67 por ciento señaló que nunca, mientras un 20,0 por ciento indicó que casi siempre y el 6,67 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia negativa que permiten inferir que en la empresa no existen evidencias concretas de acoso vertical descendiente.

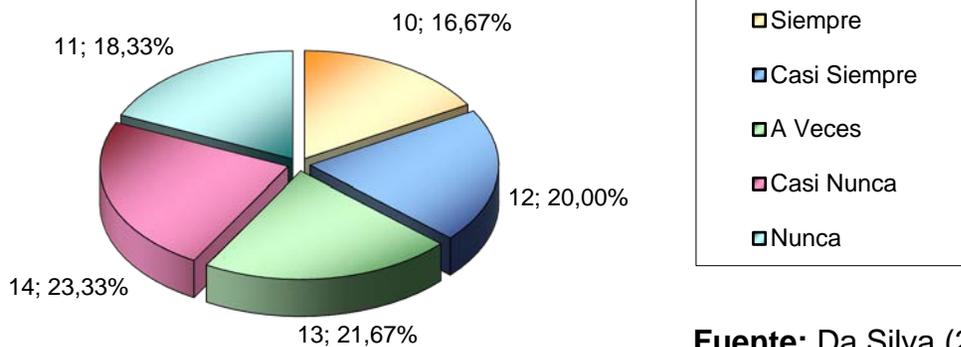
Ítem 3: ¿Ha presenciado actitudes de hostigamiento o acoso frecuente contra un trabajador por parte de sus compañeros de trabajo?

Tabla 3
Frecuencia de Respuestas Ítem 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	10	16,67
Casi Siempre	12	20,00
A Veces	13	21,67
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	11	18,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 3



Fuente: Da Silva (2014)

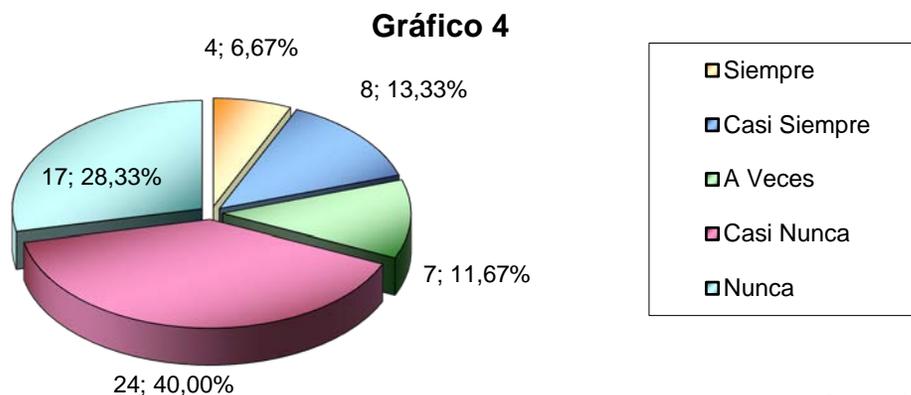
El 23,33 por ciento de los encuestados contestó que casi nunca presenciado actitudes de hostigamiento o acoso frecuente contra un trabajador por parte de sus compañeros. Un 21,67 por ciento respondió que a veces, un 20,00 por ciento señaló que casi siempre, mientras un 18,33 por ciento indicó que nunca y el 16,67 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una ligera tendencia positiva que permite inferir que en la empresa se observan conductas que pueden ser interpretadas como acoso horizontal.

Ítem 4: ¿Se ha sentido víctima de algún tipo de burlas o malos tratos en su trabajo?

Tabla 4
Frecuencia de Respuestas Ítem 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	8	13,33
A Veces	7	11,67
Casi Nunca	24	40,00
Nunca	17	28,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)



Fuente: Da Silva (2014)

El 40,00 por ciento de los encuestados contestó que casi nunca se ha sentido víctima de algún tipo de burlas o malos tratos en su trabajo. Un 28,33 por ciento respondió que nunca, un 13,33 por ciento señaló que casi siempre, mientras un 11,67 por ciento indicó que a veces y el 6,67 por ciento dijo que siempre: Las respuestas muestran una tendencia que permite inferir que la gran mayoría de los trabajadores encuestados no se ha sentido víctima de algún tipo de burlas o malos tratos en el ambiente de trabajo.

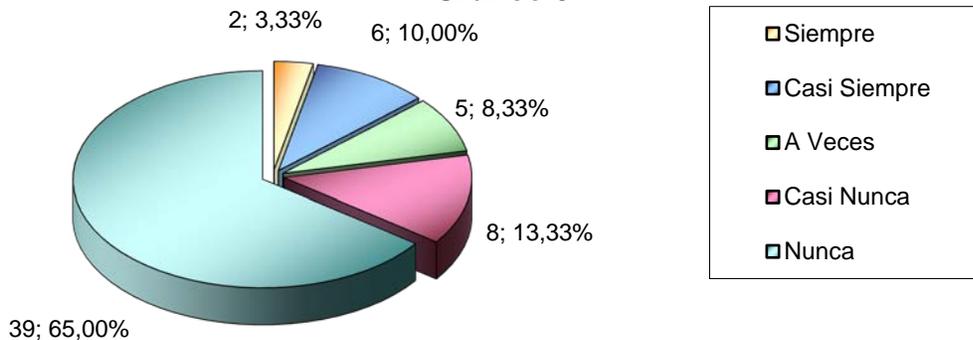
Ítem 5: ¿Se siente Usted víctima de un acoso permanente en el trabajo?

Tabla 5
Frecuencia de Respuestas Ítem 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	6	10,00
A Veces	5	8,33
Casi Nunca	8	13,33
Nunca	39	65,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 5



Fuente: Da Silva (2014)

El 65,00por ciento de los encuestados contestó que nunca se siente víctima de un acoso permanente en el trabajo. Un 13,33 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que casi siempre, mientras un 8,32 por ciento indicó que a veces y el 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no se siente víctima de un acoso permanente en el trabajo, lo que permite inferir que no ha sido el blanco de conductas que conforman del mobbing.

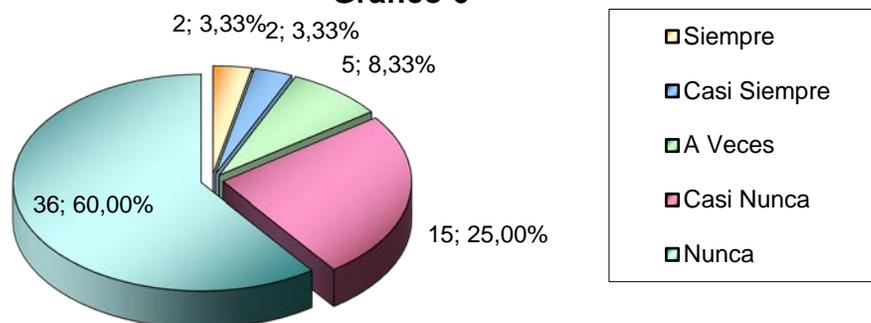
Ítem 6: ¿Considera Usted que en su ambiente de trabajo se maltrate de manera física o verbal a algún compañero por el solo hecho de molestarlo?

Tabla 6
Frecuencia de Respuestas Ítem 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	5	8,33
Casi Nunca	15	25,00
Nunca	36	60,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 6



Fuente: Da Silva (2014)

El 60,00por ciento de los encuestados contestó que en su ambiente de trabajo nunca se maltrata de manera física o verbal a algún compañero por el solo hecho de molestarlo. Un 25,0 por ciento respondió que casi nunca, un 8,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que casis siempre y un 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría considera que en los ambientes de trabajo de la empresa no se maltrata de manera física o verbal al trabajador con la sola intención de perturbarlo.

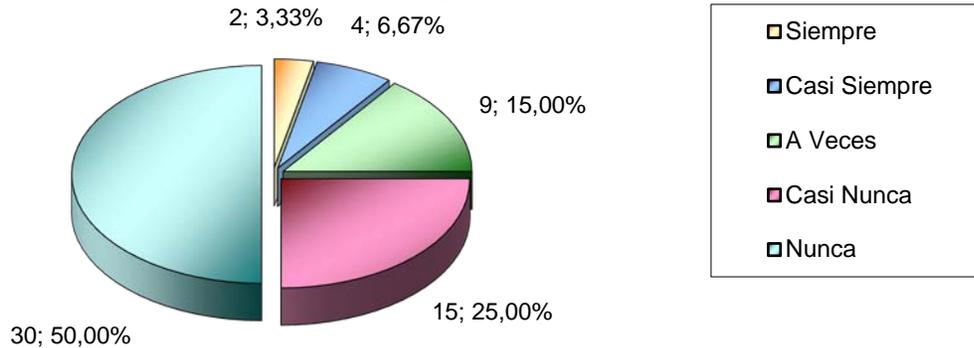
Ítem 7: ¿Se ha sentido en algún momento hostigado con la intención de hacerle renunciar?

Tabla 7
Frecuencia de Respuestas Ítem 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	4	6,67
A Veces	9	15,00
Casi Nunca	15	25,00
Nunca	30	50,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 7



Fuente: Da Silva (2014)

El 50,00por ciento de los encuestados respondió que nunca se ha sentido hostigado en algún momento con la intención de hacerle renunciar. Un 25,00 por ciento contestó que casi nunca, un 15,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 6,67 por ciento indicó que casi siempre y el 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas muestran que la gran mayoría considera que en ningún momento ha sido hostigado con la intención de hacerle renunciar.

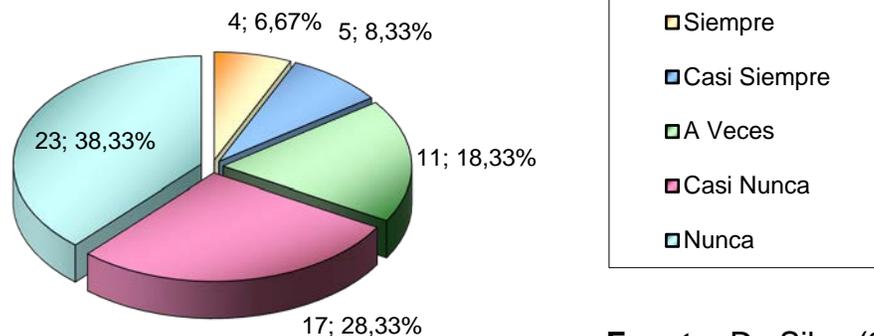
Ítem 8: ¿En alguna oportunidad ha notado que se aisle a un trabajador con intención de evitar su ascenso?

