



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



EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE
VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autora:
Colina, Yulimar
C.I: 21.113.371

Tutora:
Mariela Rodríguez

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral

Bárbula, Marzo de 2016



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



EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE
VALENCIA ESTADO CARABOBO

Tutora:
Mariela Rodríguez

Autora:
Colina, Yulimar

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Relaciones
Industriales

Bárbula, Marzo de 2016



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

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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

... miembros del ... del Trabajo de ...
 ... titulado "EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA
 EMPRESA DE SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA
 INDUSTRIAL DE VALENCIA ESTADO CARABOBO" presentado por Colina,
 ... Cédula de Identidad: N° V-21.113.371, para optar el Título de
 ... en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los

**EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
 DE SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE
 VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Nombre y Apellido: Colina C.I. 12361400 Firma: [Firma]
 Tutora: **Mariela Rodríguez**
[Firma] C.I. 12361400

[Firma]

Aceptado en la Universidad de Carabobo
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Relaciones Industriales
 Por: Mariela Rodríguez
 C.I.: V-12.033.899

Bárbula, Marzo de 2016



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



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado "EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE VALENCIA ESTADO CARABOBO", presentado por: Colina, Yulimar, Cédula de Identidad N° V-21.113.371, para optar al Título de Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO a los
07 días del mes de Abril del año 2016

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<u>ONAR U. Hernandez Morales</u>	<u>12781400</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Esmeya Diaz</u>	<u>4246181</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Naviera Rodriguez</u>	<u>12033899</u>	<u>[Firma]</u>

Prof. Yulimar Delgado de Colina
 Directora - Presidente del Consejo de Examen
 de Relaciones Industriales

Bárbula, Marzo de 2016

Dedicatoria

A Dios, por darme el regalo de la vida, y colocarme en tan maravillosa familia.

A mi mamá, por ser tan especial y estar en todo momento, en los buenos y los no tan buenos, por darme apoyo moral e incondicional y siempre ser tan buena y positiva, no dejarme decaer y darme siempre una palabra de aliento cuando más lo necesito, a ella, por darme su amor.

A mi papa, por servir de inspiración para obtener mi título, porque sé que a través de este logro, será su logro y que a pesar de no demostrar su amor con palabras, lo demuestra con hechos, por dar su vida, trabajando de sol a sol sin importar más nada solo por nosotros, solo por mí, a él, por darme su amor.

A mis hermanos, que son mi complemento, para servirles de ejemplo y que sin ellos mi vida no sería igual, a ellos, por darme su amor.

A mis abuelitas, mucha y Nancy, para que vean mi logro y se sientan orgullosas de mí, a ellas por darme su amor.

A mis tíos por darme su apoyo en momentos difíciles, por su atención y su cariño, a ellos, por darme su amor.

A mis abuelitos, los que ya no están presentes, porque donde quiera que estén sé que se sentirán felices por mí, a ellos, por haberme dado su amor.

A todos, ¡GRACIAS!

Agradecimientos

A Dios.

A la Universidad y a todos sus profesores, por impartir educación gratuita a pesar de las adversidades del camino.

A mi profesora Mariela, por haber aceptado este reto de ser mi tutora, compartir sus conocimientos, brindar su ayuda incondicional y colaboración, para lograr esta meta.

A la Empresa, por haberme dado la oportunidad de realizar el estudio y a sus trabajadores por darme su colaboración para realizar la presente investigación.

Gracias.



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



EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE
VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autora: Colina, Yulimar
Tutora: Rodríguez, Mariela
Fecha: Marzo, 2016

RESUMEN

En las organizaciones, es necesaria la detección de enfermedades generadas por la actividad de trabajo, donde se perjudica física y psicológicamente al trabajador; el objetivo general de esta investigación consistió en analizar el Acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia, estado Carabobo. Se desarrolló bajo la modalidad de campo, de naturaleza descriptiva. Se emplearon dos instrumentos, aplicados a la población total de la organización, conformada por 53 trabajadores. El primero, denominado Escala Cisneros, permitió identificar las conductas de Acoso laboral más frecuentes y determinar los tipos de Acoso laboral presentes en la institución; el segundo, denominado Inventario de Sintomatología de Estrés, logró señalar los efectos que produce el Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores. Los resultados arrojados permitieron conocer que el tipo de Acoso laboral predominante es el vertical descendente con un 92%, por tanto, las conductas más frecuentes que ejecutan los jefes/superiores son: la minusvaloración del trabajo realizado por las víctimas y poco valor al esfuerzo profesional que ejecutan los trabajadores dentro de la Empresa con una evidente falta de promoción interna dentro de la misma. No obstante, el otro tipo de Acoso laboral presente en la Empresa es el horizontal, en un 8%. Siendo los síntomas de salud más frecuentes en las víctimas: Dolores de espalda y cuello, fatiga generalizada, estado de apresuramiento continuo y falta de flexibilidad adaptativa. En síntesis, el Acoso laboral tiene lugar en esta organización y ha llegado a afectar la salud de sus trabajadores.

Palabras clave: Acoso laboral, organizaciones, empresa de servicios ferreteros, salud laboral.



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



THE MOBBING WORKERS INTO A COMPANY OF HARDWARE
SERVICES LOCATED IN THE INDUSTRIAL ZONE OF
VALENCIA/CARABOBO

Author: Colina Yulimar
Tutor: Rodríguez, Mariela
Date: March, 2016

SUMMARY

In organizations, disease detection generated by the work activity is necessary, where worker is harmed physically and psychologically. The overall objective of this research consists on analyze the mobbing into a hardware store services company located in the Industrial Zone of Valencia in the State of Carabobo. It was developed under the form of descriptive field. There were used two instruments applied to the total population made up of 53 workers. The first one, called Cisneros Scale, identified the Mobbing behaviors more frequent and determined the types of Mobbing present in the institution. The second one, called Stress Symptoms Inventory, managed to point out the effects that mobbing produces on the health of workers. The results obtained allow to know that the predominant Mobbing is the vertical down 92%, therefore, the most common behaviors in bosses/superiors are: the undervaluation of work done by the victims and of little value to the professional efforts deployed by the workers into the company with a clear lack of promotion within itself. In other hands, the other type of mobbing presented into the company is the horizontal one. The most common symptoms in the victims are: Back and neck pain, generalized fatigue, state of continual haste, feelings of worthlessness and need to be isolated. In short, the Mobbing takes place in this organization and has come to affect the health of their workers.

Keywords: Mobbing, organizations, services company hardware, occupational health.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Introducción	15
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	18
Objetivos	25
Justificación	26
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	28
Referentes Teóricos	36
La teoría de la acción de Pierre Bourdieu	36
Teoría del conflicto social	44
Bases teóricas	47
El Acoso laboral y sus características	47
Causas del Acoso laboral	52
Autores y perfil de los sujetos del Acoso laboral	53
Tipos de Acoso laboral	57
Fases del Acoso laboral	59
Efectos que produce el Acoso laboral	65
Conductas de acoso	74
Evaluación del Acoso laboral	75
El Acoso laboral y las Leyes en Venezuela	78
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	86
Estrategia Metodológica	87
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	92
Población	93
Muestra	95
Validez del Instrumento	95
Confiabilidad del Instrumento	97
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	99
CLONCLUSIONES	136

Conductas de Acoso laboral más frecuentes	136
Tipos de Acoso laboral manifiestos, según sus autores.....	138
Efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores	139
RECOMENDACIONES	142
LISTA DE REFERENCIAS	145
ANEXOS	153
Anexo A: Modelo de Instrumento de Recolección de Datos	154
Anexo B: Total de datos obtenidos de los ítems en la Escala de Cisneros	160
Anexo C: Total de datos obtenidos de 30 ítems en el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)	163
Anexo D: Resultados obtenidos del experto estadista al aplicar el método de Alpha de Cronbach para la Escala Cisneros	166
Anexo E: Resultados obtenidos del experto estadista al aplicar el método Alpha de Cronbach para el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE).....	169
Anexo F: Constancia de Confiabilidad para la Escala de Cisneros	172
Anexo G: Constancia de Confiabilidad para el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE).....	174

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº	Pág.
1. Aplicación de la teoría de la acción de Bourdieu al análisis del Acoso laboral	44
2. Casos en los que se trata de forzar a la víctima para que acepte renunciar a sus derechos reconocidos y tutelares	55
3. Fases del Acoso laboral	60
4. Efectos del Acoso laboral.....	66
5. Daños sobre el área física.....	67
6. Daños sobre el área psíquica.....	68
7. Daños sobre el área profesional	69
8. Daños sobre el área familiar y social	70
9. Daños sobre la sociedad.....	71
10. Daños sobre la organización.....	71
11. Enfermedades profesionales discriminados por sexo en Venezuela en el 2006	73
12. Afecciones por factores psicosociales en Venezuela en el 2006	73
13. Conductas de Acoso laboral	75
14. Cuadro técnico metodológico.....	88
15. Distribución de la población que labora en la Empresa de servicios ferreteros de ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en la organización del trabajo y concepción de las tareas 101.....	102
2. Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en los tipos de dirección 104.....	105
3. Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en los Sujetos objeto de acoso 107.....	108
4. Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros de trabajo en la organización del trabajo y concepción de las tareas 111.....	112
5. Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros en los tipos de dirección. 113.....	114
6. Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros en los Sujetos objeto de acoso 116.....	117
7. Conductas de acoso laboral más frecuentes en el tiempo de duración	119
8. Distribución porcentual respecto al acoso horizontal 127.....	122
9. Distribución porcentual respecto al acoso vertical descendente.....	124
10. Distribución porcentual respecto al acoso vertical ascendente 131.....	126
11. Distribución porcentual de los tipos de los tipos de Acoso laboral manifiestos según sus autores 132.....	127
12. Efectos sobre la salud física de los trabajadores 134.....	129
13. Efectos sobre la salud psíquica de los trabajadores 137.....	131
14. Efectos sociales 139.....	133

INTRODUCCIÓN

El Acoso laboral es un fenómeno mundial reconocido hace poco más de 20 años, es decir, ha tomado gran importancia en poco tiempo ya que afecta de manera psicológica, social y físicamente a los trabajadores

Por esta razón, la presente investigación pretende a través de su objetivo general analizar el Acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Para lograr el cumplimiento del objetivo general, se realizó un estudio basado en la siguiente estructura:

El Capítulo I, comprendido por el problema de investigación, planteando el nivel de profundidad del tema por medio de los objetivos que se desean alcanzar a través del objetivo general mediante el análisis del acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo, y los específicos, donde se pretende la identificación de las conductas de acoso laboral más frecuentes, determinación de los tipos de acoso manifiestos según sus autores y el señalamiento de los efectos sobre la salud de los trabajadores y la justificación que aborda la importancia del estudio realizado.

El Capítulo II, que contiene el marco teórico referencial, donde se desarrollan los antecedentes del “Acoso laboral”, comprendido por trabajos de investigación anteriores que sirvieron de aporte por la información suministrada en sus resultados y que además guardan relación con los objetivos de estudio; los referentes teóricos basados en las teorías con las que se sustenta la investigación, orientados hacia la Teoría de la Acción y la Teoría del Conflicto Social; precedido por las bases teóricas, donde se despliega todo lo referente al Acoso laboral, definición, características, causas, autores del Acoso laboral, perfil de los sujetos activo y pasivo, tipos, fases del Acoso laboral, efectos que produce, enfermedades profesionales discriminados por sexo, afecciones por factores psicosociales en Venezuela en 2006, identificación y conductas de Acoso laboral, evaluación, Barómetro de CISNEROS, Escala de CISNEROS, y el Acoso laboral y las leyes en Venezuela, necesarios para el entendimiento del tema del Acoso laboral en la investigación.

El Capítulo III, donde se encuentra el marco metodológico, la manera como se realizó el estudio, los pasos y su método; están presentes los elementos que definen la naturaleza de la investigación, así como la estrategia de la investigación, bajo la modalidad de campo de naturaleza descriptiva, la operacionalización de las variables a través del cuadro técnico metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos, mediante la aplicación del cuestionario de la Escala de Cisneros, y el Inventario de Sintomatología (ISE), población y muestra a emplear para la aplicación del instrumento seleccionado, comprendida por un total de 53 trabajadores y la confiabilidad de los instrumentos a través del método de Alpha de Cronbach.

El Capítulo IV, en el que se expone el procesamiento de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento, a través de gráficas que permitieron el análisis e interpretación de resultados y así lograr con los objetivos que se establecieron con anterioridad.

Por último, están presentes las conclusiones dirigidas al cierre de la investigación y las recomendaciones en el que se establecieron las medidas para prevenir y corregir el problema del Acoso laboral en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo, sirviendo como referencia para posibles investigaciones futuras.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En todas las organizaciones del mundo se establecen diversas interacciones por parte de los trabajadores, estas, se dan por diferentes razones, bien sea por influencia mutua entre dos personas, relaciones por influencia del grupo, o por influencia sobre un grupo, este es un acto de gran alcance, ya que ha generado tanto a nivel social como a nivel laboral diferentes formas a través de las épocas dentro de la historia del ser humano.

En el Manual de Formación, enfoque de Competencia Laboral, Vargas, Casanova y Montanaro (2001), plantean que:

A través de la historia, el acto de trabajar ha llamado la atención de diferentes formas y ha sido interpretado de otras tantas maneras. Desde los conceptos desvalorizadores del trabajo manejados en la “polis” griega y encarnados en sus filósofos más insignes, hasta las interpretaciones religiosas de la ética protestante expresadas por Calvino, el trabajo llegó a tener su máxima expresión de importancia social y económica con el advenimiento de la economía industrial, justo en los momentos en que más fue requerido porque durante la llamada revolución industrial se transformó la forma de trabajar que hasta entonces conocía el mundo. Por primera vez en la historia, se agruparon trabajadores en torno a un

“proceso” de fabricación. El trabajo humano se consideró casi como una prolongación de la máquina de la tecnología instalada. (p.7).

Con estos y otros cambios, más los elevados niveles de competitividad y formas de trabajo, se han originado una serie de conductas y actitudes en los trabajadores para enfrentar el medio donde se desempeñan; en ciertos casos algunas de estas conductas terminan en actos que no son adecuados o son dañinos de manera individual o colectiva.

Las relaciones que se presentan en una organización son el reflejo claro del ambiente laboral que se desarrolla dentro de esta, todos los que allí trabajan desean el mayor de los éxitos al momento de realizar sus actividades, así como lograr sus metas alcanzando un mayor desempeño y rendimiento laboral; aunque también existen casos en los que se generan situaciones en las que los trabajadores bien sea de un mismo nivel, jefes o subordinados imposibiliten estas acciones. Tales acciones pueden ser burlas, palabras obscenas, humillaciones, rumores, intimidación; que se extienden en el tiempo, formando parte de la actividad que se desarrolla dentro del puesto de trabajo.

En cualquier organización uno o varios trabajadores pueden ser víctimas de situaciones voluntarias y meditadas por parte de terceros, que alteran su conducta y rendimiento, esto producto de su experiencia laboral, elevada capacidad intelectual, eficiencia y eficacia al realizar la actividad inherente a su cargo o simplemente porque se destaca en alguna tarea dentro del mismo. Esto puede traer como consecuencia el rechazo por parte de otros

trabajadores que se sientan aludidos o amenazados laboralmente, por miedo a que los sustituyan del cargo que ocupan o no lo tomen en cuenta para alguna actividad. Este rechazo se produce mediante un ataque intencional que va dirigido al acosado o acosados, hostigando hasta conseguir efectos que pueden ser nocivos en la salud tanto social, física y mental. Ante dicha situación, la o las personas que están siendo víctimas de estos ataques en muchas oportunidades ni siquiera perciben que están siendo acosados en su entorno laboral, ya que piensan o sienten que es algo “común” dentro del ambiente donde están, por la cotidianidad de dichas situaciones o porque piensan que es parte de la relación de trabajo.

Todas estas situaciones dieron pie a que profesores como el Alemán pionero en la investigación del Acoso laboral, Heinz Leymann (1990), Doctor en Psicología del Trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo investigaran y definieran este fenómeno y así difundir su significado en un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, señalando que el Acoso laboral es una:

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (p.119).

Por otra parte en el libro, Mobbing cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Piñuel (2001), describe el mismo como:

El continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procesos. (p.52).

La persona o personas que sufren de Acoso laboral empiezan a ser criticadas por sus acosadores por la forma en la que realizan las actividades de su cargo dentro de la organización, estas personas a su vez tratan de no sentirse ofendidas ni aludidas por tales actos, sin embargo, en algún momento estas situaciones pueden ser diferentes o un poco extrañas para la víctima ya que no entiende a ciencia cierta lo que está sucediendo en la cotidianidad de su entorno laboral y por ende se le hace difícil organizar una defensa ante lo sucedido.

Hoy en día el Acoso laboral es un fenómeno visto con mucha frecuencia en las organizaciones, debido a lo antes expuesto, también se reconoce como uno de los principales factores psicosociales de riesgo en el trabajo porque trae como consecuencias degeneraciones en la salud del afectado y su entorno.

En el Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012), se llena un vacío sobre los

derechos laborales en lo que respecta la definición de acoso laboral; así como los supuestos para la existencia del mismo, esto se refleja en el artículo 164, donde se prohíbe dicha conducta, ya que este va en contraposición de las condiciones dignas que debe gozar un trabajador dentro de la organización.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) previene toda situación de acoso, esto se ve expresado en el artículo 56, numeral 5 donde se establece que los empleadores:

Deben abstenerse de realizar, por si solo o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física y psicológica.