Tabla 8
Frecuencia de Respuestas Ítem 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	5	8,33
A Veces	11	18,33
Casi Nunca	17	28,33
Nunca	23	38,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 8



Fuente: Da Silva (2014)

El 38,33 por ciento de los encuestados contestó que nunca ha notado que se aisle a un trabajador con intención de evitar su ascenso. Un 28,33 por ciento respondió que casi nunca; un 18,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 8,33 por ciento indicó que casi siempre y el 6,67 por ciento restante dijo que siempre. Las respuestas permiten inferir que la mayoría de los trabajadores no ha notado que se aisle a un compañero de trabajo con la intención de dificultar su desarrollo dentro de la empresa.

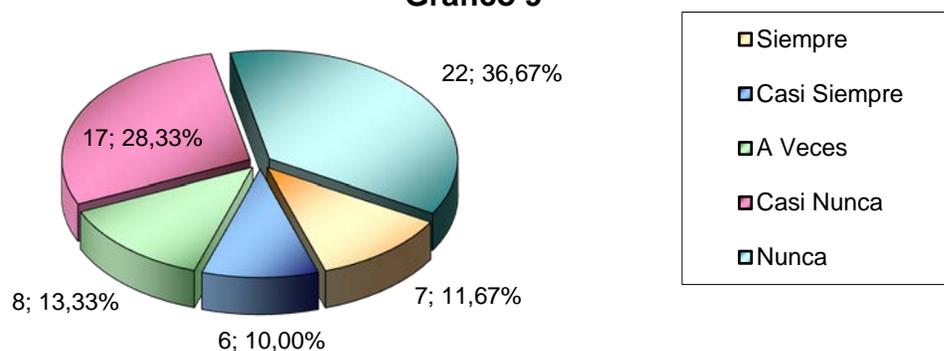
Ítem 9: ¿Se siente víctima de burlas frecuentes por parte de sus compañeros?

Tabla 9
Frecuencia de Respuestas Ítem 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	11,67
Casi Siempre	6	10,00
A Veces	8	13,33
Casi Nunca	17	28,33
Nunca	22	36,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 9



Fuente: Da Silva (2014)

El 36,67 por ciento de los encuestados respondió que nunca se siente víctima de burlas frecuentes por parte de sus compañeros. Un 28,33 por ciento respondió que casi nunca, un 13,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 11,67 por ciento indicó que siempre y el 10,00 por ciento restante dijo que casi siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que la mayoría no siente que haya sido víctima de las burlas frecuentes de sus compañeros de trabajo.

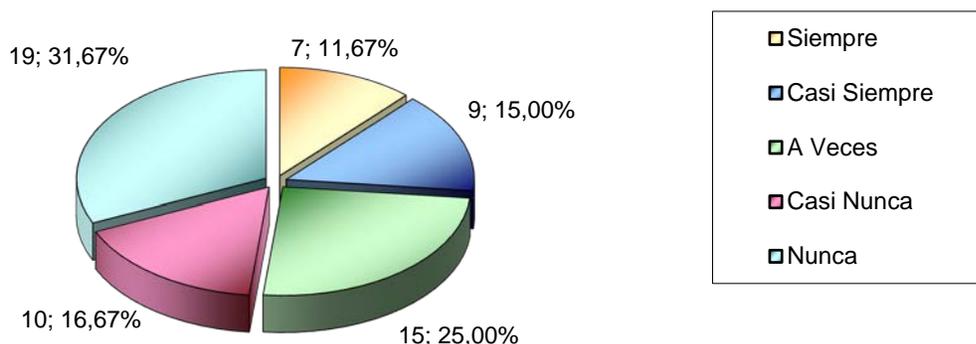
Ítem 10: ¿Considera usted que es blanco de críticas constantes en el desarrollo de sus actividades laborales?

Tabla 10
Frecuencia de Respuestas Ítem 10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	11,67
Casi Siempre	9	15,00
A Veces	15	25,00
Casi Nunca	10	16,67
Nunca	19	31,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 10



Fuente: Da Silva (2014)

El 31,67por ciento de los encuestados contestó que nunca que es blanco de críticas constantes en el desarrollo de sus actividades laborales. Un 25,00 por ciento respondió que a veces, un 16,67 por ciento señaló que casi nunca, mientras un 15,0 por ciento indicó que casi siempre y el 11,67 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores no son blanco de las críticas constantes en desarrollo de sus tareas.

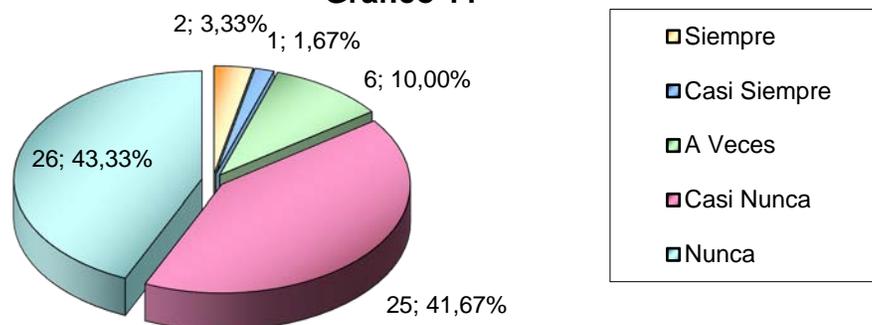
Ítem 11: ¿Ha recibido amenazas veladas que le hacen sentirse mal en su puesto de trabajo?

Tabla 11
Frecuencia de Respuestas Ítem 11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	1	1,67
A Veces	6	10,00
Casi Nunca	25	41,67
Nunca	26	43,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 11



Fuente: Da Silva (2014)

El 43,33 por ciento de los encuestados contestó que nunca ha recibido amenazas veladas que le hacen sentirse mal en su puesto de trabajo. Un 41,67 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que siempre y un 1,67 por ciento dijo que casi siempre. Las tendencias de las respuestas permiten concluir que la mayoría señala que no ha recibido amenazas dirigidas a hacerlo sentirse mal en su puesto de trabajo.

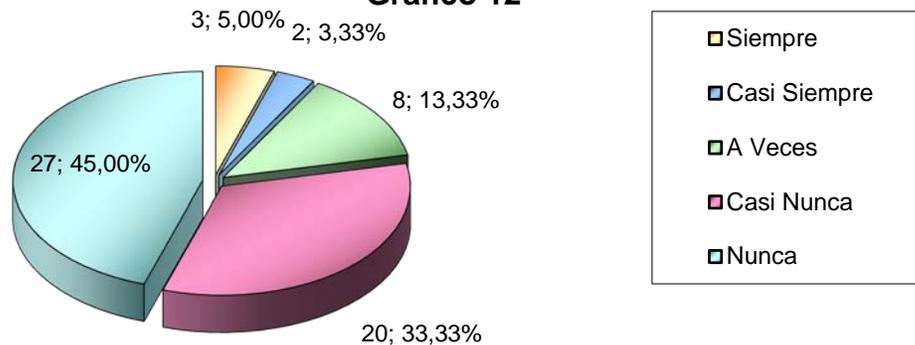
Ítem 12: ¿Considera que permanentemente se circulan rumores sobre algún compañero de trabajo?

Tabla 12
Frecuencia de Respuestas Ítem 12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	5,00
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	8	13,33
Casi Nunca	20	33,33
Nunca	27	45,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 12



Fuente: Da Silva (2014)

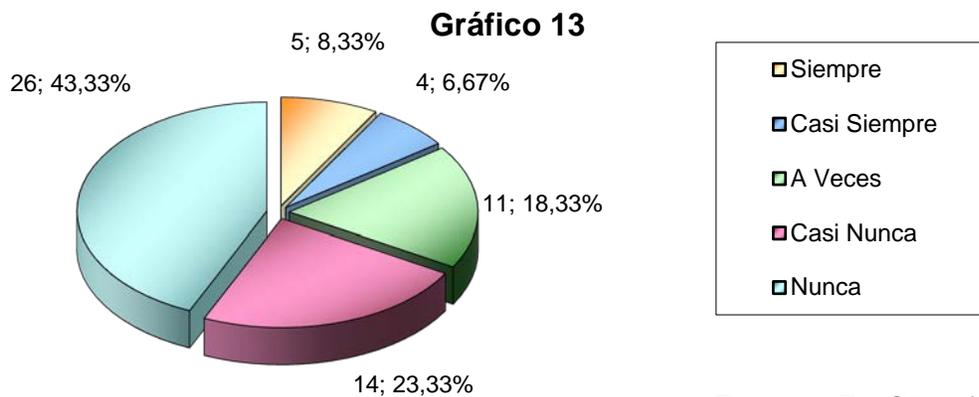
El 45,00por ciento de los encuestados contestó que nunca se circulan rumores de manera permanente sobre algún compañero de trabajo. Un 33,33 por ciento respondió que casi nunca, un 13,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 5,0 por ciento indicó que siempre y el 3,33 por ciento dijo que casi siempre: Las respuestas permiten concluir que la mayoría considera que no se circulan rumores permanentemente sobre compañeros de trabajo.

Ítem 13: ¿Considera que ha sido agredido de manera verbal frecuentemente?

Tabla 13
Frecuencia de Respuestas Ítem 13

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	8,33
Casi Siempre	4	6,67
A Veces	11	18,33
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	26	43,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)



Fuente: Da Silva (2014)

Un 43,33 por ciento de los encuestados contestó que nunca ha sido agredido de manera verbal frecuentemente. Un 23,33 por ciento respondió que casi nunca, un 18,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 8,33 por ciento indicó que siempre y el 6,67 por ciento dijo que casi siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia negativa que permiten inferir que la gran mayoría de los trabajadores no ha sido agredida de manera verbal con frecuencia.

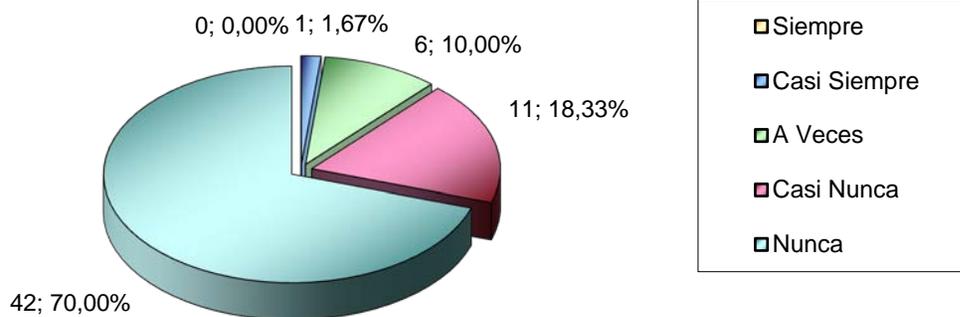
Ítem 14: ¿Su supervisor le asigna frecuentemente labores riesgosas que van más allá de las responsabilidades de su cargo?

Tabla 14
Frecuencia de Respuestas Ítem 14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0,0
Casi Siempre	1	1,67
A Veces	6	10,00
Casi Nunca	11	18,33
Nunca	42	70,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 14



Fuente: Da Silva (2014)

El 70,00 por ciento de los encuestados contestó que su supervisor nunca le asigna frecuentemente labores riesgosas que van más allá de las responsabilidades de su cargo. Un 18,33 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que a veces, mientras el restante 1,67 por ciento dijo que casi siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría concuerda que los supervisores nunca asignan labores más allá de las responsabilidades de su cargo que puedan representar riesgos para el trabajador.

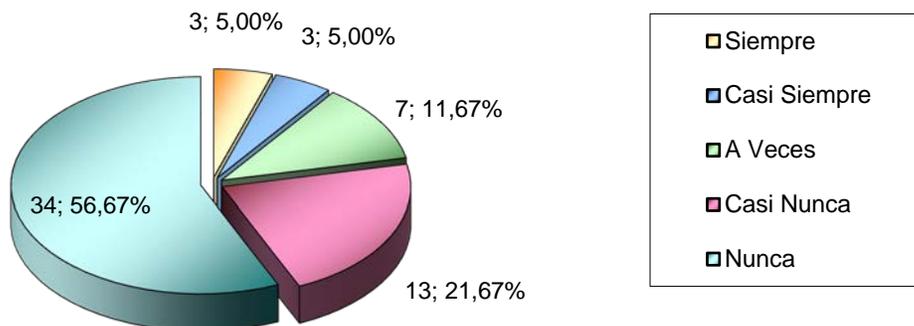
Ítem 15: ¿Algunos trabajadores son aislados intencionalmente en las actividades en el ambiente de trabajo?

Tabla 15
Frecuencia de Respuestas Ítem 15

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	5,00
Casi Siempre	3	5,00
A Veces	7	11,67
Casi Nunca	13	21,67
Nunca	34	56,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 15



Fuente: Da Silva (2014)

El 56,67 por ciento de los encuestados contestó que los trabajadores nunca son aislados intencionalmente en las actividades en el ambiente de trabajo. Un 21,67 por ciento respondió que casi nunca, un 11,67 por ciento señaló que a veces, mientras un 5,00 por ciento indicó que casi siempre y el 5,00 por ciento restante dijo que siempre. Las respuestas muestran que la gran mayoría de los encuestados considera que los trabajadores no son aislados de manera intencional de las actividades en el ambiente de trabajo.

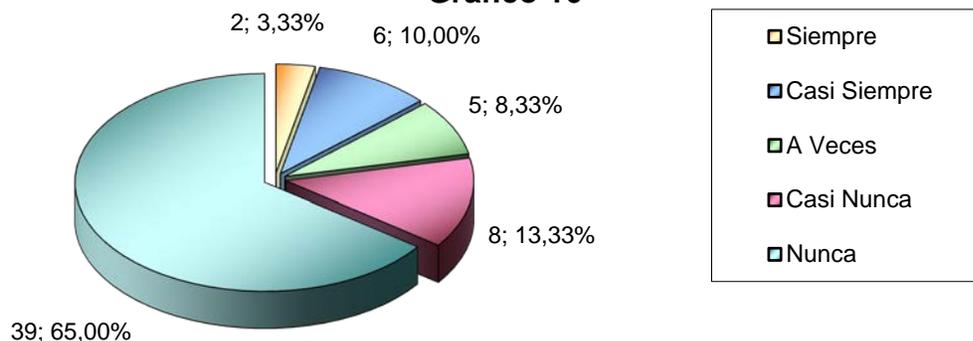
Ítem 16: ¿El supervisor sobrecarga de responsabilidades a un trabajador más allá de las de su cargo de manera intencional?

Tabla 16
Frecuencia de Respuestas Ítem 16

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	6	10,00
A Veces	5	8,33
Casi Nunca	8	13,33
Nunca	39	65,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 16



Fuente: Da Silva (2014)

El 65,00 por ciento de los encuestados contestó el supervisor nunca sobrecarga de responsabilidades de manera intencional a un trabajador más allá de las correspondientes a su cargo. Un 13,33 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que casi siempre, mientras un 8,32 por ciento indicó que a veces y el 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no percibe que los supervisores sobrecarguen de trabajo, de manera intencional, al trabajador.

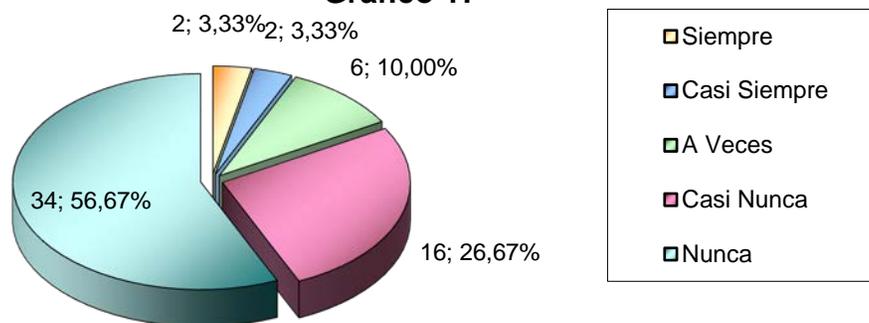
Ítem 17: ¿Se siente molesto o maltratado de manera permanente en su ambiente de trabajo?

Tabla 17
Frecuencia de Respuestas Ítem 17

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	6	10,00
Casi Nunca	16	26,67
Nunca	34	56,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 17



Fuente: Da Silva (2014)

El 56,67 por ciento de los encuestados contestó que nunca se sienten molesto o maltratado de manera permanente en su ambiente de trabajo. Un 26,67 por ciento respondió que casi nunca, un 10,0 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que casi siempre y otro 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría considera no se siente molesto o maltratado de manera permanente en su ambiente de trabajo en la empresa.

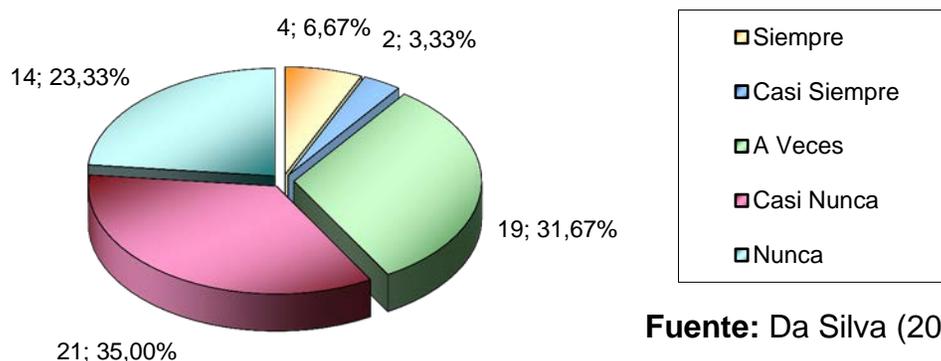
Ítem 18: ¿Se le han encomendado tareas desagradables que no forman parte de sus responsabilidades?

Tabla 18
Frecuencia de Respuestas Ítem 18

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	19	31,67
Casi Nunca	21	35,00
Nunca	14	23,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 18



Fuente: Da Silva (2014)

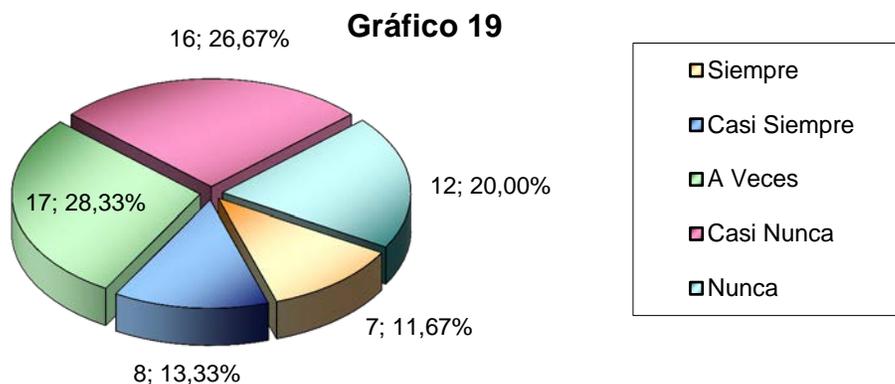
El 35,00por ciento de los encuestados contestó que casi nunca le han encomendado tareas desagradables que no forman parte de sus responsabilidades. Un 31,67 por ciento señaló que a veces, un 23,33 por ciento respondió que nunca; mientras un 6,67 por ciento dijo que siempre y el 3,33 por ciento restante indicó que casi siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que a los trabajadores no se les asignan tareas desagradables que no son su responsabilidad de manera frecuente.

Ítem 19: ¿Siente usted que el ambiente de trabajo es altamente competitivo?