A su vez, este artículo está concatenado con el artículo 119 (numeral 19) donde están expresadas todas las sanciones al empleador y empleadora que no identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar la salud física como mental de los trabajadores en el centro de trabajo.

En Venezuela el Acoso laboral es reconocido como una enfermedad ocupacional que afecta directamente al trabajador, fisiológica y

psicológicamente, según la Norma Técnica NT-02 (2008) sobre la declaración de enfermedades ocupacionales, trayendo como consecuencia una ruptura en sus relaciones sociales o familiares más cercanas, así como baja autoestima y falta de confianza.

El Acoso laboral es un fenómeno actual que ha cobrado cierta relevancia, el caso particular de la empresa de servicios ferreteros no es ajena a esta realidad ya que el nivel cultural de los trabajadores, sus valores, las actividades laborales que realizan, los cargos que ocupan, su entorno socioeconómico, así como la indiferencia de la gerencia, juegan un papel fundamental en la manera en que estos se desarrollan e interactúan dentro de la organización.

La Empresa de servicios ferreteros, objeto de esta investigación, es una red de tiendas de materiales de construcción, ferretería, acabados, madera y materiales siderúrgicos reconocida a nivel nacional. Posee 14 sucursales distribuidas en las zonas Central, Oriente y Occidente del país, además cuentan con una variedad de productos orientados al sector de la construcción.

Esto influye además en el clima y funcionamiento de la empresa, ya que trae desacuerdos como diferencias entre sus integrantes sin importar el nivel jerárquico que ocupen, afectando física, mental, social y psicológicamente a los vinculados; si en la organización no se le da importancia o no se detecta este tipo de situaciones algunos empleados pueden sacar provecho de las mismas para beneficio personal, sin importar las necesidades individuales y

colectivas necesarias para el cumplimiento eficaz y efectivo de las actividades dentro de la organización.

En este contexto, se desarrolló un estudio que pretende responder a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las conductas de Acoso laboral más frecuentes en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia, Estado Carabobo?

¿Cuáles son los tipos de Acoso laboral manifiestos, según sus autores, en la Empresa objeto de estudio?

¿Cuáles son los efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el Acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Objetivos específicos

Identificar las conductas de Acoso laboral más frecuentes en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia, Estado Carabobo.

Determinar los tipos de Acoso laboral manifiestos, según sus autores, en la Empresa objeto de estudio.

Señalar los efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores.

Justificación

Las implicaciones del Acoso laboral dentro de la organización son fundamentales para el estudio de esta investigación, debido a que afectan directamente al trabajador tanto a nivel social como a nivel laboral; los factores psicosociales en el trabajo, constituyen uno de los temas que mayor preocupación han generado en las últimas décadas por su relación con el bienestar y salud ocupacional, esta última es la encargada de estudiar este tipo de casos, ya que guarda relación directa con las enfermedades ocupacionales.

La necesidad de realizar este estudio surge de la relevancia que tiene el Acoso laboral en los efectos que puede producir en los trabajadores dentro la organización escogida, sirviendo como referencia para posibles investigaciones futuras, ya que no existen antecedentes que estudien el fenómeno del Acoso laboral en empresas de servicios ferreteros.

Debido a los grandes cambios que están surgiendo dentro de las organizaciones en la actualidad, específicamente dentro de la salud, la seguridad y el riesgo laboral, es necesaria una acción que sirva para la detección de los fenómenos manifiestos.

En Venezuela el Acoso laboral es un tema relativamente nuevo, sin embargo existe un marco regulatorio para las situaciones que afectan al trabajador de manera psicológica debido a situaciones que se dan dentro del

ambiente laboral, existiendo un marco regulatorio para dichas situaciones, como es el caso de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), sirviendo como apoyo a los trabajadores afectados, que son víctimas y que sienten miedo de enfrentar dicha realidad, es por esto que a través de un análisis, se puede mostrar los tipos de Acoso laboral existentes dentro de una empresa, las conductas predominantes y sus efectos, sirviendo como base para las futuras investigaciones que deseen indagar y dar con resultados ajustados a la realidad, en este caso la existente en la Empresa de servicios ferreteros.

Para que se diagnostique de forma rápida el fenómeno del Acoso laboral es importante que el profesional en Relaciones Industriales esté en capacidad de identificar el mismo, contando con conocimientos en las herramientas necesarias para la medición del alcance y la relevancia de los resultados, generando recomendaciones ajustadas a la realidad en cuestión, es decir de acuerdo al entorno en el que se desarrolla el problema; por tal motivo la presente investigación sirve como herramienta guía para los profesionales en el área, en el análisis y comprensión de las realidades existentes en las organizaciones, para generar las condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo así como la calidad de vida necesaria en cada uno de los trabajadores.

En ese sentido, esta investigación, es útil para dar un aporte teórico contribuyendo con la empresa, a través del análisis del fenómeno del Acoso laboral dentro de la misma, generando recomendaciones que sirvan a demás para la prevención y atención de este fenómeno.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Antecedentes

Toda investigación debe estar fundamentada para realizar comparaciones en la que se puedan observar diferencias y similitudes, resaltar los aspectos más importantes con respecto a lo que se estudia, y que servirá como aporte para la misma, por ende es necesario mencionar los siguientes antecedentes:

López y Ventura (2005).

El objetivo general de esta investigación fue estudiar el Mobbing o Acoso laboral en los docentes contratados de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA), Universidad de Oriente, Núcleo-Monagas, para el periodo comprendido mayo-agosto del 2005.

Esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de investigación de campo exploratoria, apoyado en la de tipo documental. La población y muestra estuvo conformada por docentes contratados adscritos a la ECSA, estando 21 en el departamento de administración, 17 en el departamento de gerencia de recursos humanos y 12 en el de contaduría pública, haciendo un total de 50 profesores contratados, para el primer periodo del año 2005. La población se refiere a la totalidad del fenómeno objeto de la investigación.

Al identificar las posibles acciones de acoso que presentan los docentes contratados de ECSA, se encontró, que hay problemas de comunicación, agresiones verbales, supervisión malintencionada y cambios negativos en el entorno laboral; características notables de Acoso laboral, padecidas aproximadamente por 7 trabajadores, que representa un 14% de la población de la investigación.

Como medios de recolección de datos se utilizaron encuestas, entrevistas estructuradas, Recopilación Bibliográfica, Observación Directa o Simple.

Dentro de los efectos que padecen los docentes contratados acosados de la ECSA, se encuentran: impotencia, depresión, ansiedad, necesidad de abandonar el puesto de trabajo, sentimientos de bajo rendimiento laboral, entre otros. Entre las recomendaciones se encuentran velar por la calidad de las relaciones laborales, para fomentar la integridad y fluidez de la comunicación, así las metas trazadas se cumplirán como fueron establecidas.

Este trabajo de investigación representa un apoyo para identificar los efectos de manera individual que ocasiona el Acoso laboral a los trabajadores dentro de una organización, aplicando instrumentos que pueden servir de prevención o comunicación sobre este problema.

Loreto y Seabra (2008).

El objetivo general de esta investigación fue, determinar si existen diferencias y semejanzas significativas en el nivel del Acoso laboral “Mobbing” en trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Caracas, 2008.

El tipo de investigación estuvo basado en la investigación descriptiva que sirvieron para medir y evaluar los aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno del Acoso laboral.

La población objeto de estudio y muestra estuvo conformada por, empresas con un mínimo de cincuenta (50) trabajadores, solo fueron tomadas en cuenta empleados excluyendo obreros, pasantes y personal contratado o trabajadores por tareas.

La recolección de datos se realizó a través de la escala de Cisneros, para medir los indicadores de las variables de estudio. En la investigación, un 18% de la población afirmó haber sufrido por lo menos algunas de las múltiples formas de maltrato descritas y precisadas, obtuvo resultados en cuanto a las personas autoras del hostigamiento recibidos por parte de los trabajadores del sector público como privado, donde se percibe en mayor medida de jefes y supervisores con un porcentaje importante del 64%.

Entre las recomendaciones de este trabajo de investigación se planteó, la proposición de un estudio comparativo entre instituciones públicas y privadas, asociándolo a variables sociodemográficas tales como sexo y edad; para así tener un estudio en el cual se diferencia entre mujeres y hombres y los diferentes rangos de edad.

Este antecedente guarda vinculación ya que en esta se determinaron los autores del Acoso laboral, sirviendo como guía para entender la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, así como su análisis e interpretación.

Cardozo y López (2009).

El objetivo general de esta investigación fue evaluar la existencia de Mobbing en los trabajadores de una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de descubrir la realidad que subyace en este ámbito laboral.

Esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de trabajo de campo. La población objeto y muestra estuvo comprendida por los veintidós (22) trabajadores que laboran en un Centro Asistencial Médico Odontológico de naturaleza pública, ubicado en el barrio Federación, parroquia Miguel Peña, al sur del municipio Valencia, Estado Carabobo

La recopilación de datos se realizó de forma escrita por medio de preguntas dicotómicas, se utilizó el cuestionario, la Escala Cisneros y el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), permitiendo reconocer al agresor que causa el hostigamiento, es decir qué tipo de Acoso laboral está presente así como la frecuencia con la que realiza el acto, dando como resultado que el tipo de Acoso laboral existente en la organización es en su mayoría vertical descendente, las víctimas están conformadas por personal de cargos bajos, las frecuencias de acoso dentro de la institución son medias, es decir, en general no son efectuadas todos los días o varias veces al día. Sin embargo, algunos comportamientos se dan varias veces al mes o a la semana. Las consecuencias en la víctima traducidas en síntomas se presentan primero en lo social, en segundo lugar en lo psíquico y luego en lo físico.

Entre las recomendaciones se tienen erradicar el desconocimiento de los trabajadores en torno al tema con estrategias diversas como charlas y cursos, mediar ante el conflicto y desarrollar periódicamente análisis de riesgos en el trabajo.

Este antecedente guarda estrecha vinculación con la investigación ya muestra cuán negativas pueden ser las consecuencias de este fenómeno, así como la necesaria identificación temprana para tomar los correctivos correspondientes dentro de la organización.

Aranguren y Pérez (2009).

El objetivo general de esta investigación fue analizar la situación de Mobbing o Acoso laboral en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior Privada, ubicada en el Estado Carabobo, con el fin de conocer las relaciones que se establecen entre sus miembros, en torno a esta realidad laboral.

Esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de investigación descriptiva, la población y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que forman parte del personal administrativo de la Institución objeto de estudio.

Como medios de recolección de datos se utilizó el cuestionario, dando como resultado la presencia de tres tipos de Acoso laboral dentro de la institución, el tipo que predomina es el Vertical Descendente, el cual se presentó en un 100% de los comportamientos evaluados, cuyas principales conductas de acoso son aquellas que están dirigidas a buscar la desestabilización de los trabajadores.

Entre las recomendaciones se encuentran el diseño de un Modelo de Intervención, que permita actuar sobre las personas que están haciendo el hostigamiento para evitar un desarrollo prolongado de esa conducta además de la realización de una revisión de los procesos de reclutamiento y selección de personas, para ayudar a determinar si los aspirantes a los

cargos que se ofrecen en cierto momento, poseen un perfil que favorece al hostigamiento, de tal manera de evitar el ingreso de los mismos a la organización.

Los efectos que trae el Acoso laboral alteran la estabilidad mental y física del trabajador, por lo general ocurre a largo plazo, esto es lo que se evidencia en el antecedente; así como también, el tipo de Acoso laboral que se encuentra en la organización objeto de estudio, es por ello que guarda vinculación a la investigación, debido a que sirve de guía para orientar como se puede identificar la procedencia del Acoso y los efectos que produce en los trabajadores que son afectados por dicha situación.

Vásquez (2010).

El objetivo general de esta investigación fue, evaluar el impacto del Mobbing o Acoso laboral en los trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el Tigre, estado Anzoátegui, Periodo enero/diciembre 2008.

El tipo de investigación fue de campo ya que los datos y la información, fueron analizados e interpretados en función de los objetivos. El nivel de la investigación fue de tipo descriptivo, transversal para reseñar cada una de las características o variables vinculadas al tema. La población objeto de estudio estuvo conformada en total 189 trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa objeto de estudio.

La recolección de los datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario Negative Acts Questionnaire – Revised o cuestionario de conductas, actos o comportamientos negativos (NAQ-R), con la finalidad de las personas encuestadas no necesitan realizar juicios de valor sobre si han sido víctimas o no de acoso laboral, se considera entonces que es un método más objetivo.

El Acoso laboral, se encontró presente en mayor porcentaje en el área operacional de la empresa, predominando trabajadores en el grupo etario entre 25-30 años.

Entre las recomendaciones se encuentran, desarrollar programas y estrategias de orden práctico para prevenir el acoso laboral, creación de una cultura organizativa con normas y valores contra el acoso, implicar a los trabajadores y a sus empleados en una evaluación de riesgos y prevención del acoso moral en el trabajo.

Este trabajo de investigación guarda vinculación ya que sirvió como guía para observar los autores que están implicados en el Mobbing dentro de la empresa, dando una idea de cómo son sus conductas y comportamientos dentro de la misma, aportando una base para el entendimiento de esta.

Referentes Teóricos

El Acoso laboral es un fenómeno que puede ser explicado a través de diferentes teorías, estas se ven fundamentadas en el comportamiento social del individuo, bien sea de manera individual o colectiva, dichas teorías son:

La teoría de la acción de Pierre Bourdieu

En esta teoría la sociedad es un sistema relacional de diferencias en el que se dan una serie de campos con sus reglas de juego particulares.

Bourdieu (2002), describe así su concepción de las sociedades sobre la Teoría de la Acción:

Todas las sociedades se presentan como espacios sociales, es decir estructuras de diferencias que sólo cabe comprender verdaderamente si se elabora el principio generador que fundamenta estas diferencias en la objetividad. Principio que no es más que la estructura de la distribución de las formas de poder o de las especies de capital eficientes en el universo social considerado —y que por lo tanto varían según los lugares y los momentos. Esta estructura no es inmutable, y la topología que describe un estado de las posiciones sociales permite fundamentar un análisis dinámico de la conservación y de la transformación de la estructura de distribución de las propiedades actuantes y, con ello, del espacio social. Es lo que pretendo transmitir cuando describo el espacio social

global como un *campo*, es decir, a la vez como un campo de fuerzas, cuya necesidad se impone a los agentes que se han adentrado en él, y como un campo de luchas dentro del cual los agentes se enfrentan, con medios y fines diferenciados según su posición en la estructura del campo de fuerzas, contribuyendo de este modo a conservar o a transformar su estructura. (p.48-49).

Por otra parte Bourdieu (ob, cit, 2002), aporta su labor de síntesis y su perspectiva, señalando que es:

Para empezar una Filosofía de la Ciencia que cabe llamar *relacional* en tanto que otorga la primacía a las relaciones. Aunque en opinión de autores tan diferentes como Cassier o Bachelard, esta filosofía sea la de toda la ciencia moderna, sólo se aplica en contadas ocasiones a las ciencias sociales, sin duda porque se opone muy directamente a las rutinas del pensamiento habitual (o semicientífico) del mundo social que se ocupa más de 'realidades' sustanciales, individuos, grupos, etc. que de relaciones objetivas que no se pueden mostrar ni tocar con la mano y que hay que conquistar, elaborar y validar a través de la labor científica. A continuación, una Filosofía de la Acción, designada a veces como disposicional, que toma en consideración las potencialidades inscritas en el cuerpo de los agentes y en la estructura de las situaciones en las que estas actúan, o con mayor exactitud en su relación. Esta filosofía se condensa en un reducido número de conceptos fundamentales, Habitus, Campo y Capital, cuya piedra angular es la relación de doble sentido entre las estructuras objetivas (las de los campos sociales) y las estructuras incorporadas (los Habitus). (p.7).

Bourdieu (ob, cit, 2002), subraya que los agentes sociales no son ni marionetas de las estructuras, ni dueños de la misma. Desde este esfuerzo de superación y síntesis teórica, surge el proyecto de gran teoría que lleva a cabo Bourdieu de La Práctica y del Sentido Práctico. Un sentido y una lógica de la práctica que no se encuentra ni en el análisis exclusivo de la estructura ni en el del agente, sino en la relación dialéctica entre la estructura y el agente. Por esta razón se puede plantear que el Acoso laboral se explica como una práctica, producto del resultado de la interacción entre la estructura y los agentes relacionados.

En esta teoría se destacan diferentes aspectos que son clave para desarrollar la misma: Práctica, Campo, Capital, y Habitus.

El concepto de campo, se puede considerar que tiene influencias del marxismo en el sentido de que Bourdieu (1996: 127) plantea “que el mundo está condicionado por estructuras objetivas, independientes de la conciencia y de la voluntad de los agentes, que son capaces de orientar y coaccionar sus representaciones”.

Se puede afirmar entonces que un campo está compuesto por agentes y prácticas, es decir para definir el campo se necesita identificar los agentes que lo forman y las relaciones que se manifiestan entre sí, así como las prácticas que se desarrollan. Cuando se trata de un espacio definido por las relaciones, el valor de una posición se mide por la distancia social, es decir superiores o inferiores, éstas se definen por el poder o el capital, bien sea económico, cultural o social, es ahí donde entra la lucha en el campo.

Bourdieu (ob, cit, 2002) define:

La estructura del campo, la realidad social' de la que habla Durkheim es un conjunto de relaciones invisibles, las mismas que constituyen un espacio de posiciones exteriores las unas a las otras, definidas unas en relación a las otras, por la proximidad, la variedad o por la distancia, y también por la posición relativa, por encima o por debajo o incluso entre. (p.16).

Bourdieu (2003), define más explícitamente la estructura del Campo, al decir:

La Estructura del Campo es un estado de la relación de fuerzas entre los agentes o las instituciones implicados en la lucha o, si se prefiere así, de la distribución del Capital específico que acumulado en el curso de luchas anteriores, orienta las estrategias ulteriores. Esta estructura que constituye el principio de las estrategias destinadas a transformarla, está ella misma siempre en juego: las luchas que tienen lugar en el Campo tienen por objetivo el monopolio de la violencia legítima (autoridad específica) que es característico del Campo considerado, es decir en definitiva la conservación o la subversión de la estructura en la distribución del capital específico. (p.113).

Es decir, es un estado de relación de fuerzas, dinámica; asociarlo al Acoso laboral es sencillo, ya que se puede afirmar que este es una táctica de quienes tienen poder para mantener su posición, eliminando a quienes crean que es una amenaza para la (víctima), se puede interpretar entonces que el

Acoso laboral es una práctica que sirve para mantener intacta la estructura del campo.

Bourdieu (ob, cit, 2003: 113) recurre a la metáfora del juego para explicar el funcionamiento de los campos. “Para que un Campo funcione es preciso que haya objetos en juego y personas dispuestas a jugar el juego, dotadas de los Habitus que implica el conocimiento y el reconocimiento de las leyes inmanentes del juego, de los objetos en juego, etc”.

Bourdieu (ob, cit, 2003: 114), afirma que, “Aplicado al Mobbing, el proceso de des-naturalización del juego nos llevaría a que el acoso no es una consecuencia “natural” de las relaciones laborales, entendidas como relaciones de poder, sino que hay un acuerdo implícito entre determinados jugadores, que lo legitima hasta tal punto que lo naturaliza”.

Es decir que se necesitan varios jugadores para que sea necesario el juego, además del capital, el interés por el juego y por las reglas y así desarrollar y aplicar las estrategias.” Respecto a las Reglas del Juego, es importante señalar que éstas no tienen por qué ser explícitas” Bourdieu (ob, cit, 1996: 72). Si se tiene presente que este hecho es fundamental para el estudio del Acoso laboral, se entiende que nos sitúa en el terreno de las “reglas no escritas”, en el terreno de “lo no formal”.

Bourdieu (ob, cit, 2002), afirma que:

El Campo de Poder (que no hay que confundir con el Campo Político) no es un Campo como los demás; es el espacio de las relaciones de fuerza entre los diferentes tipos de Capital, o con mayor precisión, entre los agentes que están suficientemente provistos de uno de los diferentes tipos de capital para estar en disposición de dominar el Campo correspondiente [...], en particular, cuando están amenazados los equilibrios establecidos en el seno del Campo de las instancias específicamente encargadas de la reproducción del Campo de Poder. (p.51).

Campo de Poder; es simplemente la lucha que se da en el espacio de las relaciones de fuerza, es decir, entre los diferentes tipos de capital, esta lucha se intensifica en dos tipos de situaciones, la primera cuando los agentes dominantes sienten que son víctimas de un ataque externo y que puede alterar su posición en el Campo de Poder y la segunda se da cuando los agentes dominantes consideran que sufren un ataque interno, que puede alterar su posición de poder en el Campo.

El capital, es lo que tiene valor en el Campo, Bourdieu y Wacquant (1997), definen capital como:

Un Capital o una especie de Capital es aquello que es eficaz en un Campo determinado, a la vez en tanto que arma y en tanto objeto de lucha, lo que permite a su detentador ejercer un poder, una influencia, o sea, existir en un Campo determinado, en lugar de ser una simple cantidad despreciable. (p.74).

Bourdieu distingue entre cuatro tipos de capital: El Capital económico, el Capital cultural, el Capital simbólico y el Capital social. Para el estudio es más importante el Capital social, que es la capacidad para movilizar recursos vinculados a redes duraderas de relaciones, y que es convertible en capital económico o Poder. Es importante en el estudio del Acoso laboral ya que permite al tema del poder informal obtenido a través del capital social.

El concepto de Habitus es amplio, una introducción general al concepto, la ofrece Bourdieu (ob, cit, 1996:83), al decir que “Las nociones que he elaborado poco a poco, como la noción de Habitus, nacieron de la voluntad de recordar que al lado de la norma expresa y explícita del cálculo racional, hay otros principios generadores de las prácticas.

Bourdieu (ob, cit, 2003: 119) indica que “El Habitus es a la vez producto de la práctica y principio o matriz generadora de prácticas, de las percepciones, apreciaciones y acciones de los agentes”.

Según Bourdieu (ob, cit, 2002):

El Habitus supone la posibilidad de construir una determinada Teoría de la Práctica, como producto de un “sentido práctico” adquirido por la práctica del juego. En palabras del propio autor: “El Habitus es esa especie de sentido práctico de lo que hay que hacer en una situación determinada”. (p.40).

En el concepto de la Práctica, debe recordarse que en su Filosofía o Teoría de la Práctica, Bourdieu (ob, cit, 2002), plantea que la Práctica y el sentido práctico surgen de la relación dialéctica entre la estructura y el agente.

Por esta razón se puede analizar el Acoso laboral como una práctica resultado de la interacción de los factores que se pueden encuadrar dentro del Habitus, Capital y Campo.

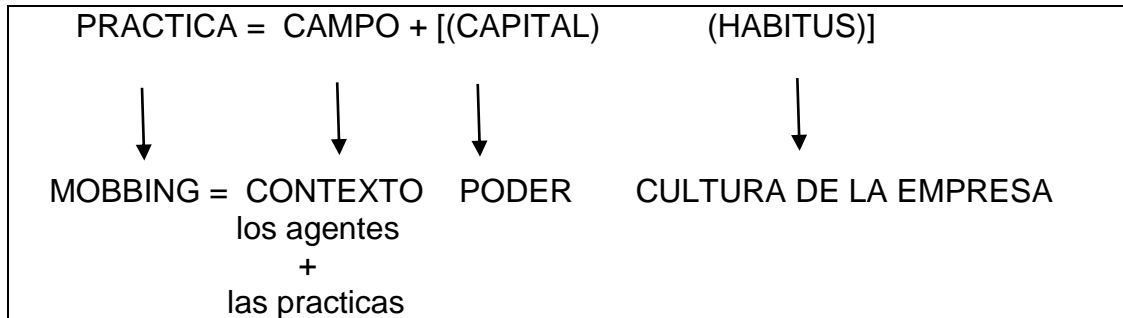
Mayoral (2010:04), afirma que “El modelo de Bourdieu puede actuar como un modelo de mayor potencia teórica, que incluya factores explicativos de los modelos explicativos específicos del Mobbing, así como factores no incluidos porque estos no incluyen”.

Capaz de integrar los factores del Poder, el Contexto y la Cultura, la autora Mayoral (2010), se basó en esta teoría para formular el modelo de aplicación para Acoso laboral, ya que es capaz de explicar realidades sociales: PRÁCTICA = [CAMPO + (CAPITAL) (HABITUS)].

Por esto, se puede aplicar el modelo de la Teoría de la Acción de Bourdieu al análisis del Acoso laboral de la siguiente manera:

PRÁCTICA = CAMPO + [(CAPITAL) (HABITUS)]
MOBBING = Contexto
Poder Cultura de la Empresa

Cuadro N°1 Aplicación del modelo de la Teoría de la Acción de Bourdieu al análisis del Acoso laboral



Fuente: Mayoral (2010: 379).

Teoría del conflicto social

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra conflicto procede de la voz latina conflictus que significa lo más recio de un combate, un punto en que aparece incierto el resultado de una pelea, significa antagonismo, pugna, oposición, combate, angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

Principalmente para que exista o se produzca un conflicto las partes que se ven involucradas, deben percibir dicha situación, bien sea por que sienten que sus intereses se ven afectados o amenazados.

Debido a su amplitud, para efectos de esta investigación se tomará la definición de Robbins (1994:461) “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

Es necesario recalcar que en todo conflicto se ve involucrado necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde uno se comunica con otro y viceversa.

Para Stephen (1994), existen conflictos funcionales y disfuncionales, en la teoría moderna de los conflictos se dice que éstos no son ni buenos ni malos, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo. Es por esto que los Conflictos Funcionales Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc. Pertenecen a este grupo, los conflictos que posibilitan un medio para ventilar problemas y liberar tensiones, fomentan un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio.

Ahora bien, los conflictos disfuncionales son contrario a lo anterior mencionado, ya que estos tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro, estas generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal. Si este tipo de conflictos afecta a un grupo le genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción.

Como es fácil concluir, los conflictos disfuncionales o negativos, constituyen el campo de acción del conciliador.

Bases teóricas

Para entender más el fenómeno del Acoso laboral es necesario conocer todas las implicaciones en cuanto a definiciones se trata, además de fundamentar con un análisis documental dicha información.

El Acoso laboral y sus Características

El Acoso laboral se puede considerar como un proceso de destrucción, que influye en el individuo de manera negativa, ya que este es un tipo de violencia hostil dentro de las organizaciones. Es un maltrato deliberado permanente, que produce un desequilibrio psicológico en el trabajador objeto del mismo, ese hostigamiento constante de parte de uno o varios trabajadores desencadena en el comportamiento inestable del trabajador, afectándolo emocionalmente en su conducta.

Hirigoyen (1999), indica que:

El acoso moral es considerado como: cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que atenta por su frecuencia o sistematización, contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. (p.44).

Por su parte, Piñuel (2001), señala que el Acoso laboral:

Consiste en el deliberado y continuo 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 buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización. (p.5).

Citando a Leymann (1996:26), “el Mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”.

Basándonos en las definiciones expuestas anteriormente, se puede afirmar que el Acoso laboral es una acción malintencionada, producida dentro del ambiente de trabajo, dirigida directamente hacia la “víctima”, caracterizado por ataques continuos, por parte del “hostigador” o “acosador”; que perduran en el tiempo y que pueden empeorar al transcurrir el mismo, trayendo consecuencias en la salud, produciendo efectos físicos, psíquicos y sociales dentro y fuera del entorno del trabajo.

En el Acoso laboral la persona acosadora no permite que la víctima exteriorice su miedo, le impide expresarse libremente, el victimario se burla y le inventa supuestas debilidades, le asignan trabajos no acordes a su labor, etc. en fin, lo perjudica de tal manera que esto produce alteraciones a la víctima.

Por su condición tiene ciertas características que lo definen como un tipo de violencia dentro de las organizaciones, para el autor Piñuel (ob, cit, 2001), estas características pueden ser:

Tiene la característica diferencial, respecto de otros tipos de violencia que se representa en la empresa de no dejar astro ni señales externas, a no se las del deterioro progresivo de la víctima, que es maliciosamente atribuido a otras causas como problemas de relación o de personalidad, carácter difícil, incompetencia profesional etc. Se da un propósito deliberado y mantenido consistente en un proceso recurrente de intención para destruir al objeto elegido con evidentes manifestaciones destructivas hacia la víctima de la misma. Tiende a acabar con el equilibrio psicológico del otro. Se produce una escala creciente en los ataques, hasta llegar a extremos imposibles de soportar para el acosado. En ocasiones el objetivo que se persigue es que la víctima adopte de manera voluntaria la decisión de abandonar el lugar de trabajo. En otras oportunidades se puede buscar simplemente eliminar la circulación a un probable competidor en la carrera hacia la promoción interna en la organización. (p.56-57).

Por lo que, Piñuel (ob, cit, 2001), distingue que la diferencia entre acoso y 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. Así como establece que el Mobbing es un proceso recurrente de intención para destruir al objetivo elegido, y una animadversión con evidentes manifestaciones destructivas hacia la víctima...El trato vejatorio y ultrajante del Mobbing tiene por objeto

acabar con el equilibrio y la resistencia psicológica del otro. (p.56).

Fuertes (2004), especifica que:

Si algo caracteriza y diferencia al Mobbing de los enfrentamientos que en todo trabajo se pueden producir, es que las acciones son deliberadamente hostiles y se llevan a cabo de forma encadenada y continuada. El objetivo es la destrucción y salida de la organización de la víctima y cuenta con la permisividad, o, cuando menos, pasividad del resto de los trabajadores. (p. 30).

Las características que sirven para saber si se está en presencia de Acoso laboral son: la existencia de una o más conductas de hostigamiento psicológico, la duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un periodo y no es esporádico o puntual y la repetición de las conductas de hostigamiento o la frecuencia de los comportamientos de acoso.

Piñuel (ob, cit, 2001), hace referencia al autor Heinz Leymann (1996), para dar a conocer las características que el acosado tiene para evitar la comunicación de la víctima dentro de la organización, evitar que la víctima tenga posibilidades de mantener contactos sociales, para desacreditar a la víctima impidiendo que mantenga su reputación personal o laboral, para minimizar su acreditación profesional, y por último actividades que afectan su salud física o psíquica:

- El acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse;
- Se le interrumpe continuamente cuando habla;
- Se le impide expresarse;

- Es objeto de avasallamiento, gritos, o insultos en voz alta;
- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados;
- Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas;
- Se le amenaza verbalmente;
- Se rechaza el contacto con las víctimas;
- Se producen críticas hacia su vida privada;
- Se ignora su presencia;
- No se habla nunca con la víctima;
- Se niega la presencia física de la víctima;
- Se hacen circular rumores sobre la víctima;
- Se le hace burla o mofa a la víctima;
- Se intenta forzarla a someterse a un examen o diagnóstico psiquiátrico;
- Se fábulas o se le inventa una supuesta enfermedad a la víctima;
- Se imitan sus gestos, postura, su voz;
- Se hace burla de su vida privada;
- Se le asignan tareas inútiles o absurdas;
- Se le asignan sin cesar tareas nuevas. (p. 70).

Causas del Acoso laboral

Existen diferentes causas que originan el fenómeno del Acoso laboral, autores como Leymann (ob, cit, 1996), afirman que surgen como resultado de un conflicto no solucionado, para las autoras Fernández y Nava (2010), citando a Laskoswsky y Marchant (2005), existen cuatro variables para la aparición del Acoso laboral:

- a. Organización del trabajo: se refiere a la atribución de tareas que entrañan, por un lado, una sobrecarga cuantitativa, producida por la existencia de mucha demanda y poco control; y por el otro, un déficit cualitativo, entendido como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal realizado, cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su labor dentro de la empresa. Toda institución estresamente implica un potencial importante, de conflicto, y como se dijo, según Leymann, es justamente un conflicto lo que detona la aparición del Mobbing.
- b. Concepción de tareas: la monotonía y la repetitividad de las tareas origina conflictos personales e interpersonales, puesto que en la medida que los trabajos no representen un desafío para el trabajador o proporcionen posibilidad de crecimiento laboral o personal, muy probablemente serán causa de conflicto.
- c. Tipos de dirección: cuando no se toma en cuenta el factor humano y se pretende optimizar los resultados de una organización a través de una gestión autoritaria, ello constituye un claro agente de promoción de conflictos y generara la posibilidad de Mobbing.
- d. Probables sujetos objetivo del Mobbing: una cuarta y última variable imputada a la propia víctima del Mobbing es la persona hacia la cual se ha dirigido la ira o la frustración. La presión que se ha acumulado

se canalizará en forma de Mobbing o acoso moral en el trabajo hacia una víctima que ha sido escogida en virtud de características que le son propias, tales como personas demasiado competentes o que llamen la atención, individuos con fuerte personalidad, trabajadores extremadamente honestos, escrupulosos y dinámicos o, por el contrario, aquellos menos competentes. (p.65-66)

En general, el Acoso laboral es causado debido a las acciones dadas por parte del acosador hacia la víctima, haber resistido a las tentativas de manipulación de un jefe o compañero, haberse negado a participar en actividades ilegales o encubiertas de la empresa, miedo, envidia del acosador por características personales o sociales de la víctima, la mala definición de tareas o funciones, abuso de poder y el estilo de mando autoritario y el fomento de la competitividad entre los trabajadores, son las más frecuentes representaciones que sirven para que surja el fenómeno en cuestión.

Autores del Acoso laboral y Perfil de los Sujetos

El Acoso laboral es un fenómeno que puede afectar a hombres y mujeres por igual, así mismo en edad y antigüedad dentro de la organización; para que esto suceda debe existir uno o varios agresores, Piñuel (ob, cit, 2004), afirma que:

El acoso psicológico requiere uno o varios agresores, que trabajan al abrigo de algunas características organizativas que les permiten cierta impunidad o margen de actuación.

Existen, eso sí, numerosas características organizativas que facilitan e incrementan la probabilidad de que suceda el Mobbing. Se trata de características organizativas psicosocialmente tóxicas.

Es cierto que en muchas ocasiones se proporcionan instrucciones específicas por parte de personas de elevado nivel jerárquico para proceder al hostigamiento contra un trabajador. En este caso quien practica el Mobbing como instigador y último responsable es la persona que decreta esta persecución (independientemente de su nivel o puesto) y no la organización en la que estos hechos se producen.