Tabla 19
Frecuencia de Respuestas Ítem 19

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	11,67
Casi Siempre	8	13,33
A Veces	17	28,33
Casi Nunca	16	26,67
Nunca	12	20,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)



Fuente: Da Silva (2014)

El 28,33 por ciento de los encuestados respondió que a veces siente que el ambiente de trabajo es altamente competitivo. Un 26,67 por ciento respondió que casi nunca, un 20,00 por ciento señaló que nunca, mientras un 13,33 por ciento indicó que casi siempre y el 11,67 por ciento restante dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los trabajadores no sienten que el ambiente de trabajo es altamente competitivo; aunque un número significativo piensa que sí.

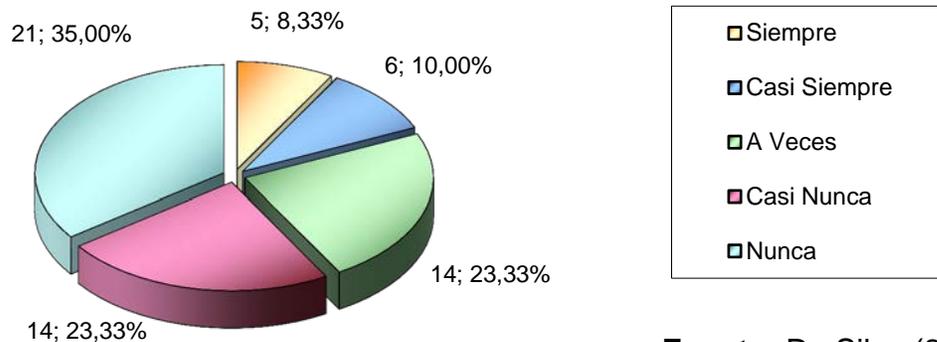
Ítem 20: ¿Considera Usted que el ambiente de trabajo en su empresa es propicio para que surja el acoso laboral?

Tabla 20
Frecuencia de Respuestas Ítem 20

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	8,33
Casi Siempre	6	10,00
A Veces	14	23,33
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	21	35,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 20



Fuente: Da Silva (2014)

El 35,00por ciento de los encuestados contestó que que el ambiente de trabajo en su empresa nunca es propicio para que surja el acoso laboral. Un 23,33 por ciento respondió que casi nunca, otro 23,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 10,0 por ciento indicó que casi siempre y el 8,33 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores no consideran que el ambiente laboral de la empresa sea propicio para el acoso laboral aunque un número significativo de ellos percibe que si.

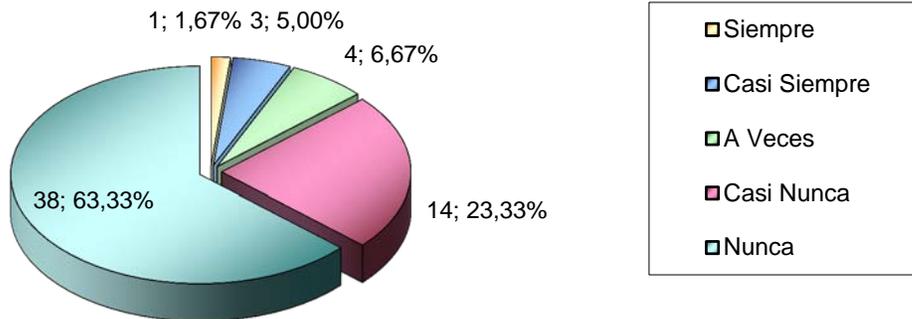
Ítem 21: ¿En su trabajo, ha observado que se cambie el turno de trabajo con intención de perturbar al trabajador?

Tabla 21
Frecuencia de Respuestas Ítem 21

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	1,67
Casi Siempre	3	5,00
A Veces	4	6,67
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	38	63,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 21



Fuente: Da Silva (2014)

El 63,33 por ciento de los encuestados contestó que nunca ha observado que se cambie el turno de trabajo con intención de perturbar al trabajador. Un 23,33 por ciento respondió que casi nunca, un 6,67 por ciento señaló que a veces, mientras un 5,0 por ciento indicó que casi siempre y el 1,67 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no considera que se cambie a un trabajador de turno con la intención de molestarlo.

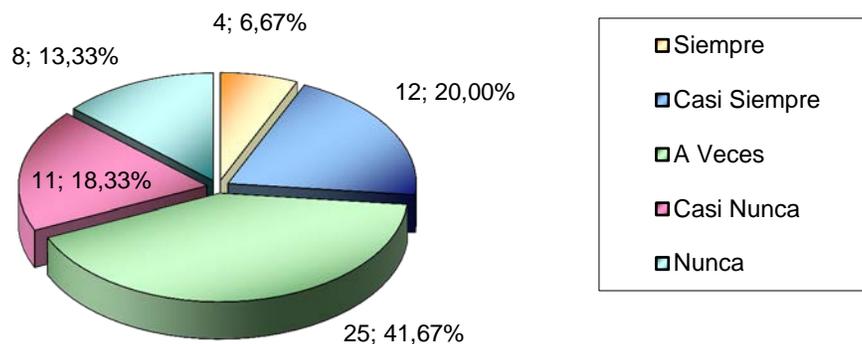
Ítem 22: ¿La empresa mantiene campañas informativas para evitar el acoso laboral?

Tabla 22
Frecuencia de Respuestas Ítem 22

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	12	20,00
A Veces	25	41,67
Casi Nunca	11	18,33
Nunca	8	13,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 22



Fuente: Da Silva (2014)

El 41,67por ciento de los encuestados contestó que a veces la empresa mantiene campañas informativas para evitar el acoso laboral. Un 20,00 por ciento respondió que casi siempre, un 18,33 por ciento señaló que casi nunca, mientras un 13,33 por ciento indicó que nunca y el 6,67 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que en la empresa en ocasiones se realizan campañas para evitar el acoso laboral, sin que los trabajadores perciban que sea constante.

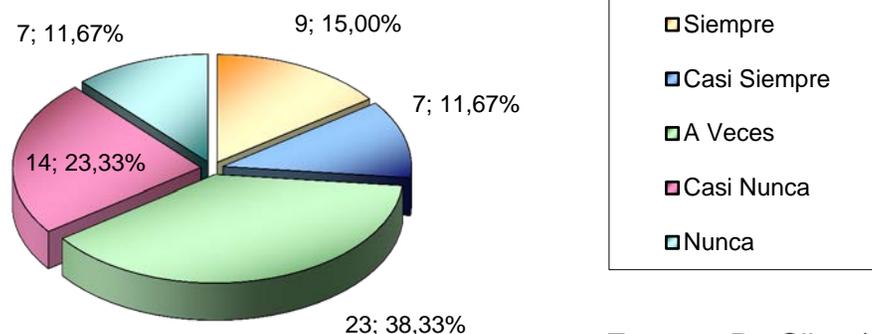
Ítem 23: ¿Los supervisores participan activamente en la prevención del acoso en el trabajo?

Tabla 23
Frecuencia de Respuestas Ítem 23

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	9	15,00
Casi Siempre	7	11,67
A Veces	23	38,33
Casi Nunca	14	23,33
Nunca	7	11,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 23



Fuente: Da Silva (2014)

El 38,33 por ciento de los encuestados contestó que los supervisores a veces participan activamente en la prevención del acoso en el trabajo. Un 23,33 por ciento respondió que casi nunca, un 15,00 por ciento señaló que siempre, mientras un 11,67 por ciento indicó que casi siempre y el 11,67 por ciento dijo que nunca. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permite inferir que los supervisores de alguna manera participan de manera activa en la prevención del acoso laboral en los ambientes de trabajo de la empresa.

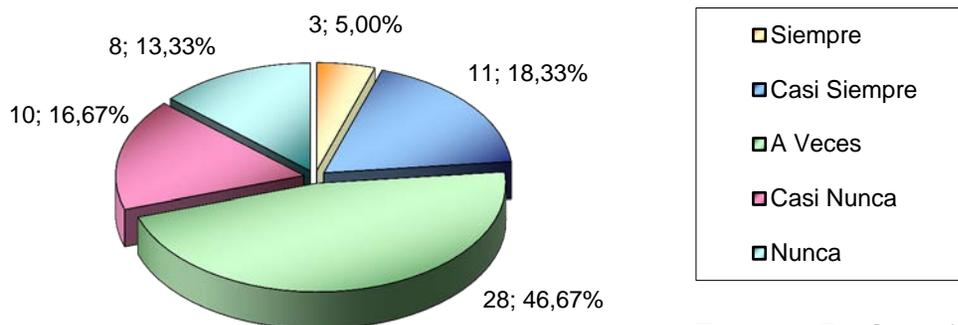
Ítem 24: ¿La empresa mantiene campañas de capacitación orientadas a concientizar contra el acoso, hostigamiento o maltrato entre los trabajadores?

Tabla 24
Frecuencia de Respuestas Ítem 24

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	5,00
Casi Siempre	11	18,33
A Veces	28	46,67
Casi Nunca	10	16,67
Nunca	8	13,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 24



Fuente: Da Silva (2014)

El 46,67 por ciento de los encuestados contestó que la empresa a veces mantiene campañas de capacitación orientadas a concientizar contra el acoso. Un 18,33 por ciento respondió que casi siempre, un 16,67 por ciento señaló que casi nunca, mientras un 13,33 por ciento indicó que nunca y el 5,00 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que la empresa a veces realiza campañas de concientización respecto al acoso laboral.

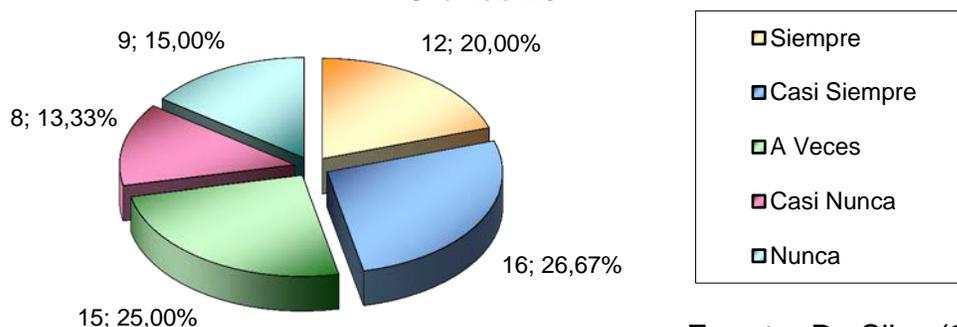
Ítem 25: ¿La empresa tiene mecanismos para resolver prontamente los conflictos que se presentan en el ambiente de trabajo?