Así es como a veces se pretende destruir la resistencia de la víctima para forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo ahorrándose así la organización una indemnización por un despido improcedente que resulta onerosa. Para ello hay que deteriorar su desempeño o rendimiento mediante trampas y la desestabilización psicológica, creándose así argumentos, inexistentes anteriormente, para utilizarse en el posterior despido como es la falta de rendimiento, baja productividad, comisión de errores, absentismo, o incluso los propios comportamientos erráticos de la víctima producto de la desestabilización a la que se le ha llevado. (p.33).

La capacidad de empatía, la responsabilidad, la sinceridad, autonomía moral, capacidades sociales, buenas capacidades laborales, etc. son las características que más observa la persona que escoge realizar las acciones negativas hacia la víctima y suelen ser consideradas como un rival peligroso sirviendo como factores agravantes para el proceso de acoso.

Para el autor Piñuel (ob, cit, 2004), entre las situaciones habituales figuran, cuadro N° 2:

Cuadro Nº2 Casos en los que se trata de coaccionar a la víctima para que acepte renunciar a sus derechos reconocidos y tutelados

- ❖ Forzarle a un cambio de turno o de puesto de trabajo.
- ❖ Forzarle a aceptar una reducción de su trabajo o salario o de sus condiciones retributivas contractuales.
- ❖ Forzarle a que se solicite una excedencia o un traslado a otro centro de trabajo.

Fuente: Piñuel (2004:34).

En una palabra, quien hostiga trata de destruir la confianza en sí mismo, y la autoestima, y afectar así al desempeño laboral, hasta entonces aceptable, o incluso positivo, reduciéndolo. Con ello se consigue eliminar la empleabilidad del trabajador, o su capacidad de ser útil y empleable para la organización. Debido a que esta destrucción se produce a pesar de la obligación legalmente asignada a la organización de velar por la salud del trabajador, resulta lógico derivar una responsabilidad por hechos que se han cometido en su seno.

Por esta razón, existe un perfil para la víctima y otro para el acosador, las cuales se reconocen como Sujeto activo y Sujeto pasivo.

Para que exista el Acoso laboral se debe reconocer las personas que producen esta acción negativa y que afecta tanto la salud del trabajador como las relaciones y el clima dentro de la organización, dichas personas deben cumplir con un perfil ya establecido psicológicamente.

Con relación al perfil psicológico de los sujetos activo y pasivo del Acoso laboral, Hirigoyen (2001), plantea lo siguiente:

- Perfil del agresor o acosador: Se caracteriza por tener la voluntad de dañar o herir a quien considera una amenaza o rival para su poder dentro de la organización de trabajo. Perverso narcisista, pues basa sus relaciones interpersonales en la desconfianza, juego de fuerza y manipulación, y proyecta toda su violencia interna hacia la víctima, siendo incapaz de aceptar que puede complementarse con las diferencias que posee el supuesto rival.
- Perfil de la víctima: Con relación a la víctima no existe un perfil psicológico determinado para las personas que son acosadas, de manera que cualquiera puede ser objeto o blanco de estas agresiones, basta con que exista un contexto profesional que facilite el pleno desenvolvimiento de estas acciones de acoso moral y que la persona acosada posea, a criterio del agresor u hostigador, características propias que le molesten o perturben, o hagan que lo considere como una amenaza. (p.67).

En relación a las personas que son afectadas por el Acoso laboral, “víctima”, se puede afirmar que son trabajadores que destacan por sus valores, su alto rendimiento, comprometidos con sus actividades, colaboradores, e identificados con la organización, por el contrario, se puede considerar el perfil del acosador como una persona presumida, con influencias de superioridad, narcisista, en oportunidades con complejos de inferioridad y que puede exteriorizar sus deseos reprimidos sobre el acosado.

Tipos de Acoso laboral

En una organización donde esté presente el fenómeno del Acoso laboral se puede ver afectado cualquier trabajador indiferentemente de su sexo, edad y nivel jerárquico, para Piñuel (2001), estos niveles son: Horizontal y Vertical, siendo el vertical, descendente o ascendente.

El acoso horizontal se da entre compañeros, para Piñuel (ob, cit, 2001), haciendo referencia al autor Leymann, este tipo se puede producir por:

- Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse con las normas implícitas fijadas por la mayoría.
- Enemistad personas o inquina de uno o varios compañeros.
- Un grupo de trabajadores “la toma” con un compañero, debido a mera falta de trabajo o aburrimiento.
- Se ataca a una persona débil, enferma, minusválida o con defectos físicos, para dar cauce a la agresividad latente o la frustración.
- Se desencadena el ataque por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima (extranjeros, sexo opuesto, otra raza, apariencia física distinta. (p.73).

Cuando el Acoso laboral se da entre compañeros se pueden presentar rumores, burlas, ridiculización, desprestigio, etc, por parte de los acosadores.

El acoso vertical descendente se produce de un superior a un subordinado. Al respecto, Piñuel (ob, cit, 2001), afirma que:

El denominador común suele ser que el jefe se prevale de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder. El objetivo suele ser reducir la influencia social de un subordinado en su entorno, o bien forzarlo de modo inmoral a dejar el trabajo de manera voluntaria o a solicitar el cambio o la baja temporal, eliminándolo del propio lugar de trabajo. (p.73-74). En este tipo de Mobbing se presentan amenazas orales y escritas, asignación excesiva de tareas, etc.

Por su parte, el acoso vertical ascendente se genera desde los subordinados hacia un superior.

Piñuel (2001), señala dos tipos de acoso:

1. Un grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo. Le "hacen la cama".
2. Un grupo de subordinados se rebela contra la parcialidad arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenando el acoso. Estos casos, según señala Leymann, suelen ser escasos, y en ellos suele triunfar el propio jefe. (p.73).

En estos tipos de Acoso laboral que se presentan dentro de las empresas, se tiene un protagonismo por parte de quienes ejercen el hostigamiento, así

como quien es víctima del mismo, ambos, con un perfil característico, logrando ubicarlos en su respectiva posición.

Fases del Acoso laboral

Para que el Acoso laboral se desarrolle dentro de la organización es necesario que cumpla ciertas etapas.

El autor Piñuel (ob, cit, 2001), describe 5 fases del Acoso laboral:

Fase 1: incidentes críticos

Fase 2: acoso y estigmatización

Fase 3: intervención de la dirección

Fase4: solicitud de ayuda y diagnóstico incorrecto

Fase 5: salida o expulsión.

Cuadro N°3 Fases del Acoso laboral

Fase de incidentes críticos	Fase de acoso y estigmatización	Intervención de la dirección	Solicitud de ayuda especializada y diagnóstico incorrecto	Salida de la organización
<p>Suele ser predicho de situaciones y relaciones personales altamente positivas entre la víctima y el hostigador. Esto lleva a una gran confusión a la víctima. La situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, una diferencia de opiniones, un malentendido en un momento determinado y que adquiere proporción escalando rápidamente. En esta primera fase no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.</p>	<p>Se produce la focalización de la víctima, son los ataques dirigidos a esa persona, donde se trata de poner a la víctima como torpe y malintencionada. El acoso se da a través de comportamientos repetitivos, donde se utiliza una manipulación agresiva para estigmatizar a la víctima.</p>	<p>Interviene la línea jerárquica y el acoso pasa a considerarse como un problema, pero el problema es la víctima, que debido al proceso de estigmatización previo es considerada la responsable de lo que sucede. Se llevan a cabo acciones dirigidas a terminar con el problema</p>	<p>En las primeras fases el acosado muy pocas veces solicita ayuda psicológica ya que desconoce su problema, el diagnóstico de Mobbing es complejo por lo que suelen realizarse diagnósticos incorrectos basados en características de personalidad, ya cuando se realiza esta solicitud de ayuda el daño está arraigado y la víctima suele estar de baja por las diferentes enfermedades que le puede ocasionar el Mobbing.</p>	<p>Las víctimas de Mobbing suelen pedir traslado, excedencias y en el peor de los casos llegan hasta el suicidio. Las que resisten en la organización, entran en estrés caracterizado por bajas laborales intermitentes y continuas que reducen su productividad y al tiempo aumentan las probabilidades de despido</p>

Fuente: Piñuel (2001:66-67).

Por su parte, Ausfelder (2004), basado en los estudios del autor Leyman (1996), describe cuatro fases del acoso de la siguiente manera:

Primera fase. ¿Cómo se origina un conflicto? Los problemas de convivencia son, hasta cierto punto, habituales en la familia, con la pareja, en el círculo de amigos o en el lugar de trabajo. Con mucha frecuencia, los conflictos proceden de 20 nimiedades y tonterías. Si un problema de este tipo no se resuelve, sigue ardiendo, va aumentando y, finalmente, puede convertirse en una situación de acoso. Según Leymann, esta despreocupación podría mostrarse casi como el motivo más importante para el origen del acoso laboral. Hasta qué punto una discrepancia degenera en una de estas situaciones, depende siempre de la manera en que los interesados la tratan. Se puede llevar a cabo bastante rápidamente, si los partícipes desde el principio dicen lo mismo o contraen un compromiso. Pero también puede terminar en una enemistad eterna o incluso llegar a las manos. Los problemas son necesarios e importantes para cambiar las cosas. Muchos progresos positivos de nuestra sociedad se han alcanzado solamente mediante discusiones constructivas y diferencias de opiniones. Podría haber muchos menos conflictos si, según Leymann, «las personas se comportasen de una forma un poco más cívica». Sólo una pequeña parte de los problemas se extiende a casos de acoso, en el sentido estricto de la palabra. (p.21-22).

Esta fase es la fase de origen de Acoso, surgiendo a partir de la cotidianidad de los problemas que surgen para que se dé la situación de acoso, luego se prolongan durante el tiempo y es donde la frecuencia de los actos ejercidos empieza a tomar protagonismo para que se convierta en Acoso laboral.

Segunda fase. Desde las indirectas hasta el terror psicológico. La segunda fase es decisiva en el proceso de acoso. Desde el momento en que un problema no se aclara, la víctima ya puede prepararse. En poco tiempo ocurren los cambios más espantosos. Aquel compañero tan apreciado y querido en su día de repente es ignorado por todos. Su confianza en sí mismo se altera sensiblemente, se encuentra presionado y se vuelve inquieto. Según su carácter, se vuelve arisco, antipático y desconfiado o se retrae cada vez más en sí mismo y se mantiene callado a partir de entonces. Si estas reacciones tienen lugar después de que haya aparecido un problema de manera más o menos manifiesta, el proceso seguirá adelante. Sin embargo, si la táctica se presenta de repente, el acosado ya no podrá mantener contacto con sus compañeros y automáticamente se verá expuesto a un constante papel defensivo. Las personas que permanezcan al margen notarán que le pasa algo extraño. Es muy posible que la persona que recibe este trato no tenga que pasar por esta segunda fase. Especialmente si un superior, justo después de la primera acometida, por decirlo así, hace callar al acosador enseguida. En ese caso, probablemente se pasará de la primera a la tercera fase. (p.22).

En esta fase se empieza a desarrollar el ataque dirigido, a notar el cambio de los actos negativos hacia la víctima y se comienzan a realizar las tácticas directas para lograr el fin propuesto por el acosador.

Tercera fase. El asunto se hace público. El acoso laboral no puede mantenerse en secreto durante mucho tiempo. No es difícil que la sección de personal o el comité de empresa sospechen e intervengan en el asunto. Pero entonces, la mayoría de las veces ya será demasiado tarde para la víctima, que estará tan dañada psíquicamente que se comportará muy mal, ya no aportará el rendimiento esperado y, muchas veces, debido al ambiente insoportable en la empresa, habrá

comenzado a ausentarse de manera injustificada. De este modo, quienes no han participado en las maniobras de acoso también verán la incapacidad y el fracaso de la víctima. A menudo se intenta trasladar a la persona en cuestión a otro departamento o incluso se le amenaza con el despido. A partir de ese momento la víctima es considerada una persona «difícil» y un «estorbo» del que conviene deshacerse lo antes posible. En esta situación, es muy probable que todo se le escape de las manos y los problemas comiencen a aumentar vertiginosamente. Bastante a menudo, mediante estas medidas preventivas se infringen las leyes vigentes. Y todo esto sólo porque se obsesionan con la idea de deshacerse de esta persona «difícil». Muchas acciones de acoso laboral no son demostrables y según el Código penal no se consideran injurias o difamaciones, por lo que no pueden aceptarse en un proceso judicial laboral. Si pudiesen ponerse en marcha medidas jurídicas laborales, el caso se hará oficial en toda la empresa. Como entonces se cuchicheará que algo no va del todo bien con el trabajador en cuestión, y las personas que saben poco acerca del procedimiento de acoso laboral, pensarán que alguna razón habrá para que haya sucedido. La víctima ya no tiene ninguna oportunidad más. Si nadie la ayuda, lo que sucede la mayoría de las veces, a medida que pasan los días se sentirá más excluida. De nuevo el asesinato moral habrá funcionado perfectamente. (p.22-23).

La propagación de los ataques se hace pública y se sospecha la existencia de una situación irregular, la víctima ya está afectada por dichos ataques y comienza a bajar su rendimiento laboral, es donde los externos a dicha situación prefieren la salida o expulsión del acosado, debido a que sienten que ya no es útil dentro de la empresa, la frecuencia de los actos negativos aumenta solo con el fin de lograr la salida del mismo.

Cuarta fase. El acosado se da por vencido. Por regla general, los casos avanzados de acoso laboral terminan con un despido. O bien la víctima se despide voluntariamente de la empresa porque ya no tiene más fuerzas, o bien el empresario encuentra algún pretexto para despedir a esta «persona molesta». Con frecuencia, algunas de las personas que se ven sometidas a fuerte presión acceden a pactar una rescisión de contrato. La persona que es acosada durante largo tiempo suele sufrir graves enfermedades psicosomáticas. A menudo se le prescriben bajas médicas de larga duración e incluso acaba apartada del mundo laboral. Quien ha sufrido acoso una vez tiene problemas para encontrar un nuevo puesto de trabajo, ya que teme que en la nueva empresa no la crean y se pongan en contacto con la empresa anterior para saber qué ha pasado. En algunos casos la víctima está tan afectada física y mentalmente que no puede ocultar su problema en una entrevista personal. Estas derrotas vuelven a colocar al trabajador bajo una enorme presión psíquica. Se siente perdido y piensa en el suicidio. Un gran número de personas en situación de acoso intentan suicidarse. Según los cálculos, cerca del 20% de los suicidios se basan en el acoso laboral. (p.23).

En la última fase que describe el autor Ausfelder (2004), ya el acosado se siente agotado por el acoso, presenta los síntomas producidos por dichos actos y es donde el mismo prefiere retirarse de manera voluntaria de la empresa.

En el Acoso laboral existe una continuidad en el tiempo y la principal finalidad es deshacerse de la víctima, diferentes problemas dentro de la organización, bien sea problemas de dirección o problemas desarrollados dentro del ambiente de trabajo, pueden detonar un conflicto entre sus trabajadores, en el que luego se selecciona una víctima, es por esto que los

factores de personalidad son fundamentales en este proceso, por ende las etapas que se desarrollan guardan estrecha vinculación.

Efectos que produce el Acoso laboral

Los efectos que produce el Acoso laboral afectan tanto física como psicológicamente al trabajador, estos pueden ser apreciados en diferentes fases dependiendo en la que se esté desarrollando el problema en cuestión.

El acoso laboral es un problema que no solo afecta al trabajador, este se puede extender a sus familias y amigos, así como compañeros de trabajo y a la empresa, debido a los altos costes que genera, por tal motivo, se trata de exponer de manera sencilla las consecuencias y los efectos sobre la salud que implica el Acoso laboral.

Para entender mejor cuales son los efectos del Acoso laboral en los trabajadores, El autor Piñuel (ob, cit, 2001), los describe haciendo énfasis sobre la salud física de la víctima de la siguiente manera, cuadro N° 4:

Cuadro N° 4 Efectos del Acoso laboral

Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica	Síntomas psicossomáticos de estrés	Síntomas de desajuste del sistema nervioso central	Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo
Olvido y pérdida de memoria; Dificultades para concentrarse; Decaimiento, depresión; Irritabilidad; Inquietud, nerviosismo, agitación; Agresividad, ataques de ira; Hipersensibilidad a los retrasos.	Pesadillas, sueños vividos; dolores de estómago y abdominales; Diarreas; Vómitos; Nauseas; Falta de apetito; Sensación de nudo en la garganta; Llanto; aislamiento.	Dolores de pecho; Sudoración; Sequedad en la boca; Palpitaciones; Sofocos; Sensación de falta de aire; Hipertensión, hipotensión arterial neuralmente inducida.	Dolores de espalda; Dolores cervicales (de nuca), Dolores musculares (fibromalgia).

Fuente: Piñuel (2001:76).

Por otra parte, Cobo (ob, cit, 2013), afirma que el acoso laboral puede afectar en cinco formas a la víctima: la comunicación con su grupo de pares, la estabilidad en las relaciones laborales, la reputación e imagen social y laboral de la persona y, la salud física y psicológica; es por todo esto, que clasifica los efectos del Acoso laboral dependiendo del área afectada de la misma, bien sea, física, psíquica, profesional, familiar y social, dichos efectos son progresivos y se pueden agravar con el tiempo.

Cobo (ob, cit, 2013), define los efectos del Acoso laboral tal como se muestra en el cuadro N° 5:

Cuadro N° 5 Daños sobre el área física

- Trastornos del sueño: dificultad para conciliar el sueño, interrupción del mismo, despertar temprano.
- Cansancio o debilidad: fatiga crónica, flojedad de piernas, desmayos, temblores.
- Síntomas de desgaste físico producidos por un estrés mantenido en el tiempo: dolores lumbares, dorsales, cervicales y musculares.
- Síntomas psicósomáticos de estrés: pesadillas, sueños vividos, epigastralgias, diarreas, colon irritable, vómitos, náuseas, inapetencia, sensación de nudo en la garganta, llanto, aislamiento.
- Conductas de dependencia: bulimia, alcoholismo, toxicomanía.
- Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo: sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, taquicardias, dolores de pecho, sofocos, sensación de falta de aire, hipertensión o hipotensión neuralmente inducida, cefaleas.

Fuente: Cobo (2013:22).

La prolongación del acoso continuo y sistemático causa efectos que producen afecciones físicas en la víctima, existen también efectos que inciden en la salud psíquica del mismo, estos serán detallados partiendo de la explicación del autor Cobo (ob, cit, 2013), cuadro N° 6:

Cuadro N° 6 Daños sobre el área psíquica

- Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica: apatía, olvidos, pérdidas de memoria, dificultad en la concentración, falta de iniciativa, decaimiento, depresión, irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación, sentimientos de inseguridad, agresividad, ataques de ira.
- Destrucción de la identidad y autoestima de la persona.
- Sentimientos autolíticos.
- Cambios en la personalidad.
 - Nueva personalidad predominante obsesiva: actitud hostil y suspicaz hacia el entorno; sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro; fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de lo que les rodean, hecho que provoca la soledad y el aislamiento; hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma compulsiva.
 - Nueva personalidad predominante depresiva: sentimiento de vacío y desesperanza (distimia); incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada; elevado riesgo de presentar conductas adictivas.
 - Nueva personalidad predominante resignada: aislamiento social voluntario, la víctima no se siente parte de la sociedad y muestra una actitud cínica hacia el mundo.
- Falta de bienestar.
- Baja satisfacción vital y laboral.
- Síndrome de agotamiento o desgaste (Burnout).
- Percepción subjetiva de injusticia organizacional.

Fuente: Cobo (2013:22)

El Acoso laboral puede ocasionar en la víctima un trastorno de estrés postraumático, que se caracteriza por la somatización del trastorno, los problemas emocionales, la depresión y la ansiedad, provocando pérdida de autoestima, bajo autoconcepto, sentimientos de culpa. Si se prolonga en el tiempo, puede desencadenar un cuadro depresivo grave, pueden desarrollar

un trastorno de ansiedad generalizado, caracterizado por el miedo y las conductas de evitación, que pueden, en los casos más graves, conducirles al suicidio.

Cuadro Nº 7 Daños sobre el área profesional

- Prejuicio en las relaciones con los compañeros de trabajo mediante la estigmatización:
 - Exclusión y rechazo de los propios compañeros, bien porque han sido advertidos por el acosador y tienen miedo, a veces se suman al acoso, otras culpan a la víctima de todo lo que está pasando y adoptan una actitud de distanciamiento.
 - Intentos por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, porque ven en la resistencia un peligro para ellos.
 - Traición de los propios compañeros, se levantan falsos testimonios sobre la víctima, robos, distorsiones en el trabajo, mentiras deliberadas, rumores, emisión de información falsa, magnificación de los errores de la víctima, trampas, etc.
- Deterioro de la empleabilidad, que es la capacidad de la víctima de ser empleada por una empresa u organización a cambio de un desempeño profesional. La pérdida de empleabilidad se lleva a cabo de la siguiente manera:
 - Se le deja durante un tiempo sin nada que hacer, con lo que el hostigado pierde la habilidad de hacer algo.
 - Se le critica y acusa continuamente, para crear inseguridades y que pierda la confianza en sí mismo, así aumentarían las probabilidades de error o fallo en su trabajo.
 - Se genera en él una expectativa negativa de fracaso.
 - Se elimina la comunicación de otros compañeros con la víctima, disminuyendo así la fuente de contactos humanos.
 - Se distorsiona la información que se le da, con el objetivo de inducirle al error o fallo.
 - Se le impide capacitarse o formarse adecuadamente, restringiendo ese derecho.
 - Se injuria sobre él y se difunden rumores falsos, incidiendo de forma negativa en la percepción profesional que tienen de él otras personas.
 - Se distorsiona la calidad de su trabajo, emitiendo evaluaciones negativas, minando así la reputación profesional de la víctima.

Fuente: Cobo (2013:23)

El acoso laboral puede provocar problemas en la relación de pareja y repercutir negativamente en el desarrollo psicológico de los hijos, en el siguiente cuadro se describen los daños sobre el área familiar, descritos por el autor Cobo (ob, cit, 2013), cuadro N° 8:

Cuadro N° 8 Daños sobre el área familiar y social

- Tensiones con los hijos o el cónyuge, que son desencadenadas por el Mobbing, a veces se pueden llegar a traducir en violencia con estos mismos.
- Incremento de la conflictividad en el ambiente familiar, dándose con frecuencia discusiones y broncas.
- Aumento de la morbilidad en los hijos.
- Retraimiento del hostigado hacia sus familiares.
- Abandono de amistades.
- Falta de apoyo de los familiares a los intentos de hacer frente al acoso.
- Daños en la relación de pareja, debido a la falta de empatía del cónyuge hacia la víctima de acoso y sus circunstancias laborales.
- Huida de las personas de su entorno, que se cansan de los síntomas de la víctima y de su obsesión con el acoso.
- Estigmatización social en los sectores de desempeño profesional cercanos.
- Postración económica, que se presenta a la víctima como diferentes formas de perder bienes y derechos:
 - Bajas laborales continuas que generan pérdidas económicas (comisiones, bonos).
 - Despido.
 - Incapacidad personal de volver a trabajar o buscar empleo.
 - Dificultad de la víctima para hacer frente a sus deudas (facturas, gastos).
 - Venta obligada de propiedades.
 - Necesidad de afrontar procesos legales caros.

Fuente: Cobo (2013:23)

El autor Cobo (ob, cit, 2013), afirma que Las personas que han sufrido Acoso laboral pueden desarrollar conductas inadaptadas desde el punto de vista social, que pueden ir del aislamiento a la agresividad, cuadro N° 9:

Cuadro N° 9 Daños sobre la sociedad

- Diagnóstico de estrés elevados, cuando el hostigado acude a una consulta médica, el facultativo le suele diagnosticar “estrés”, algo que no revela el verdadero problema, ya que lo que está sufriendo es Mobbing. Ese diagnóstico incorrecto conlleva a una serie de consecuencias tanto para el sujeto acosado como para la sociedad, su familia y la organización a la que pertenece, ya que no se está tratando el problema de origen.
- Conflictos familiares.
- Costes económicos elevados, por las bajas laborales, las invalideces profesionales, el absentismo laboral, los tratamientos médicos y psicológicos, etc, que no hacen más que vaciar las arcas de todos los contribuyentes a la Seguridad Social.

Fuente: Cobo (2013:23)

Por otra parte el mismo autor hace referencia a los daños del acoso sobre la Organización, de la siguiente manera:

Cuadro N°10 Daños sobre la organización

- Reducción de la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad.
- Moral baja, pérdida de lealtad y entrega por parte de los trabajadores.
- Aumento del absentismo por causas justificadas (permisos por enfermedad) o injustificadas (falta puntualidad).
- Cambios en la planilla por rotación de puestos.
- Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública.
- Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento del nuevo personal.
- Gastos relacionados con asistencia al trabajador, terapia, ayuda médica y psicológica.
- Costos laborales por indemnización. Condiciones peligrosas de trabajo.

Fuente: Cobo (2013:24).

Según lo descrito por Cobo (ob, cit, 2013), La empresa puede sufrir muchas pérdidas por las situaciones de acoso (pérdida de rentabilidad, mal clima laboral, deterioro de su imagen pública.

Todos los efectos expuestos son nocivos para la salud y la estabilidad del trabajador víctima del Acoso laboral, produciendo un deterioro significativo en sus relaciones tanto personales como laborales, si el problema persiste en el tiempo la víctima puede desarrollar sentimientos de culpa y brotes depresivos logrando hasta deseos de quitarse la vida.

Con respecto a los efectos producidos por el Acoso laboral, para el año 2006 en Venezuela, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, (INPSASEL), presenta estadísticas que guardan relación con este fenómeno, además de la cantidad de personas afectadas por otros factores psicosociales dentro de la organización, demostrando que el Mobbing está siendo detectado y tomando en consideración en las organizaciones, ayudando a llevar un control para la identificación del mismo.

A continuación se presentan las cifras otorgadas por Dirección de Epidemiología e Investigación del INPSASEL para el año 2006 en Venezuela:

Cuadro N° 11 Enfermedades profesionales discriminado por sexo

DIAGNÓSTICO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Trastornos musculo-esqueléticos	3.831	8	87
Afección auditiva por ruido	79	8	87
Patologías de la voz	24	54	78
Patologías por riesgo químico	42	17	59
Afecciones del aparato respiratorio	140	124	264
Afecciones de la piel	32	25	57
Afecciones por factores psicosociales	132	164	296
Afecciones por radiaciones	3	1	4
Enfermedades por temperaturas extremas	4	1	5
Zoonosis relacionadas con el trabajo	2	0	2
Otras enfermedades profesionales	322	186	508
Otras	312	169	481
No Especificada	219	110	329
TOTAL	4.830	1.699	6.529
PORCENTAJES	73,98	26,02	100

Fuente: Dirección de Epidemiología e Investigación del INPSASEL (2006).

Cuadro N°12. Afecciones por factores psicosociales en Venezuela 2006

DIAGNÓSTICO	TOTAL personas	TOTAL %
AFECCIONES POR FACTORES PSICOSOCIALES	296	4,5
Estrés Ocupacional	57	0,9
Fatiga Labora	6	0,1
Síndrome de Burnout	12	0,2
Síndrome de Mobbing	85	1,3
Otros (Estrés por traumatismo, depresión reactiva, desajuste emocional)	136	2,1

Fuente: Elaborado a partir de Dirección de Epidemiología e Investigación del INPSASEL (2006).

Conductas de acoso

En ocasiones el Acoso laboral es confundido con otros tipos de acoso, existen criterios que definen si se está en presencia de este fenómeno, el autor Piñuel (2008) presenta tres criterios que permiten evaluar si el caso que se llegue a presentar, puede ser considerado como Acoso laboral o no, por lo que estos criterios son:

- La existencia de una o más conductas de hostigamiento psicológico en el ámbito de trabajo, aunque pueden tener extensión a otros ámbitos (existencia de conductas de maltrato psicológico objetivables y reales).
- La duración del hostigamiento durante un período de tiempo significativo y que, por lo tanto, no responde a una acción puntual o esporádica (exclusión del carácter puntual o incidental y manifestación de un proceso en el tiempo de tipo persecutorio diferente de un acto puntual de agresión verbal o psicológica).
- La repetición o el encadenamiento de las conductas de hostigamiento, que se producen con cierta periodicidad. La frecuencia de los comportamientos de acoso es un indicador directo de la intensidad o la gravedad del caso y, por ello, constituye un estimulador de la probabilidad de daño (encadenamiento de comportamientos que manifiesta un proceso de persecución o una intencionalidad negativa de perjudicar o dañar). (p. 94)

Factores como el maltrato verbal repetitivo, el tiempo o duración con la que se produce el acoso son factores determinantes para saber si se está en presencia o no de Acoso laboral.

Cuadro N°13. Conductas de Acoso laboral

Es Acoso laboral:	No es Acoso laboral:
<ul style="list-style-type: none"> • una situación que se da de forma repetida, (más de una vez por semana) • que se alarga en el tiempo, (dura más de seis meses) • dónde se busca desprestigiar personal o laboralmente, • que incluye la manipulación de personas, • pueden existir envidias o celos, • y las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal. • Se aísla al trabajador, • se crean rumores y mentiras sobre su vida privada, • se oculta información, • se discrimina para evitar la mejora profesional, • se humilla a la persona, • y se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia 	<ul style="list-style-type: none"> • una situación aislada, • si se da en momentos puntuales, • cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento, • un autoritarismo excesivo por parte del superior, • los conflictos del trabajo, • las malas condiciones de trabajo, • el trabajo individual o aislado por la propia actividad, • el cotilleo “sano”, no negativo necesariamente, • la mala organización de trabajo o falta de comunicación, • cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos, • los roces, tensiones, conflictos, • la ineficacia para realizar un trabajo

Fuente: Torrente Pedro (2007:379).

Evaluación del Acoso laboral

Se basa en una entrevista, considerada como herramienta para llevar una valoración del daño que se ha generado en el trabajo y en la víctima. Para evaluar el Acoso laboral, existen diferentes instrumentos que sirven para medir el hostigamiento producido en el trabajo.

El reconocimiento e identificación del Acoso laboral no puede tener carácter subjetivo, es por esto que el experto Piñuel (2008), afirma que es

importante realizar un análisis de riesgo en el entorno laboral en el que hay sospecha de la incidencia del Acoso laboral, proponiendo de manera objetiva la recolección de información para establecer si existe o no a través de tres fuentes de datos:

- La evaluación del Mobbing a través de Indicadores Q Escala CISNEROS
LIPT Leymann Autoinformes Autobiografías Laborale
- La evaluación del Mobbing a través de Indicadores L Rupturas Biográficas
Contingente a cambios en situaciones laborales
Síntomas de Estrés Postraumática
Problemas de sueño Somatizaciones extrañas
Quiebra en el Historial Profesional
Alteraciones en las Evaluaciones del Mobbing
- La evaluación del Mobbing a través de Datos T
Aislamiento Social no voluntario
La Estigmatización o Señalamiento social
La reacción de todos contra uno Miedo a enfrentarse a lugares o personas relacionadas con el trabajo
El rechazo social unánime
Los Testigos Mudos La Culpabilidad
La Victimización Secundaria. (p. 95).

El mismo Piñuel (ob, cit, 2008), se refiere a los datos Q, L y T de la siguiente manera:

Datos Q extraídos de cuestionarios y autoevaluaciones.
Datos L procedentes del análisis de la evolución biográfica de la víctima en relación a su trabajo y su entorno. Datos T obtenidos a partir de la presencia de fenómenos habituales extraños y peculiares del Mobbing. (p. 95)

Estos indicadores objetivos a los que se refiere son los que van a permitir el reconocimiento fiable del Acoso laboral.

El autor Piñuel (ob, cit, 2004), quiso evaluar no solamente el Acoso laboral como problema si no que además quería determinar cuáles eran sus consecuencias, por esto elaboro el barómetro CISNEROS, (cuestionario individual sobre sicoterror, ninguneo, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales), siendo esta la primera herramienta creada para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España, al respecto señala que:

El Barómetro CISNEROS® es un cuestionario para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Consta de tres escalas, la escala Cisneros para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido; una segunda escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) es el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSMIV) y una tercera escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión. (p.55).

El barómetro de Cisneros sirve para determinar los índices de violencia que se desarrollan dentro del ambiente de trabajo, así como los autores que producen el hostigamiento

Según Piñuel (ob, cit, 2004), se trata de lo siguiente:

Objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas 58 de acoso. En el Apéndice se presenta una versión completa de la escala Cisneros. (p.55).

Por su éxito en la aplicación, este es uno de los instrumentos más utilizados por los investigadores para sondear como están los índices de violencia dentro de las organizaciones.

El Acoso laboral y las Leyes en Venezuela

En Venezuela, en las últimas décadas se han logrado avances para la reducción y prevención de enfermedades por accidentes que guardan relación con las actividades realizadas en el trabajo, así como la implementación de servicios de salud dentro del área laboral, formación de trabajadores con conocimiento en el tema, promulgación de las leyes y normas para regir dentro de los lineamientos de las mismas y así lograr un desempeño laboral adecuado.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2.000), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) y La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), son las encargadas de velar por el cumplimiento de las condiciones mínimas de trabajo.

Con respecto a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999), tomando en consideración lo que establece en el artículo 87:

Toda persona tiene derecho al trabajo y al deber de trabajar. 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. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad del trabajo no será sometida a otras restricciones que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptará medidas y creará Instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.65-66).

Es responsabilidad del patrono controlar y prevenir los accidentes y enfermedades ocupacionales a través de la organización de un Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. En Venezuela uno de los riesgos que más ha cobrado fuerza dentro de las organizaciones es el riesgo psicosocial, riesgo capaz de afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

En la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012), está consagrada por primera vez la figura de acoso laboral y sexual, reflejado en tres (3) artículos donde se definen los supuestos de acoso laboral y acoso sexual, y la posibilidad de buscar las medidas que

garanticen la prevención de dichos casos, articulados en el capítulo V de la siguiente manera:

Acoso laboral, 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 continua 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 integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia. (p.135).

Acoso sexual, Artículo 165:

Se prohíbe el acoso de todos los centros de trabajo. Estableciéndose como tal el hostigamiento o conducta no deseada y no solicitada de naturaleza sexual, ejercida de forma aislada o mediante una serie de incidentes, por el patrono o la patrona o sus representantes, contra el trabajador o trabajadora con el objeto de afectar su estabilidad laboral o de dar, mantener o quitar algún beneficio derivado de la relación de trabajo. Esta conducta será sancionada conforme a las previsiones establecidas en la presente

Ley, su Reglamento y demás que rigen en materia.
(p.135).