Tabla 25
Frecuencia de Respuestas Ítem 25

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	12	20,00
Casi Siempre	16	26,67
A Veces	15	25,00
Casi Nunca	8	13,33
Nunca	9	15,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 25



Fuente: Da Silva (2014)

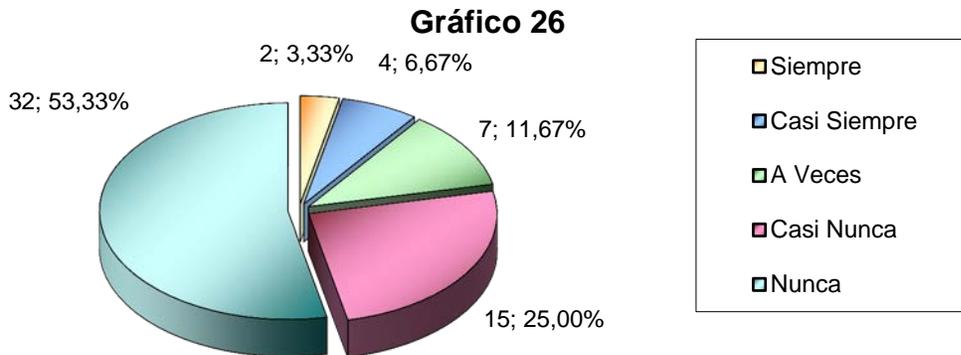
El 26,67 por ciento de los encuestados contestó que la empresa casi siempre tiene mecanismos para resolver prontamente los conflictos que se presentan en el ambiente de trabajo. Un 25,0 por ciento respondió que a veces, un 20,00 por ciento señaló que siempre, mientras un 15,0 por ciento indicó que nunca y el 13,33 por ciento dijo que casi nunca. Las respuestas muestran una tendencia que permite inferir que la empresa cuenta con mecanismos para una pronta resolución de los conflictos en el ambiente de trabajo.

Ítem 26: ¿Luego de la jornada laboral, se siente estresado por las actitudes de sus compañeros?

Tabla 26
Frecuencia de Respuestas Ítem 26

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	4	6,67
A Veces	7	11,67
Casi Nunca	15	25,00
Nunca	32	60,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)



Fuente: Da Silva (2014)

El 53,33por ciento de los encuestados contestó que luego de la jornada laboral, nunca se siente estresado por las actitudes de sus compañeros. Un 25,0 por ciento respondió que casi nunca, un 11,67 por ciento señaló que a veces, mientras un 6,67 por ciento indicó que casi siempre y un 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no se siente estresado por las actitudes de los compañeros de trabajo durante la jornada laboral.

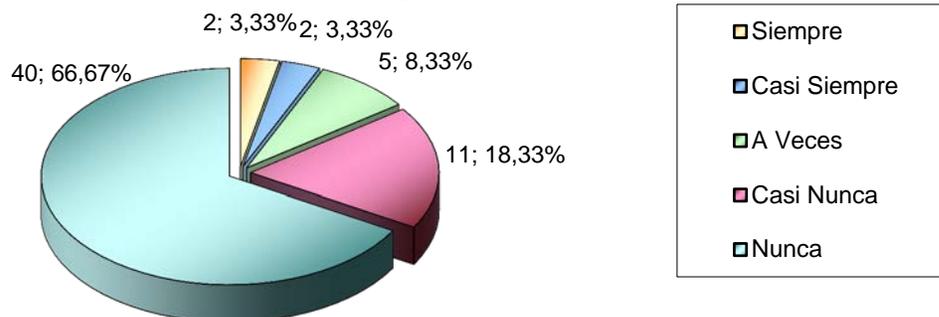
Ítem 27: ¿Las actitudes de acoso en el ambiente de trabajo causan ansiedad por abandonar el puesto de trabajo?

Tabla 27
Frecuencia de Respuestas Ítem 27

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	5	8,33
Casi Nunca	11	18,33
Nunca	40	66,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 27



Fuente: Da Silva (2014)

El 66,66 por ciento de los encuestados respondió que las actitudes de acoso en el ambiente de trabajo nunca le causan ansiedad por abandonar el puesto de trabajo. Un 18,33 por ciento contestó que casi nunca, un 8,33 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que casi siempre y el 3,33 por ciento dijo que siempre. Las respuestas muestran que la gran mayoría considera que en ningún momento se han sentido ansiosos en abandonar su puesto de trabajo a consecuencia de sentirse acosado.

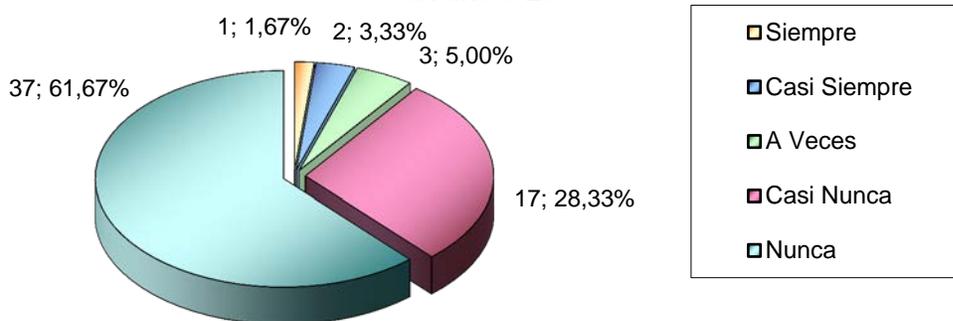
Ítem 28: ¿Considera Usted que se siente molesto o irritado permanentemente a consecuencia del acoso en el trabajo?

Tabla 28
Frecuencia de Respuestas Ítem 28

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	1,67
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	3	5,00
Casi Nunca	17	28,33
Nunca	37	61,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 28



Fuente: Da Silva (2014)

El 61,67 por ciento de los encuestados contestó que nunca se siente molesto o irritado permanentemente a consecuencia del acoso en el trabajo. Un 28,33 por ciento respondió que casi nunca; un 5,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que casi siempre y el 1,67 por ciento restante dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría de los trabajadores no se siente molesto o irritado, permanentemente, a consecuencia del acoso en el trabajo, lo que puede significar que no percibe que haya conductas reiterativas en ese sentido.

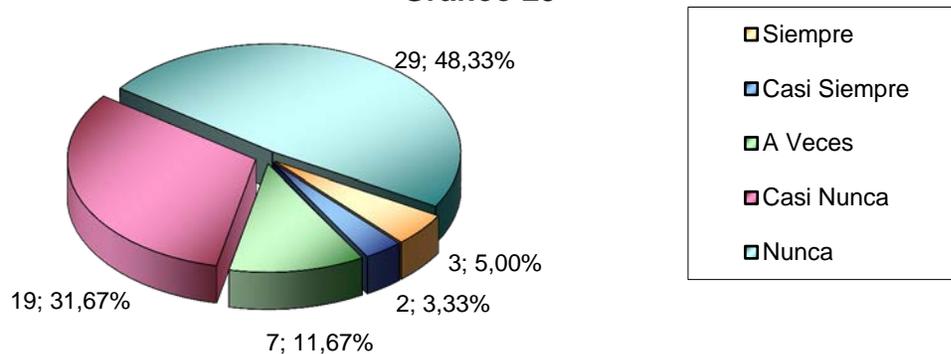
Ítem 29: ¿Se siente deprimido por causa del acoso u hostigamiento en el trabajo?

Tabla 29
Frecuencia de Respuestas Ítem 29

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	5,00
Casi Siempre	2	3,33
A Veces	7	11,67
Casi Nunca	19	31,67
Nunca	29	48,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 29



Fuente: Da Silva (2014)

El 48,33 por ciento de los encuestados respondió que nunca se siente deprimido por causa del acoso u hostigamiento en el trabajo. Un 31,67 por ciento respondió que casi nunca, un 11,67 por ciento señaló que a veces, mientras un 5,00 por ciento indicó que siempre y el 3,33 por ciento restante dijo que casi siempre; lo que permite concluir que la gran mayoría de los trabajadores no siente que el acoso u hostigamiento en el trabajo les cause depresión, lo que permite inferir que no percibe que exista este problema.

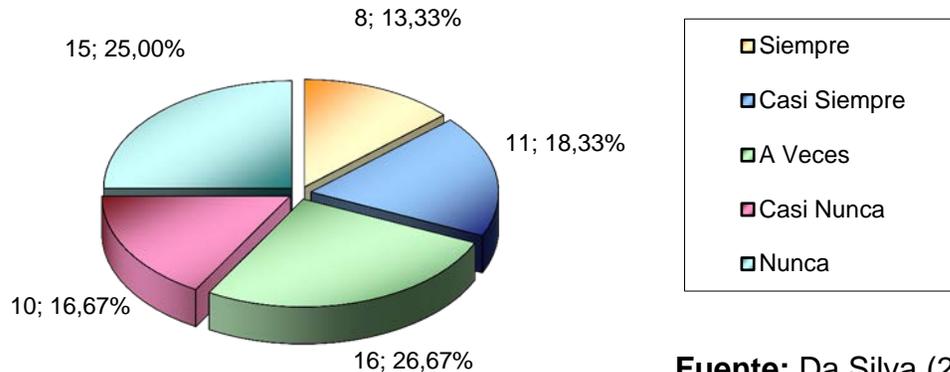
Ítem 30: ¿Las actitudes de hostigamiento en el ambiente de trabajo contribuyen a exponer a los trabajadores a riesgos laborales?