Acciones contra el acoso laboral o sexual, Artículo 166:

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. (p.135).

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), establece los deberes de los empleadores, entre ellos asegurar las condiciones de seguridad y salud adecuadas para sus trabajadores y trabajadoras, junto a un programa de recreación, utilización de tiempo libre, descanso e incluso turismo y los recursos para el desarrollo para el cumplimiento de los mismos.

Se establece la obligación para los empleadores de abstenerse de realizar actividades que generen una conducta ofensiva, maliciosa o intimidatoria, donde se evidencia daño psicológico o moral a los trabajadores y trabajadoras.

En el Título IV, Capítulo I, de La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (ob, cit, 2005), se

establecen los derechos de los trabajadores y trabajadoras, articulado de la siguiente manera:

Derechos de los trabajadores y trabajadoras, Artículo 53:

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para desarrollar el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. (p.47).

En el capítulo V, se establecen las funciones de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, articulado de la siguiente manera:

Funciones, Artículo 40:

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras. (p.34).

El Título VI, Capítulo I, de La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (ob, cit, 2005), establece:

Definición de enfermedad ocupacional, Artículo 70:

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

Artículo 119:

Sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, administrativas o disciplinarias, se sancionará al empleador o empleadora con multas de veintiséis (26) a setenta y cinco (75) unidades tributarias (UT) por cada trabajador expuesto cuando: No identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el centro de trabajo, de conformidad con lo establecido en esta Ley, su Reglamento o las normas técnicas

En el Reglamento Parcial de La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (ob, cit, 2005), en el Capítulo II, se establece:

De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sección Primera, Disposiciones Generales; Funciones, Artículo 21:

Además de las funciones del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, previstas en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, se establecen las siguientes:

1. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar la salud física como mental de los trabajadores las trabajadoras en el lugar de trabajo, comedores, alojamientos o instalaciones sanitarias o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia. (p.23).

En Venezuela, el acoso laboral, a pesar de estar establecidas las medidas prohibitivas y de sanción por parte de las leyes antes mencionadas, no se establecen las acciones que deben seguir los patronos, patronas, trabajadores y trabajadoras para promover, difundir, prevenir y controlar dicho acto, se entiende más bien que es responsabilidad de quienes son víctimas difundir el problema en cuestión, ante los patronos y denunciar ante los entes del Estado, trayendo complicaciones debido a que muchos de estas víctimas se sienten amenazadas, reprimidas, con baja autoestima o simplemente no reconocen que forman parte del foco del problema.

Existe una escasa promoción de la normativa por parte del patrono y trabajador, a fin de prevenir el acoso laboral, por eso es importante constatar el contenido de la normativa vigente en cuanto a las sanciones para las personas que activamente actúan como acosadoras, como una forma de proteger a la víctima minimizando la ocurrencia de este tipo de violencia en el ámbito laboral. A pesar de que en Venezuela existe el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), como protagonista en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, el mismo no ha desarrollado una estrategia formal que sirva para informar a los patronos y a los trabajadores en la prevención y corrección de conductas hostiles dentro de las empresas.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo la modalidad de investigación de campo, de naturaleza descriptiva. Según Palella y Martins (2010:88), la investigación de campo, “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. En el caso de esta investigación, la información que se recogió fue directamente de los trabajadores, y esta no fue manipulada para inducir los resultados.

La investigación descriptiva, según Delgado de Smith y Colombo (2003:43) “mide de manera independiente los conceptos o variables, aunque esté en capacidad de integrar las mediciones de cada una de las variables con el propósito de determinar cómo es”.

A través de este tipo de investigación se pudo analizar el Acoso laboral en los trabajadores de una empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Estrategia metodológica

Se realizó un cuadro técnico metodológico, constituido por siete columnas, especificando lo siguiente:

El cuadro técnico metodológico, cuadro N° 14, es utilizado como herramienta para operacionalizar los objetivos específicos establecidos en la investigación y lograr exactitud en lo que respecta al propósito y objeto de estudio. Dicho cuadro es presentado a continuación:

Cuadro N° 14
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	FUENTES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
1. Identificar las conductas de Acoso laboral más frecuentes en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo	Conductas de Acoso laboral más frecuentes	Hostigamiento ejercido de forma constante por parte de uno o varios trabajadores.	1.Organizacion del trabajo y concepción de las tareas 2.Tipos de dirección 3.Sujetos objeto de acoso 4.Duracion del hostigamiento	Sobrecarga cuantitativa. 10,36,37. Déficit cualitativo. 6,7,8,9,15,24,39. Gestión autoritaria. 1,4,5,11,12,13,17,18,19,20,33,34,35,38,41,42. Víctima del acoso dirigido.2,3,14,16,21,22,23,25,28,29,30,31,32,40,43. Tiempo de acoso. 44.	Trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.	Encuesta Cuestionario (Escala de CISNEROS)

Fuente: Colina (2016)

Cuadro N° 14
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO
 Continuación

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	FUENTES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
2. Determinar los tipos de Acoso laboral manifiestos, según sus autores, en la Empresa objeto de estudio.	Tipos de Acoso laboral.	Modalidades de acoso en el trabajo, según la posición jerárquica que se ocupa.	1. Horizontal 2. Vertical descendente 3. Vertical ascendente	Rumores.32 Aislamiento.1,2,14,21 Ridiculización.19,25,29,30,31 Desprestigio.21,24,40,41 Amenazas orales o escritas.27 Asignación de tareas humillantes o excesivas.4,10,37 Excesiva vigilancia.36 Ignorar órdenes.3 Inducir errores.41,42 Sabotaje.18,22,23,40,	Trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.	Encuesta Cuestionario (Barómetro de CISNEROS)

Fuente: Colina (2016)

Cuadro Nº 14
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO
Continuación

OBJETIVO ESPEÍFICO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	FUENTES	TECNICAS E INSTUMENTOS DE MEDICIÓN
3. Señalar los efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores	Efectos que produce el Acoso laboral.	Consecuencias físicas, psicológicas o sociales producidas a la víctima.	<p>1. Síntomas físicos</p> <p>2. Síntomas psicológicos</p> <p>3. síntomas sociales</p>	<p>Dolores de espalda o cuello 1 Perdida o exceso de apetito 3 Dolor de cabeza 5 Presión en el pecho 7 Dificultades con el sueño 9 Erupciones en la piel, sarpullidos 13 Fatiga generalizada 14 Pequeñas infecciones 14 Aumento de la bebida, tabaco o sustancias 17 Problemas gastrointestinales 19 Problemas alérgicos 21 Presión arterial alta 23 Resfriados y gripes 25 Problemas en la voz (afonías) 27 Cansancio rápido de todas las cosas 30</p> <p>Irritabilidad fácil 2 Sentirse sin ganas de comenzar nada 4 Sentimiento de cansancio mental 10 Sentimiento de baja autoestima 16 Dificultad de memoria y concentración 18 Estado de apresuramiento continuo 22 Dificultad de controlar la agresividad 20</p> <p>Escasa ganas de comunicarse 6 Falta de flexibilidad adaptativa 8 Dificultades sexuales 11 Tiempo mínimo para uno mismo 12 Necesidad de aislarse 20</p>	Trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.	Encuesta Cuestionario (ISE)

				Pérdida del sentido del humor 24 Perdida del deseo sexual 26 Escasa satisfacción en las relaciones sociales 28		
--	--	--	--	---	--	--

Fuente: Colina (2016).

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica es el procedimiento que sirve para la obtención de los datos. Para el autor Heinemann (2003:90), “son los procedimientos de medición o recopilación mediante los cuales es posible recopilar datos o mediciones exactos- es decir, validos, fiables y objetivos”. En la investigación se utilizó la encuesta ya que esta posee gran amplitud en su aplicación.

El instrumento de recolección de datos según Arias (2012:69), “Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

En la presente investigación, se utilizó la escala de CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales), se escogió este instrumento ya que posee carácter mixto, fue aplicado en el objetivo específico número uno ya que sirvió para: Identificar las conductas de Acoso laboral más frecuentes en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo; reconoce además el agresor causante del hostigamiento o acoso y cuya escala de respuesta va desde el uno (1) hasta el tres (3), si es el jefe o superior, si son los compañeros de trabajo o si son los subordinados, permitiendo el logro del objetivo específico número dos, que consistía en: Determinar los tipos de Acoso laboral manifiestos, según sus autores, en la Empresa objeto de estudio, debido a su fiabilidad en los resultados obtenidos.

La escala Cisneros está compuesta por cuarenta y tres (43) ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológica, identifica el autor o victimario responsable de cada una de las conductas del acoso; está integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado y las consecuencias de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones.

Para lograr el objetivo 3, Señalar los efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores, se utilizó el inventario de sintomatología de estrés (ISE), este, está compuesto por treinta (30) ítems que permiten medir la frecuencia de los síntomas que manifiesta la población objeto de estudio, producto del Acoso laboral. Dichos ítems se encuentran clasificados según el tipo de sintomatología, cuya división es: sintomatología física, psíquica y social.

Población

Los inicios de la Empresa dieron lugar en un pequeño terrero en Barquisimeto, Estado Lara, vendiendo tuberías de segunda calidad, luego se estableció la primera tienda con otro nombre, donde hoy se ubica la tienda principal en Venezuela, posteriormente, en el año 1.977, se fundó con un tercer nombre en el Estado Carabobo, actualmente llamado de otra manera, y que nació con la intención de estar cerca de la industria del automóvil propia de la ciudad y atender las necesidades del mercado de dicha ciudad.

De allí surgió la necesidad de incluir otros productos de ferretería, atendiendo a las necesidades crecientes del país para la época, posteriormente se fundó otra sucursal en la zona petrolera, en Maracaibo, Estado Zulia, a principios de los años 80, se expandió hacia el Oriente del país hasta alcanzar la totalidad de sus sucursales.

La población, está determinada por las características que la definen, para el autor Morales (1994), la población se define como:

Conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación. (p.17).

Para la investigación se tomó un total de cincuenta y tres (53) Trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Cuadro N°15 Distribución de la población que labora en La Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

ÁREAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Jefes	7
Empleados	30
Obreros	15
Total: 52 trabajadores	

Fuente: Colina (2016)

Muestra

Es la representación de las características de la población extraída, para Morles (1994:54), la muestra se define como “Conjunto representativo de un universo o población”

La muestra correspondió a la población, estudiando la cantidad total de trabajadores de la Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Validez del instrumento

Es uno de los requisitos indispensables en la investigación, según Corral (2010):

Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir, responde a la pregunta cuán representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar. (p.3)

En cuanto a la validez de la escala de Cisneros, esta fue creada por el autor Piñuel (2000), en España, los resultados obtenidos a través de este instrumento son realmente significativos ya que sirvieron para ampliar la línea de investigación internacional referente al tema del Acoso laboral, es uno de los más complejos pero además reconocidos y validados en el mundo.

Por su parte el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), es un cuestionario construido en dos idiomas, portugués y español, validado por un grupo de expertos bilingües, y al igual que la escala de Cisneros, este es un instrumento que ha sido utilizado en diversas oportunidades a nivel mundial.

Dichos instrumentos utilizan muestra general y no específica de un sector determinado, es decir que se puede aplicar a cualquier población y contexto, conservando su validez.

Confiabilidad del Instrumento

La Confiabilidad es clave para realizar una investigación, Fuentes (1989), cita al autor Ebel (1977) afirmando que:

La confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados?. El término confiabilidad "...designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas miden lo que tendrían que medir.(p.103).

A través de la Escala de Cisneros y el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), se comprobó la confiabilidad de dichos instrumentos, estos fueron sometidos al método estadístico Alpha de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007):

Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (p.251)

Se recurrió a un experto Estadista para verificar la fiabilidad de los dos instrumentos, porque a pesar de que ambos han sido validados internacionalmente, los contextos donde es aplicado son diferentes.

Ver anexos D y E.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se estructura en tres apartados en función de los objetivos específicos: Identificar las conductas de acoso, determinar los tipos de acoso y señalar los efectos del acoso sobre la salud de los trabajadores.

El procedimiento consistió en la elaboración de una tabla, donde se vaciaron los resultados obtenidos por el instrumento aplicado, con el fin de una mejor visualización para dichos resultados, luego se realizaron los gráficos en función de la tabulación y por último el análisis e interpretación de los resultados, fundamentados en el marco teórico y en los objetivos específicos de dicha investigación.

Para el cumplimiento del objetivo general, se desglosó la información atendiendo a lo planteado en cada objetivo específico de la siguiente manera

Conductas de Acoso laboral más frecuentes en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Se analizaron cuatro indicadores: 1. Organización del trabajo y concepción de las tareas; 2. Tipos de dirección; 3. Sujetos de acoso; y 4. Duración del hostigamiento.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para cada indicador:

Se agruparon las conductas más frecuentes; teniendo como punto de partida la escala establecida en el Barómetro CISNEROS y se construyeron tres gráficos, que permitieron observar los comportamientos y la frecuencia, algunas veces al mes, Una o varias veces a la semana, Todos los días. Al respecto, el autor Piñuel (2008) se refiere en cuanto al tiempo de incidencia que debe tener el comportamiento de acoso:

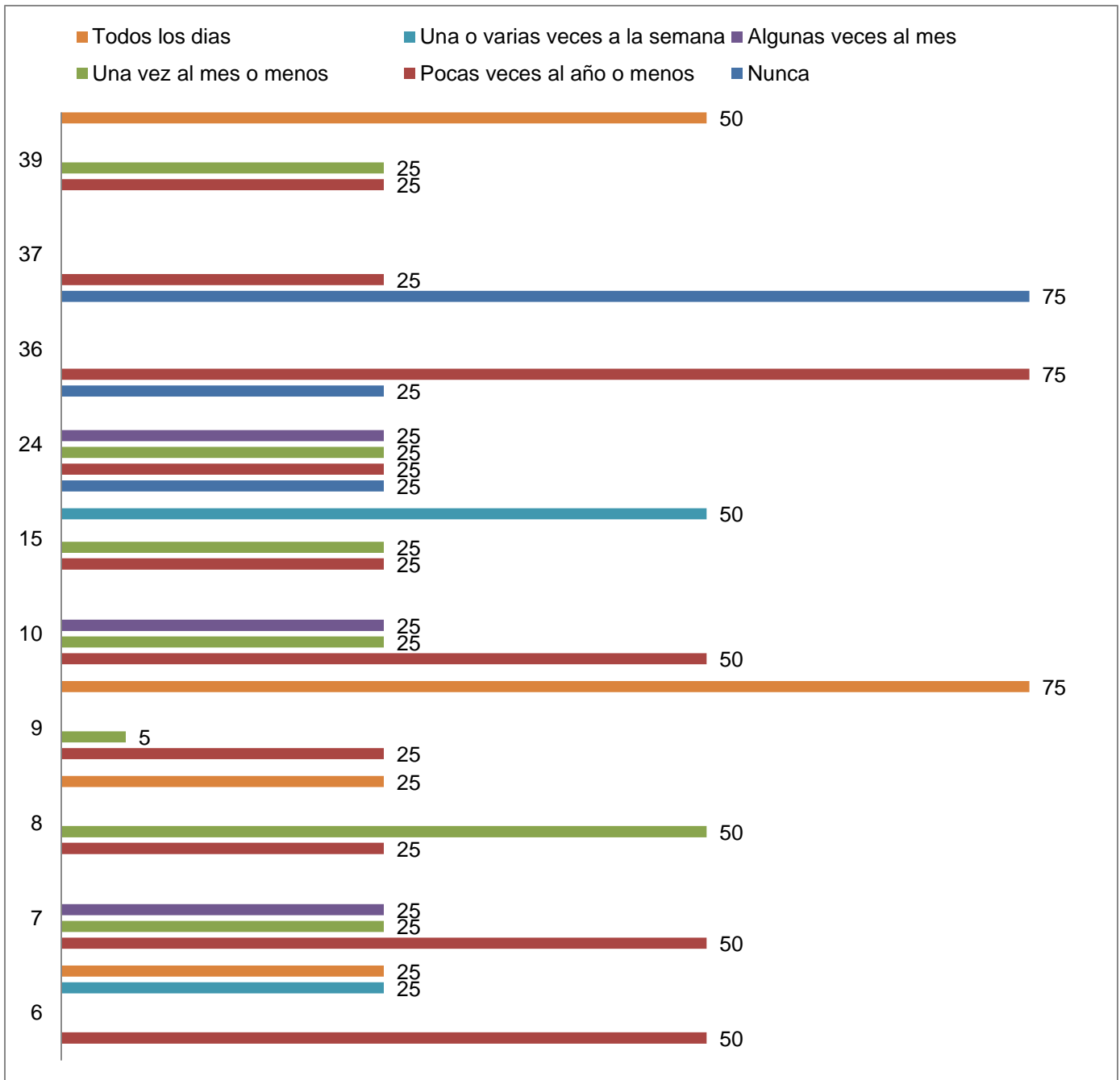
La frecuencia de los comportamientos de acoso es un indicador directo de la intensidad o la gravedad del caso y, por ello, constituye un estimador de la probabilidad del daño (encadenamiento de comportamientos que manifiesta un proceso de persecución o una intencionalidad negativa de perjudicar o dañar). (p. 94).