Tabla 30
Frecuencia de Respuestas Ítem 30

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	8	11,67
Casi Siempre	11	15,00
A Veces	16	25,00
Casi Nunca	10	16,67
Nunca	15	31,67
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 30



Fuente: Da Silva (2014)

El 26,67 por ciento de los encuestados contestó que las actitudes de hostigamiento en el ambiente de trabajo a veces contribuyen a exponer a los trabajadores a riesgos laborales. Un 25,00 por ciento respondió que nunca, un 18,33 por ciento señaló que casi siempre, mientras un 16,67 por ciento indicó que casi nunca y el 13,33 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que indica que los trabajadores en su mayoría están conscientes que el acoso laboral expone al trabajador a riesgos en el ambiente de trabajo.

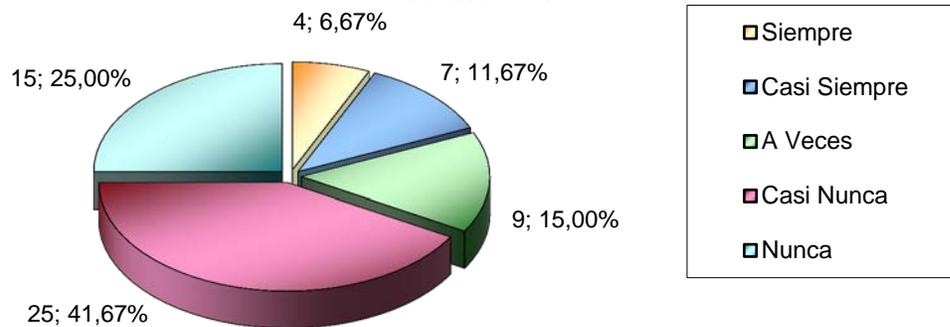
Ítem 31: ¿Siente que las actitudes de hostigamiento disminuyen su capacidad de trabajo?

Tabla 31
Frecuencia de Respuestas Ítem 31

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	7	11,67
A Veces	9	15,00
Casi Nunca	25	41,67
Nunca	15	25,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 31



Fuente: Da Silva (2014)

El 41,67 por ciento de los encuestados contestó que casi siente que las actitudes de hostigamiento disminuyan su capacidad de trabajo. Un 25,00 por ciento respondió que nunca, un 15,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 11,67 por ciento indicó que casi siempre y un 6,67 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la mayoría de los trabajadores encuestados no siente que las actitudes de hostigamiento disminuyan su capacidad de trabajo.

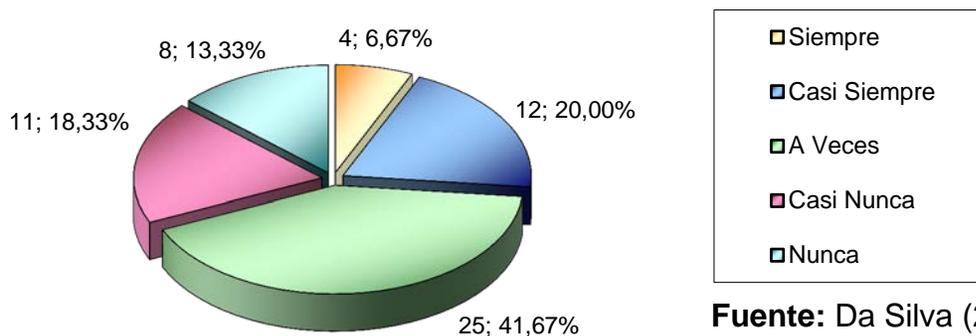
Ítem 32: ¿El ambiente de trabajo se siente afectado por las actitudes que manifiestan sus compañeros?

Tabla 32
Frecuencia de Respuestas Ítem 32

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6,67
Casi Siempre	12	20,00
A Veces	25	41,67
Casi Nunca	11	18,33
Nunca	8	13,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (20142)

Gráfico 32



Fuente: Da Silva (2014)

El 41,67 por ciento de los encuestados contestó que el ambiente de trabajo a veces se ve afectado por las actitudes que manifiestan sus compañeros. Un 20,00 por ciento respondió que casi siempre, un 18,33 por ciento señaló que casi nunca, mientras un 13,33 por ciento indicó que nunca y el 6,67 por ciento dijo que siempre. La dispersión de las respuestas muestra una tendencia que permiten inferir que los trabajadores perciben como las actitudes manifiestas por ellos influyen en el ambiente de trabajo, lo cual puede contribuir a la mejora del comportamiento organizacional.

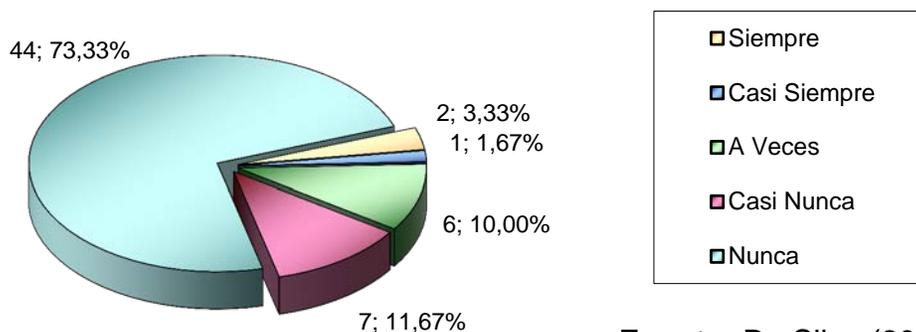
Ítem 33: ¿Se siente rechazado en el ambiente de trabajo por causa del mobbing o acoso laboral?

Tabla 33
Frecuencia de Respuestas Ítem 33

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	3,33
Casi Siempre	1	1,67
A Veces	6	10,00
Casi Nunca	7	11,67
Nunca	44	73,33
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 33



Fuente: Da Silva (2014)

El 73,33 por ciento de los encuestados contestó que nunca se siente rechazado en el ambiente de trabajo por causa del mobbing o acoso laboral. Un 11,67 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 3,33 por ciento indicó que siempre y el 1,67 por ciento dijo que casi siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría de los trabajadores no siente rechazo en el ambiente de trabajo como consecuencia del acoso laboral, lo cual pudiera interpretarse como que no perciben que este exista en la empresa.

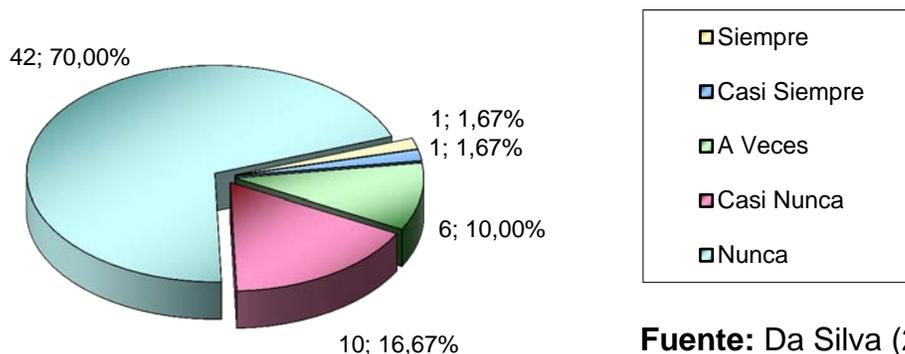
Ítem 34: ¿Conoce de trabajadores que han renunciado para no seguir siendo objeto de burla o maltratos?

Tabla 34
Frecuencia de Respuestas Ítem 34

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	1,67
Casi Siempre	1	1,67
A Veces	6	10,00
Casi Nunca	10	16,67
Nunca	42	70,00
TOTAL	60	100,00

Fuente: Da Silva (2014)

Gráfico 34



Fuente: Da Silva (2014)

Un 70,00 por ciento de los encuestados contestó que nunca ha conocido de trabajadores que hayan renunciado para no seguir siendo objeto de burla o maltratos. Un 16,67 por ciento respondió que casi nunca, un 10,00 por ciento señaló que a veces, mientras un 1,67 por ciento indicó que casi siempre y el 1,67 por ciento dijo que siempre. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría no conoce de casos en que un trabajador haya renunciado para no seguir siendo víctima de burlas o maltratos, como acoso laboral.

CONCLUSIONES

En virtud de la información recolectada durante el período de observación y de las respuestas recibidas tanto en la conversación informal con trabajadores, como en la encuesta aplicada, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

En consideración al primer objetivo de identificar las manifestaciones de acoso laboral presentes en las relaciones de trabajo, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo; puede decirse que la revisión documental de los Reportes de Incidencias y Quejas en el Departamento de Recursos Humanos, no pudo evidenciarse ninguna queja formal de incidentes que puedan relacionarse con el mobbing o acoso laboral.

Asimismo, durante unas pasantías realizadas por la investigadora en la empresa, pudo observar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo y sostener conversaciones con trabajadores, de las cuales pudo conocer que la mayoría de los conflictos entre trabajadores son consecuencia de las rivalidades que se han generado de las simpatías proselitistas de cada trabajador, pudiéndose conocer desde hace diez o doce años, la polarización política existente en el país ha traído como consecuencia conflictos sindicales que llegaron a paralizar a la empresa, generando antagonismos que aún perduran.

En ese sentido, se conoció y se pudo presenciar conflictos que comenzaron con las bromas y burlas con motivo político, que en ocasiones escalaron a discusiones y a la agresión verbal, las cuales por la reiterada participación de algunos protagonistas pudieran considerarse un evento

reiterado que conforme mabinga o acoso laboral, aunque en su mayoría son hechos aislados.

En cuanto, a los resultados de la encuesta, con respecto a la modalidad de las manifestaciones de conductas de mobbing, no existen evidencias concretas de un mobbing vertical ascendente o descendente, aunque un número significativo de trabajadores concuerda haber presenciado hostigamiento o acoso frecuente contra un trabajador por parte de sus compañeros, es decir en la modalidad horizontal.

Con relación a la temporalidad de las manifestaciones, la gran mayoría de los trabajadores encuestados no se ha sentido víctima de algún tipo de burlas o malos tratos en el ambiente de trabajo ni de forma esporádica ni permanente.

Por otro lado, en cuanto a la intencionalidad, la gran mayoría considera que no existen manifestaciones perversas de acoso en la que se maltrate a un trabajador con la sola intención de perturbarlo. Tampoco por razones económicas con la intención de hacerle renunciar o como estrategia del acosador en la que se aisle a un compañero de trabajo con la intención de dificultar su desarrollo dentro de la empresa.

Al respecto de expresión verbal del acoso, los resultados de la encuesta permitieron concluir que la mayoría de los trabajadores señala no haber recibido amenazas veladas para molestarlo y que no se sienten blanco de críticas constantes a su trabajo ni burlas en el desarrollo de sus tareas o ser blanco dirigidas a hacerlo sentirse mal en su puesto de trabajo; sin embargo un número manifiesta haber sido víctima de las burlas de sus compañeros de trabajo; lo que evidencia aquella manifestación verbal sería la variante más

común de conductas que pudieran dar origen al acoso laboral, aun cuando las respuestas muestran una tendencia que permite inferir que la gran mayoría de los trabajadores no percibe que haya sido agredida de manera verbal con frecuencia.

Asimismo, al analizar las respuestas relacionadas con la dimensión física del acoso, la gran mayoría concuerda que a los trabajadores no se le asignan labores más allá de las propias de las responsabilidades de su cargo que puedan representar riesgos para el trabajador ni son aislados de manera intencional de las actividades en el ambiente de trabajo.

En cuanto al acoso psicológico o relacional, la mayoría de los trabajadores considera que no son aislados de manera intencional de las actividades en el ambiente de trabajo; no perciben que se les sobrecargue de trabajo intencionalmente ni se sienten molestados o maltratados permanentemente. Por otro lado, consideran que no se le asignan tareas desagradables que no son su responsabilidad de manera frecuente.

En conclusión, se puede afirmar que no se evidencia la existencia concreta de casos de acoso laboral en la empresa. Sin embargo, se pueden observar situaciones que de presentarse de manera reiterativa pudieran traer como consecuencia que algunos trabajadores pudieran sentirse víctimas del mobbing.

Con relación al segundo objetivo de establecer las causas del acoso laboral presentes en las relaciones de trabajo que se observan en la organización, las respuestas suministradas por los trabajadores encuestados, permiten concluir que en cuanto a las causas organizacionales, a pesar que la dispersión de las respuestas no permite una interpretación concluyente, las

tendencias permiten inferir que los trabajadores no sienten que el ambiente de trabajo sea altamente competitivo o propicio para el acoso laboral aunque un número significativo de ellos percibe que sí.

Por otro lado, en cuanto al diseño de los puestos de trabajo, la gran mayoría considera no considera que se cambie a un trabajador de turno con la intención de molestarlo. Respecto a la comunicación, las respuestas permiten inferir que en la empresa realizan campañas para evitar el acoso laboral, aunque los trabajadores perciban que no son suficientes o de una manera constante.

Respecto a las causas emocionales y sociales, las respuestas indican que los trabajadores consideran que los supervisores no contribuyen suficientemente con su liderazgo a la prevención del acoso laboral en los ambientes de trabajo de la empresa y que la empresa no realiza suficientes campañas de concientización respecto al acoso laboral. Sin embargo, consideran que la empresa cuenta con mecanismos para una pronta resolución de los conflictos en el ambiente de trabajo.

Resumiendo, se puede decir que las posibles causas de las conductas que pueden conducir al mobbing pueden encontrarse en la falta de un liderazgo más proactivo con relación a la prevención de las situaciones conflictivas; así como la débil promoción de campañas de concientización sobre el problema y cómo prevenirlo por parte de la empresa. Asimismo, un significativo número de empleados considera que el clima organizacional, afectado por la polarización ideológica y el proselitismo político propicia conflictos que pueden conducir al acoso.

En otro contexto, ya abordando el tercer objetivo de determinar las consecuencias que han tenido los casos de acoso laboral, o mobbing, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo; en cuanto a las individuales se puede concluir que la gran mayoría no siente estrés o ansiedad por abandonar su puesto de trabajo a consecuencia de las actitudes de los compañeros de trabajo. Tampoco, se sienten molestos permanentemente ni deprimidos por que se sientan víctimas de acoso u hostigamiento en el trabajo.

Con relación a las consecuencias laborales, se puede concluir que los trabajadores perciben que el acoso laboral les expone a riesgos en el ambiente de trabajo además de influir de manera negativa en el clima organizacional. Sin embargo, no perciben actitudes de acoso entre los compañeros que disminuyan su capacidad de trabajo.

Por otro lado, respecto a las consecuencias sociales la mayoría de los trabajadores no siente rechazo en el ambiente de trabajo como consecuencia del acoso laboral, ni conoce de casos en que un trabajador haya renunciado para no seguir siendo víctima de burlas o maltratos.

En conclusión, sobre las consecuencias del acoso laboral puede decirse que no se lograron evidencias concluyentes que permitan decir que el acoso laboral sea un factor que afecte el ámbito o las relaciones de trabajo, ni en lo individual a los trabajadores o grupalmente en lo laboral o social. Sin embargo, debe decirse que existen aspectos conflictivos relacionados con factores políticos que pueden propiciar que algunos trabajadores se sientan acosados.

RECOMENDACIONES

Al culminar la investigación se cree que es importante concientizar sobre las posibles consecuencias del acoso laboral, tanto en lo personal, como en lo organizacional y social, por lo que es importante que todos contribuyan a la prevención de este fenómeno en los ambientes de trabajo. De allí que la investigadora se permita las siguientes recomendaciones:

- La empresa necesita asumir una actitud más proactiva en la prevención del acoso laboral, de allí que deba propiciar campañas de concientización que contribuyan a la consolidación de una cultura organizacional de respeto y tolerancia.
- Propiciar campañas de consolidación de los valores empresariales de solidaridad, cooperación, tolerancia, respeto y sentido de pertenencia como medio de minimizar los conflictos derivados de la polarización política.
- Establecer registros estadísticos de los incidentes que permitan identificar a aquellos trabajadores que pueden estar siendo víctimas o victimarios en conflictos que pueden conformar causas de acoso laboral.
- Establecer un código de conducta con políticas contra las faltas de respeto y abuso, distribuida entre todo el personal, que contribuya a establecer expectativas más altas de respeto para que todo el mundo sepa cuáles son las reglas.

- Velar por la calidad de las relaciones de trabajo, para fomentar la integridad y fluidez de la comunicación, así las metas trazadas se cumplirán como fueron establecidas.
- Capacitar a los gerentes, jefes de departamento y supervisores en materia de mobbing y mediación de conflictos, para que puedan identificar posibles conflictos y fomentar la reconciliación.
- Evitar el exceso competitividad que genere rivalidad entre los trabajadores, ya que pueden acabar generando problemas, como el mobbing.

LISTA DE REFERENCIAS

Aranguren, D. y Pérez, V. (2009). **Mobbing en una Institución de Educación Superior Privada. Caso de Estudio: Trabajadores del Área Administrativa.** Trabajo de Grado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula, Estado Carabobo.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ª Edición. Editorial Episteme. Caracas.

Balestrini, Miriam (1997). **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas: Servicio Editorial

Cardozo, G. y López, C. (2009). **Situación de Mobbing en una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo: Una Realidad que subyace en este Ámbito Laboral.** Trabajo de Grado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula, Estado Carabobo.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Bogotá.

Ching, Ronald (2005). **Factores psicosociales de la violencia.** En Psicología Forense. Principios Fundamentales, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia

Collins, B. y Raven, B. (1989). **Estructura de grupos: Atracción, coalición, comunicación y poder.** En Manual de Psicología social. Editorial Médica Panamericana,

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.860.** 30 de Diciembre de 1999. Caracas.

De Abreu, Ana (2011) **El Acoso Laboral y su Incidencia en la Productividad de una Empresa de Servicio de Transporte Aéreo en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.** Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Área de Estudios de Postgrado. Universidad de Carabobo

Delgado, Yamile, Colombo, Leida y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación.** 2ª Edición. Comala.com. Caracas. Venezuela.

Di Martino, Vittorio; Hoel, Helge y Cooper, Cary L. (2003) **Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT**". Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo. Documento en línea disponible en <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/causas/laborales/organizativos/index.htm> [Consulta Mayo 2014]

Hirigoyen, Marie-France (2002). **El Acoso Moral: El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana**. 24ª Edición. Madrid. Editorial Paidós Iberica.

Leymann, H. (1996). **Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral ("Mobbing") en el trabajo**. European Jr. of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184. Traducido. Esp. F. Fuertes.

Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), (2005) **Gaceta Oficial No. 38.236 de la República Bolivariana de Venezuela**. 25 de Julio de 2005. Caracas, Venezuela

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076, Extraordinaria**. Mayo 7, 2012. Caracas.

Mansilla, Fernando (2012) **Cómo Diferenciar el Mobbing, el Conflicto Interpersonal y el Abuso de Poder**, Revista Prevention World Magazine N° 41 (Enero-Febrero 2012). Documento en línea disponible en <http://observatorioambientelaboralatm.wordpress.com/2014/04/03/como-diferenciar-el-mobbing-el-conflicto-interpersonal-y-el-abuso-de-poder/> [Consulta Mayo 2014]

Mayoral, Susana y Espluga, Josep (2010). **Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso**. Universidad de Zaragoza. Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 28, núm. 2, (2010), 233-255. Documento en línea disponible en revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/download/.../32199 [Consulta Mayo 2014]

Moser, Gabriel (1992) **La Agresión**. México. Publicaciones Cruz O., S.A.,

Organización Internacional del Trabajo (2006) **La violencia en el trabajo**. Documento en línea disponible en http://www.ilo.org/actrav/what/pubs/WCMS_117581/lang--es/index.htm [Consulta Mayo 2014]

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL).Caracas.

Peris, María Dolores (2007) **Marco técnico del acoso moral o stress psicosocial**. Ediciones Pirámide, S.A. Madrid.