Adicionalmente, las Conductas más frecuentes fueron analizadas según el autor que las ejecuta, al respecto se presenta en primer lugar las Conductas de Acoso más frecuentes de jefes o superiores; en segundo lugar de compañeros de trabajo; y por último de subordinados.

La frecuencia de las conductas de Acoso laboral están clasificadas de la siguiente manera: nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una o varias veces a la semana y todos los días, sirviendo como referencia para el análisis del siguiente gráfico:

Los datos totales obtenidos de 44 ítems de la Escala de Cisneros, se suministraron en el Anexo B.

Gráfico N° 1 Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en la organización del trabajo y concepción de las tareas.



Fuente: Colina (2016)

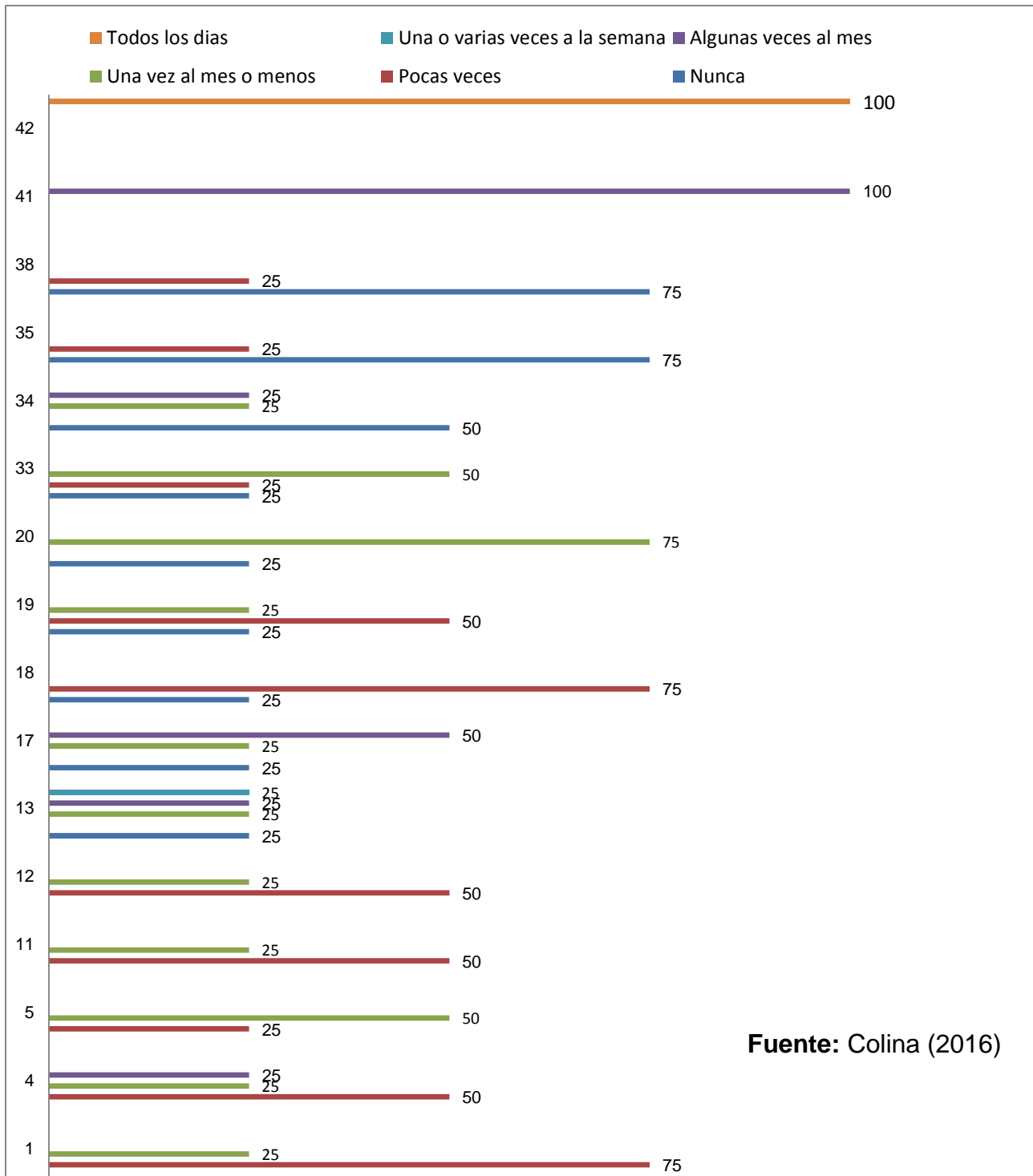
De acuerdo a los resultados más importantes que refleja el Gráfico N° 1, se obtuvo lo siguiente:

- El porcentaje de frecuencia más alto de trabajadores con casos de acoso por parte de sus superiores, hizo referencia a la asignación de tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
- Pocas veces al año o menos reciben una presión indebida para sacar adelante su trabajo.
- Afirman que nunca se le han asignado plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Consideran que todos los días desvaloran continuamente su esfuerzo profesional.
- Opinan que una o varias veces a la semana minusvaloran o echan por tierra su trabajo, sin importar lo que hagan.
- Una vez al mes o menos se les asignan tareas o trabajos por debajo de sus capacidades profesionales o competencias.
- Pocas veces al año se les abruma con cargas de trabajo de manera malintencionada.
- Con el mismo porcentaje de frecuencia afirman que le asignan trabajos absurdos o sin sentido.
- También consideran que una o pocas veces al año los dejan sin ningún trabajo, que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
- Existe un porcentaje de frecuencia variable respecto al menosprecio que sienten de manera personal y profesional, considerando que puede cambiar en el tiempo de ejecución del acoso.

Se puede afirmar que los jefes o superiores que laboran en la empresa objeto de estudio si ejecutan conductas de Acoso laboral hacia sus subordinados, respecto a la organización del trabajo y concepción de las tareas, en las frecuencias antes mencionadas, ya que existe un déficit en la ejecución de las obligaciones en las cargas de trabajo, es decir, se asignan actividades repetitivas, aburridas o inútiles para los cargos que ocupan, existiendo además monotonía en las tareas originando conflictos ya que estos no presentan desafíos que incrementen la posibilidad del crecimiento profesional de los trabajadores. Adicionalmente debe resaltarse la negativa ante los instrumentos de recolección de datos por parte de tres jefes que laboran dentro de la empresa, absteniéndose de manera rotunda a la aplicación de los mismos.

Es necesario mencionar entonces que no se está dando cumplimiento a cabalidad de lo establecido en La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), donde se deben respetar los derechos a los trabajadores y trabajadoras, a ejecutar y desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado.

Gráfico N° 2 Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en los tipos de dirección.



Fuente: Colina (2016)

De acuerdo a los resultados más importantes que refleja el Gráfico N° 2, se obtuvo lo siguiente:

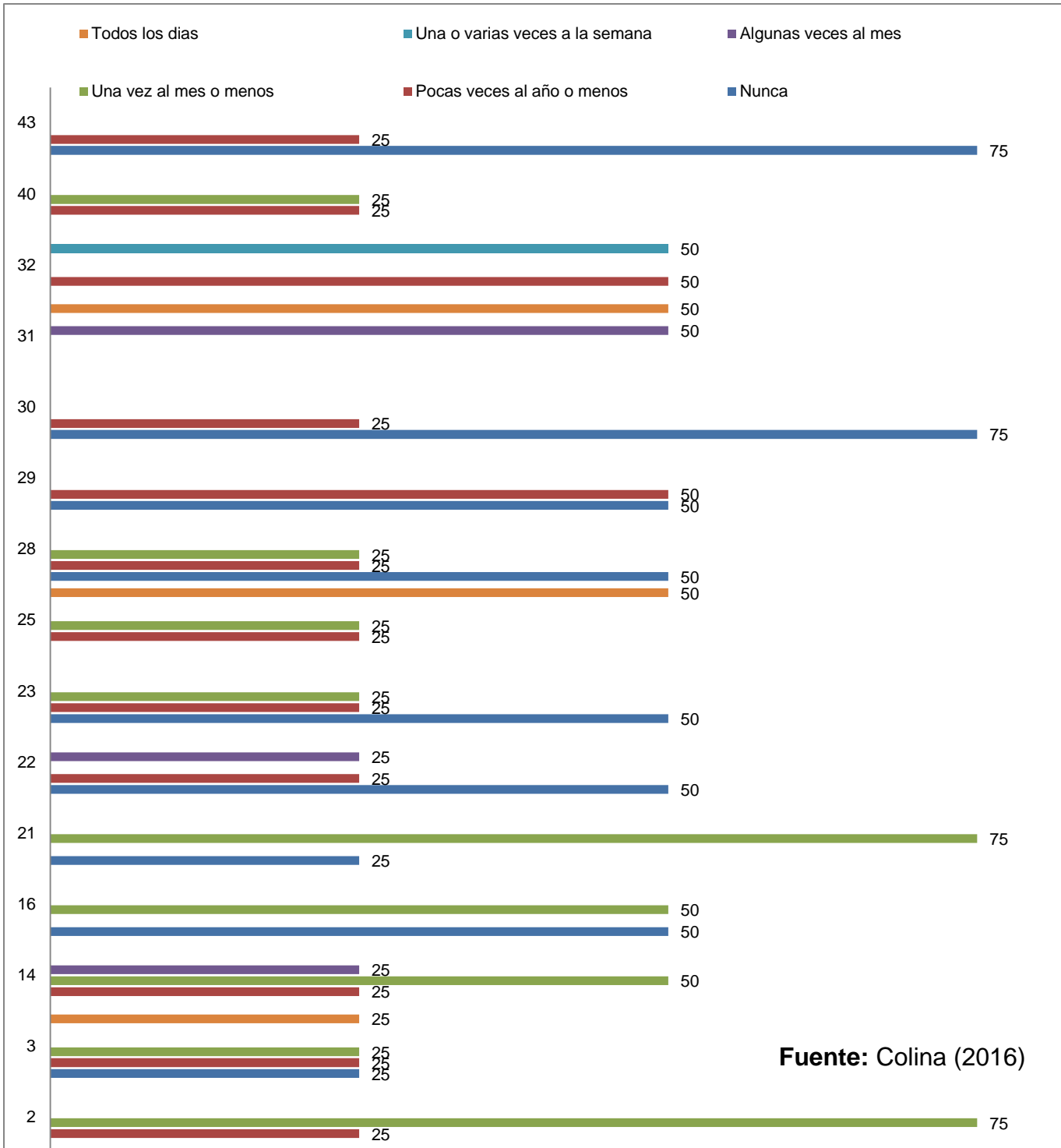
- El porcentaje más alto de trabajadores afirmó que se controlan aspectos de su trabajo para intentar pillarlos en algún renuncio, con una frecuencia de todos los días.
- Algunas veces al mes utilizan formas para hacer incurrir a los trabajadores en errores profesionales de manera malintencionada.
- A los trabajadores pocas veces se les amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Una vez al mes o menos consideran que se les amenaza con utilizar instrumentos disciplinarios bien sea por medio de una rescisión de contrato, expedientes, despido, etc.
- Nunca se les han atribuido conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar la imagen o reputación de los trabajadores.
- Consideran que nunca se les han modificado sus responsabilidades sin primero notificarles.
- Los trabajadores afirman que una vez al mes o menos se les realizan evaluaciones de manera equitativa o de forma sesgada.
- Opinan pocas veces se les restringe sus posibilidades de comunicarse o reunirse con sus superiores.
- Se les ha forzado pocas veces a ejercer trabajos que van en contra de su ética.
- A los trabajadores pocas veces les han asignado tareas que ponen en peligro su integridad física o su salud de manera malintencionada.
- Pocas veces se les ha impedido que adopten las medidas de seguridad necesarias para que realicen sus trabajos.

- Con una frecuencia variable los trabajadores afirman que se les han ocasionado gastos para perjudicarlos económicamente.
- Reciben críticas y reproches por cualquier cosa que hagan o decisiones que tomen dentro del trabajo
- Pocas veces se han sentido humillados o minusvalorados en público ante terceros.
- Una vez al mes o menos son privados de información necesaria para realizar sus trabajos
- Consideran que nunca han sido limitados al acceso a cursos, promociones o ascensos.

De acuerdo a lo antes expuesto, se aprecia la presencia de Acoso por parte de los jefes o superiores, respecto a tipos de dirección, debido a que en altos porcentajes existe un desinterés por el factor humano, por la gestión autoritaria que ejercen los mismos, generando la existencia del fenómeno antes mencionado.

Existe la prevalencia desmesurada en el poder que ejercen de forma frecuente ante los trabajadores, reduciendo la influencia laboral del trabajador.

Gráfico N° 3 Conductas de acoso laboral más frecuentes de jefes o superiores en los Sujetos objeto de acoso



Fuente: Colina (2016)

De acuerdo al gráfico N°3, se puede afirmar lo siguiente:

- El porcentaje más alto de trabajadores, afirmo sentirse víctima de acoso una vez al mes o menos sintiendo que son excluidos y los hacen invisible.
- Una vez al mes o menos consideran que sus superiores intentan aislarlos de sus otros compañeros asignándole tareas que los alejan físicamente de ellos.
- La mayoría de los trabajadores nunca ha sido víctima de zarandeos, empujones para lograr intimidarlos.
- En su mayoría, los trabajadores nunca han tenido insinuaciones o proposiciones sexuales.
- Con una frecuencia dividida y variable entre todos los días y una vez al año, los trabajadores afirmaron que son víctimas de rumores acerca de ellos de manera malintencionada.
- La mayoría de los trabajadores afirma que la frecuencia ha sido variable y que nunca o pocas veces al año o menos han sido víctima de bromas inapropiadas y crueles por parte de sus jefes o superiores.
- Existe una frecuencia dividida, variable, entre el porcentaje de trabajadores que afirma que sus superiores nunca les han gritado o elevado la voz a manera de intimidarlos y el porcentaje que afirma que por lo menos pocas veces al año o menos han sido víctima de estos actos.
- Un porcentaje de trabajadores que afirma que la frecuencia es variable y dividida respecto a amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios por parte de sus jefes, ya que nunca han sufrido de

dichos actos, mientras otro porcentaje de trabajadores dice que alguna vez al mes o menos, o pocas veces al año o menos, han sido víctima de los mismos.

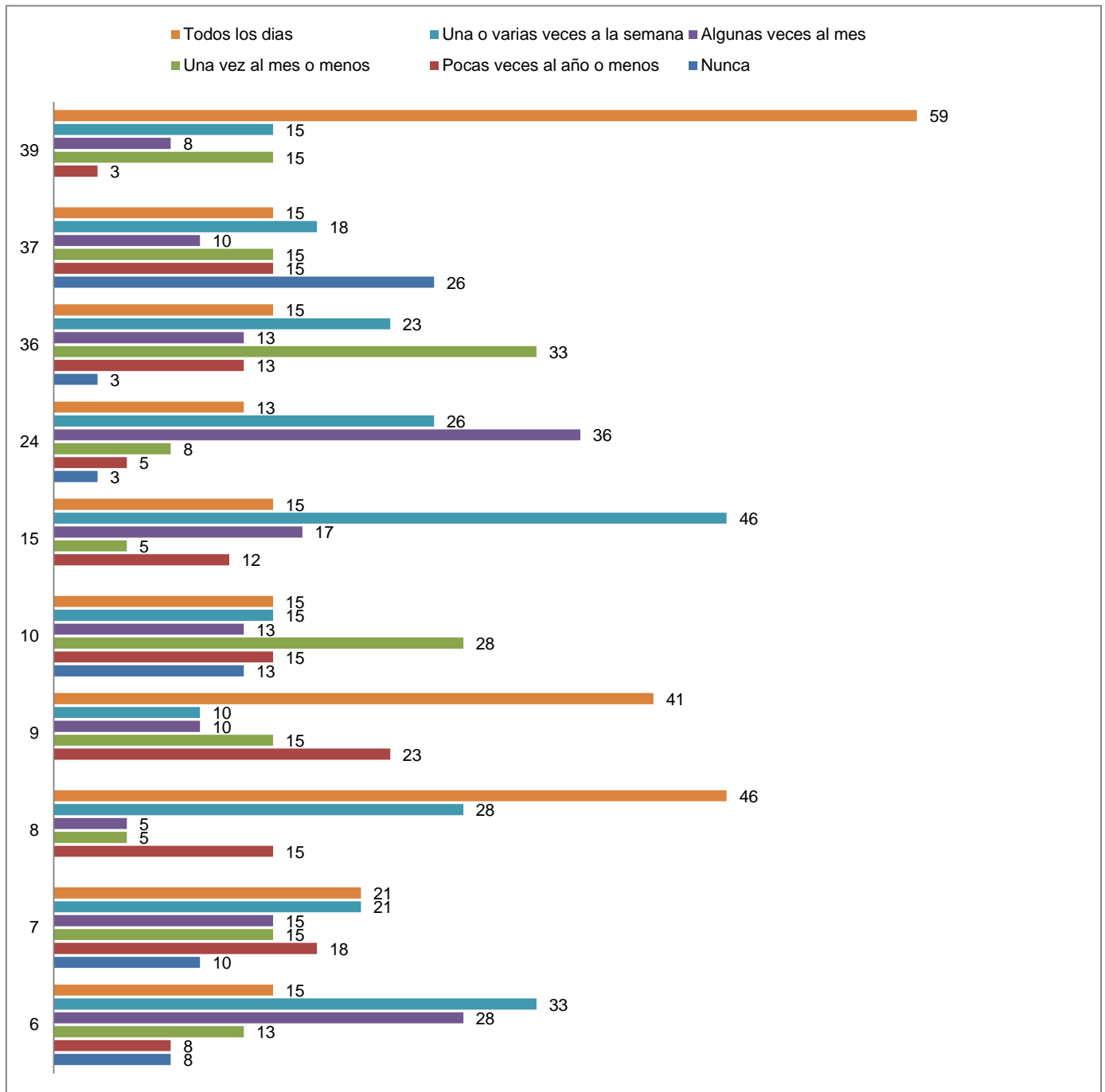
- Los trabajadores afirman con una frecuencia dividida de todos los días contra una vez al mes o menos, que han sido víctimas de burlas o bromas.
- Un porcentaje dividido dijo que nunca se les ha hecho el intento de explotar, mientras que pocas veces al mes o por lo menos una vez al año han sido víctimas de este acto.
- Existen trabajadores que nunca han sido víctimas de distorsión de información por parte de sus superiores, mientras el resto afirma que algunas veces al mes o pocas veces al año si fueron víctimas de esto.
- Con una frecuencia dividida, los trabajadores opinan que nunca se les ha acusado injustificadamente de incumplimientos, fallos o errores, mientras el resto afirma que una vez al mes o menos ha sido víctima de dichos actos por parte de sus superiores.
- Consideran de forma dividida que una vez al mes o menos se les prohíbe hablar con sus compañeros de trabajo, mientras que otro porcentaje de trabajadores considera que dicha forma de acoso se da en igual porcentaje pocas veces al año o algunas veces al mes.
- Los trabajadores son interrumpidos continuamente impidiendo que se expresen con una frecuencia variable, por lo menos una vez al mes o pocas veces al año.