Piñuel, I. y Zabala, A. (2001). **Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Madrid: Sal Terrea

Ramírez, Tulio (2007). **Cómo hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas

Romero, Meudy y Ruiz, Frannelys (2010) **Acoso Laboral en Venezuela y su Impacto en la Gestión del Talento Humano**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

Sabino, Carlos (2002). **El Proceso de Investigación**. Caracas. Ed. Panapo

Sánchez, M. (2010). **Relaciones humanas: clave del éxito personal y empresarial**. Portal Ser Humano y Trabajo. Documento en línea disponible en <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/relaciones.htm>
<http://www.sht.com.ar/archivo/temas/relaciones.htm>

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4ª Edición. Editorial Limusa S.A.

Verratti, Yelitza (2009) **El acoso laboral: Compartiendo una búsqueda para su transformación desde la perspectiva de género**. Decanato de Ciencias de la Salud. Universidad

Wall, B. (2000). **Las Relaciones Humanas en el Trabajo: Consejos Prácticos para crear un Entorno Laboral Agradable**. Editorial Oniro. Barcelona, España

ANEXOS

ANEXO A
Juicio y Validación de Expertos



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



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Elieth Diez, titular de la Cédula de Identidad No. 14063978, de Profesión Lic. Relaciones Industriales, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el Instrumento de Recolección de Datos, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **ACOSO LABORAL "MOBBING" EN LAS RELACIONES DE TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.**, investigación realizada por la Bachiller **LINDANA DA SILVA**, titular de la Cédula de Identidad No. **V-19.197.192**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.

Elieth Diez
Experto
C.I. 14063978



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



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Gerardo Luarez, titular de la Cédula de Identidad No. 3583701, de Profesión Ed. En Educación, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **ACOSO LABORAL O "MOBBING" EN LAS RELACIONES DE TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.**, investigación realizada por la Bachiller **LINDANA DA SILVA**, titular de la Cédula de Identidad No. **V-19.197.192**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.

Gerardo Luarez
Experto
C.I. 3583701



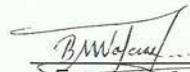
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Bruno M. Valera H., titular de la Cédula de Identidad No. V-7575154, de Profesión L.c. Relaciones Industriales, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **ACOSO LABORAL O "MOBBING" EN LAS RELACIONES DE TRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE CAUCHOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.**, investigación realizada por la Bachiller **LINDANA DA SILVA**, titular de la Cédula de Identidad No. **V-19.197.192**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.


Experto / Profesor de Estadística
C.I. V 7575154



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 CAMPUS BÁRBULA



PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

Especialista: *Lindana Da Silva* C.I. 3583701 Firma *Lindana Da Silva*

Investigadores: Lindana Da Silva

Título del Trabajo de Investigación: Acoso laboral o "Mobbing" en las relación de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Instrumento de Validación de Contenido

ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Calificación
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	3		3		3		9
2	3		3		3		9
3	3		3		3		9
4	3		3		3		9
5	3		3		3		9
6	3		3		3		9
7	3		3		3		9
8	3		3		3		9
9	3		3		3		9
10	3		3		3		9
11	3		3		3		9
12	3		3		3		9
13	3		3		3		9
14	3		3		3		9
15	3		3		3		9
16	3		3		3		9
17	3		3		3		9
18	3		3		3		9
19	3		3		3		9

ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Calificación
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
20	3		3		3		9
21	3		3		3		9
22	3		3		3		9
23	3		3		3		9
24	3		3		3		9
25	3		3		3		9
26	3		3		3		9
27	3		3		3		9
28	3		3		3		9
29	3		3		3		9
30	3		3		3		9
31	3		3		3		9
32	3		3		3		9
33	3		3		3		9
34	3		3		3		9
Total	102		102		102		306

Cada criterio tiene un valor cuantitativo expresado de la siguiente manera

Puntaje	Calificación
Cuatro (4)	Pregunta Excelente
Tres (3)	Pregunta Buena
Dos (2)	Pregunta Aceptable
Uno (1)	Pregunta Deficiente

Z. J. ...



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

Especialista: Brono M. Valera H. C.I. 07575154 Firma Brono M. Valera H.

Investigadores: Lindana Da Silva

Título del Trabajo de Investigación: Acoso laboral o "Mobbing" en las relación de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Instrumento de Validación de Contenido

ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Calificación
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1	4		4		4		12
2	3		3		3		9
3	3		3		3		9
4	3		3		3		9
5	4		4		4		12
6	4		4		4		12
7	3		3		3		9
8	3		3		3		9
9	3		3		3		9
10	4		4		4		12
11	3		3		3		9
12	4		4		4		12
13	4		4		4		12
14	4		4		4		12
15	4		4		4		12
16	4		4		4		12
17	4		4		4		12
18	3		3		3		9
19	3		3		3		9

Brono M. Valera H.
07575154

ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Calificación
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
20	4		4		4		12
21	4		4		4		12
22	3		3		3		9
23	4		4		4		12
24	4		4		4		12
25	4		4		4		12
26	3		3		3		9
27	4		4		4		12
28	3		3		3		9
29	3		3		3		9
30	3		3		3		9
31	3		3		3		9
32	3		3		3		9
33	3		3		3		9
34	4		4		4		12
Total	123		123		123		369

Cada criterio tiene un valor cuantitativo expresado de la siguiente manera

Puntaje	Calificación
Cuatro (4)	Pregunta Excelente
Tres (3)	Pregunta Buena
Dos (2)	Pregunta Aceptable
Uno (1)	Pregunta Deficiente


87575154

ANEXO B
Instrumento Aplicado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Estimado Participante:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación orientada a analizar la situación de acoso laboral o “mobbing” que afecta las relaciones de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo, cuyos objetivos son:

Objetivo General

Analizar la situación acoso laboral o “mobbing” que afecta las relaciones de trabajo dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

Objetivos específicos.

- Identificar las manifestaciones de acoso laboral o mobbing presentes en las relaciones de trabajo, en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.
- Establecer las causas del acoso laboral o mobbing presente en las relaciones de trabajo que se observan dentro de la organización.
- Determinar las consecuencias que han tenido los casos de mobbing dentro de una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

En ese sentido, se agradece su evaluación bajo criterios de redacción, coherencia y pertinencia con los objetivos planteados.

De antemano muchas gracias por la colaboración que pueda prestar

La Investigadora



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



CUESTIONARIO

Estimado Participante:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es analizar la situación de acoso laboral (Mobbing) que afecta las relaciones de trabajo en una empresa fabricante de cauchos ubicada en el Estado Carabobo.

INSTRUCCIONES

- a) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas siguientes.
- b) Responda con la mayor sinceridad posible, de acuerdo con la siguiente ponderación: SI: Siempre, CS: Casi siempre, AV: A veces, CN: Casi nunca, NU: Nunca.
- c) La información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para fines investigativos.

De antemano gracias por la colaboración.

La investigadora.

CUESTIONARIO

Ponderación: SI: Siempre, CS: Casi siempre, AV: A veces, CN: Casi nunca, NU: Nunca.

ITEM No.		SI	CS	AV	CN	NU
1	Ha observado Usted actitudes agresivas u hostigamiento frecuentes de parte de un trabajador contra un supervisor					
2	En la empresa ha sido testigo de actitudes de burlas o maltratos de un supervisor hacia un subordinado					
3	Ha presenciado actitudes de hostigamiento o acoso frecuente contra un trabajador por parte de sus compañeros					
4	Se ha sentido víctima de algún tipo de burlas o malos tratos en su trabajo					
5	Se siente Usted víctima de un acoso permanente en el trabajo					
6	Considera Usted que en su ambiente de trabajo se maltrate de manera física o verbal a algún compañero por el solo hecho de molestarlo					
7	Se ha sentido en algún momento hostigado con la intención de hacerle renunciar					
8	En alguna oportunidad ha notado que se aísla a un trabajador con intención de evitar su ascenso					
9	Se siente víctima de burlas frecuentes por parte de sus compañeros					
10	Considera usted que es blanco de críticas constantes en el desarrollo de sus actividades laborales					
11	Ha recibido amenazas veladas que le hacen sentirse mal en su puesto de trabajo					
12	Considera que permanentemente se circulan rumores sobre algún compañero de trabajo					
13	Considera que ha sido agredido de manera verbal frecuentemente					
14	Su supervisor le asigna frecuentemente labores riesgosas que van más allá de las responsabilidades de su cargo					
15	Algunos trabajadores son aislados intencionalmente en las actividades en el ambiente de trabajo					
16	El supervisor sobrecarga de responsabilidades a un trabajador más allá de las de su cargo de manera intencional					
17	Se siente molesto o maltratado de manera permanente en su ambiente de trabajo					
18	Se le han encomendado tareas desagradables que no forman parte de sus responsabilidades					

Ponderación: SI: Siempre, CS: Casi siempre, AV: A veces, CN: Casi nunca, NU: Nunca.

ITEM No.		SI	CS	AV	CN	NU
19	Siente usted que el ambiente de trabajo es altamente competitivo					
20	Considera Usted que el ambiente de trabajo en su empresa es propicio para que surja el acoso laboral					
21	En su trabajo, ha observado que se cambie el turno de trabajo con intención de perturbar al trabajador					
22	La empresa mantiene campañas informativas para evitar el acoso laboral					
23	Los supervisores participan activamente en la prevención del acoso en el trabajo					
24	La empresa mantiene campañas capacitación orientadas a concientizar contra el acoso, hostigamiento o maltrato entre los trabajadores					
25	La empresa tiene mecanismos para resolver prontamente los conflictos que se presentan en el ambiente de trabajo					
26	Luego de la jornada laboral, se siente estresado por las actitudes de sus compañeros					
27	Las actitudes de acoso en el ambiente de trabajo causa ansiedad por abandonar el puesto de trabajo					
28	Considera Usted que se siente molesto o irritado permanentemente a consecuencia del acoso en el trabajo					
29	Se siente deprimido por causa del acoso u hostigamiento en el trabajo					
30	Las actitudes de hostigamiento en el ambiente de trabajo contribuye a exponer a los trabajadores a riesgos laborales					
31	Siente que las actitudes de hostigamiento disminuyen su capacidad de trabajo					
32	El ambiente de trabajo se siente afectado por las actitudes que manifiesta sus compañeros					
33	Se siente rechazado en el ambiente de trabajo por causa del mobbing o acoso laboral					
34	Conoce de trabajadores que han renunciado parar no seguir siendo objeto de burla o maltratos					