Se observa la presencia de Acoso laboral por parte de los superiores, debido a que se dirigen los actos de frustración hacia la víctima, en este caso

los trabajadores, observando la presión que se les ejerce en ciertas situaciones antes mencionadas.

Se presenta a continuación el gráfico N° 4 que corresponde a las conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros de trabajo en la organización del trabajo y concepción de las tareas:

Gráfico N°4 Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros de trabajo en la organización del trabajo y concepción de las tareas



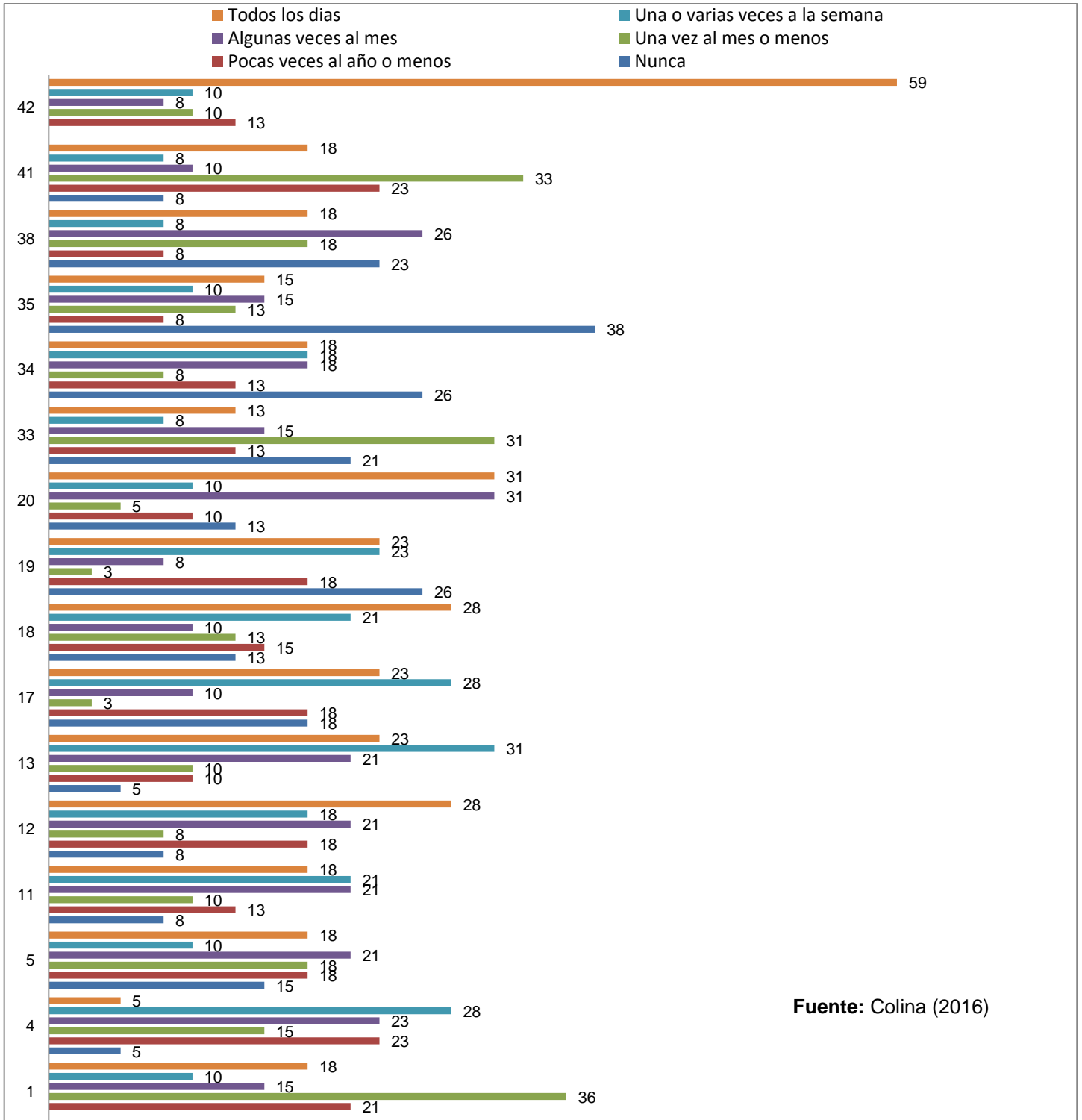
Fuente: Colina (2016)

Mediante el gráfico N° 4, se afirma lo siguiente:

- Todos los días desvaloran continuamente el trabajo.
- Las tareas que se asignan son por debajo de sus competencias.
- Una o varias veces a la semana minusvaloran o echan por tierra el trabajo que realizan.
- Las tareas asignadas son rutinarias y sin valor alguno.
- Algunas veces al mes se menosprecian personal y profesionalmente.
- No son considerados para tener iniciativa propia en la realización de actividades.
- Se presionan de manera indebida para sacar adelante sus actividades.
- Se abruma en la manera en la que se realizan las cargas de trabajo de manera malintencionada.
- Se asignan entre ellos plazos irrazonables para la ejecución de las tareas.
- Las tareas que realizan son consideradas absurdas y sin sentido.

Existe una atribución en las tareas por debajo de las capacidades profesionales de cada trabajador, donde se le desvaloran por sus competencias, se observa lo que se establece en la teoría del conflicto social, en la implicación de posiciones antagónicas y posición de intereses propios.

Gráfico Nº 5 Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros en los tipos de dirección.



Fuente: Colina (2016)

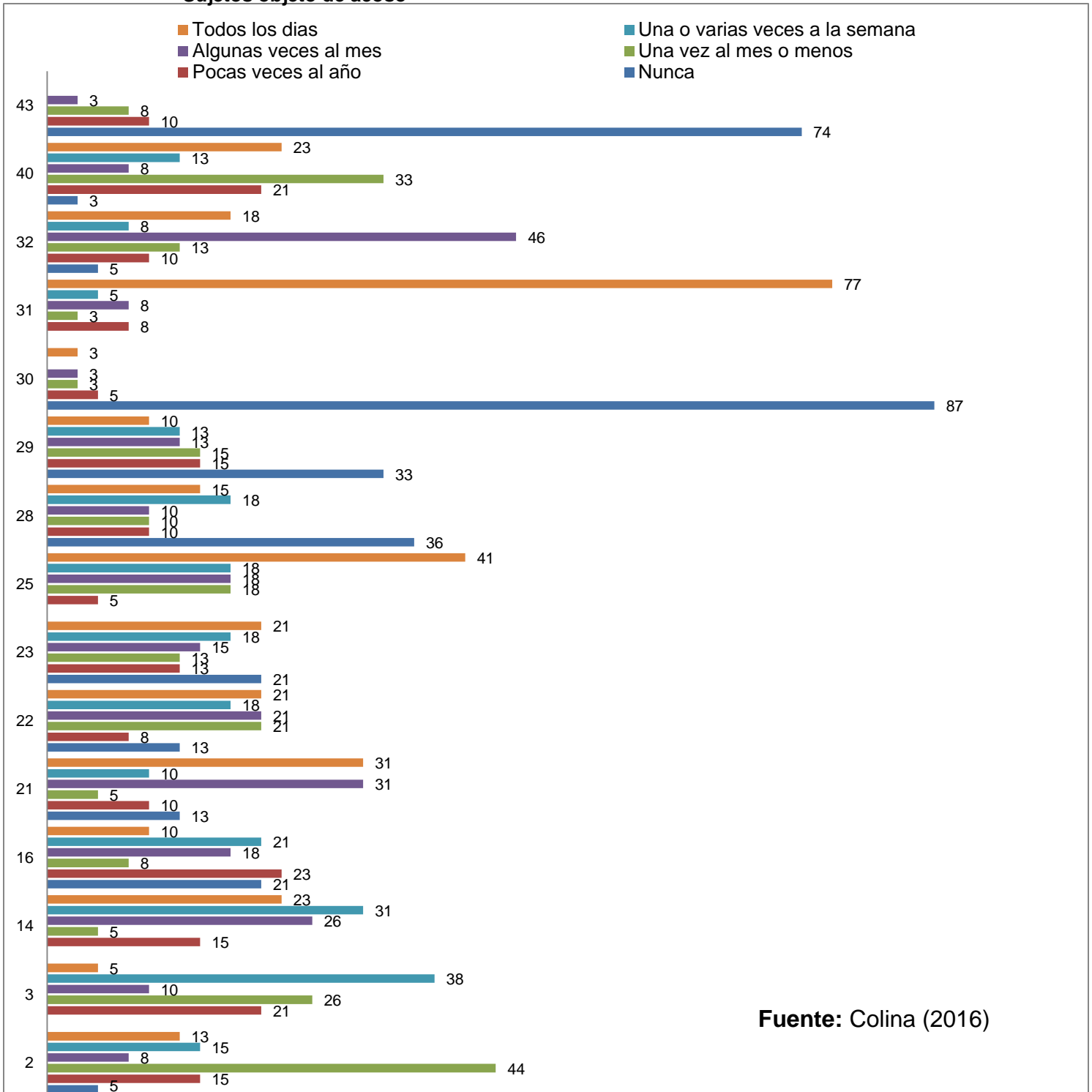
Mediante el gráfico N° 5, se observó lo siguiente:

- Todos los días se controlan aspectos del trabajo de forma malintencionada.
- Nunca se les ha atribuido conductas ilícitas para perjudicar su imagen.
- Han intentado una vez al mes incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.
- Una vez al mes o menos se han privado de información importante para la ejecución de sus tareas.
- Se amenazan con utilizar instrumentos disciplinarios con una frecuencia dividida de todos los días o algunas veces al mes.
- Se le ocasionan gastos para perjudicarlos económicamente.
- Todos los días se amplifican y dramatizan los errores pequeños que pueden cometer.
- Reciben críticas y reproches por cualquier cosa que hagan o decisiones que tomen referentes al trabajo.
- Son forzados a realizar trabajos que están en contra de sus principios.
- Algunas veces al mes se les modifican actividades sin decir nada
- Nunca se les han limitado el acceso a cursos.
- Un porcentaje considera que nunca se han humillado o minusvalorado en público, mientras que un porcentaje considerable de los trabajadores considera que todos los días o una o varias veces a la semana han sido víctimas de este tipo de actos.
- Se han asignado tareas que ponen en peligro su salud física algunas veces al mes o una o varias veces a la semana.
- Consideran que se evalúa el trabajo de manera inequitativa algunas veces al mes.

- Impiden que se adopten medidas de seguridad necesarias para la realización de su trabajo.

Los mismos compañeros no toman en cuenta el factor humano, se aprecia lo establecido en la teoría de la acción de Pierre Bourdieu, donde el acoso laboral es la práctica que sirve para mantener la estructura del campo, como consecuencia natural en las relaciones de poder, donde no se respetan las reglas establecidas.

Gráfico N° 6 Conductas de acoso laboral más frecuentes de compañeros en los Sujetos objeto de acoso



Fuente: Colina (2016)

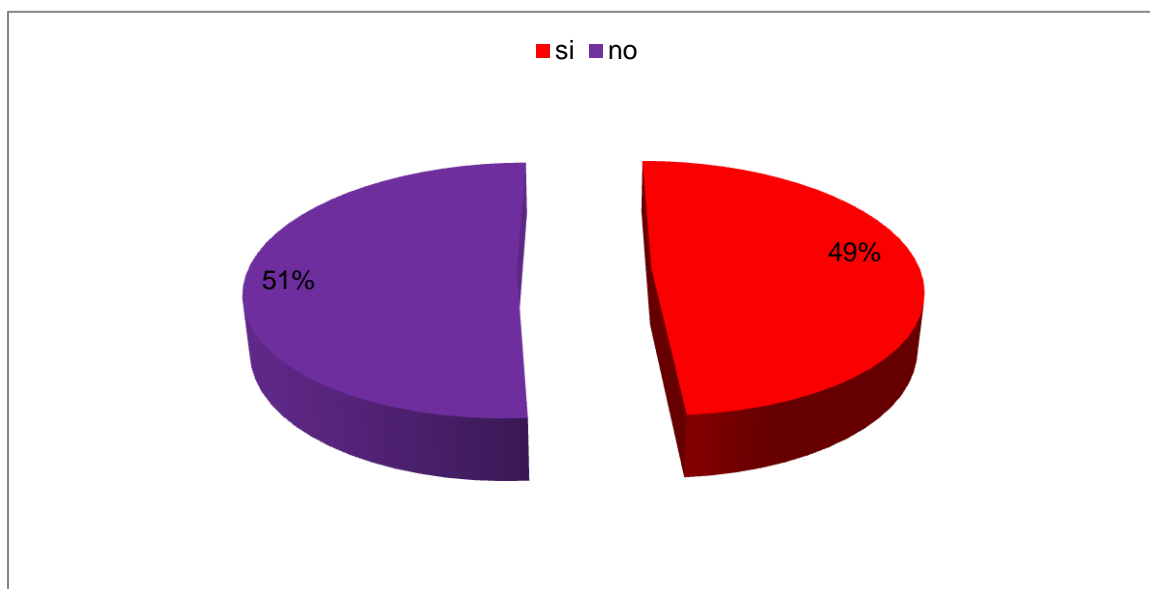
De acuerdo a lo que refleja el gráfico N°6, se observa lo siguiente:

- El porcentaje más alto de trabajadores afirma que nunca han sido zarandeados, empujados físicamente.
- Todos los días se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de ellos mismos.
- Los trabajadores nunca han sido víctimas de insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.
- Inventan y difunden rumores de manera malintencionada, algunas veces al mes.
- Los ignoran, excluyen una vez al mes o menos.
- Todos los días se hacen burlas o bromas para intentar ridiculizar la forma de hablar y de andar de los trabajadores.
- Son interrumpidos constantemente una o varias veces a la semana, impidiendo expresarse.
- Nunca han recibido amenazas por escrito o por teléfono.
- Nunca les han elevado la voz de manera intimidante.
- Por lo menos una vez al mes o menos se hace el intento de desmoralizar a la víctima de acoso.
- Se prohíbe a los compañeros hablar con otros, algunas veces al mes o por lo menos una vez a la semana.
- Se hace el intento de aislar a la víctima, mediante trabajos que los alejan físicamente del resto.
- Se intenta hacer explotar a la víctima.
- Se intenta acusar a la víctima de manera injustificada por fallas o errores mínimos.

Se tuvo en cuenta el criterio de la duración del hostigamiento durante periodos prolongados y significativos expuestos por el autor Piñuel (2008), al igual que para el autor Torrente (2007), quien toma como criterio la extensión de las conductas en el tiempo, es decir con una duración de más de seis meses para que sea Acoso laboral. Se deseaba conocer la incidencia del maltrato psicológico de forma continua en la empresa objeto de estudio. Los resultados se presentan en el gráfico N° 10.

Gráfico N° 7 Conductas de acoso laboral más frecuentes en el tiempo de duración

En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿Ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)? Item 44 de la Escala de Cisneros



Fuente: Colina (2016)

El gráfico N° 7, evidencia la existencia de Acoso Laboral en la Empresa de servicios ferreteros objeto de estudio, ya que un porcentaje considerable de la población encuestada, afirmó haber sido víctima de las formas de maltrato expuestas en el instrumento aplicado, en un tiempo de seis meses, constituyendo una muestra clara del hostigamiento recibido en los trabajadores.

Se observa que:

Un 49% de la población encuestada, equivalente a 21 trabajadores, afirmó haber sido víctima de hostigamiento durante los últimos seis meses, entendiendo entonces que dentro de la Empresa de servicios ferreteros objeto de estudio, existe la presencia de Acoso laboral, tomando en cuenta los criterios señalados anteriormente.

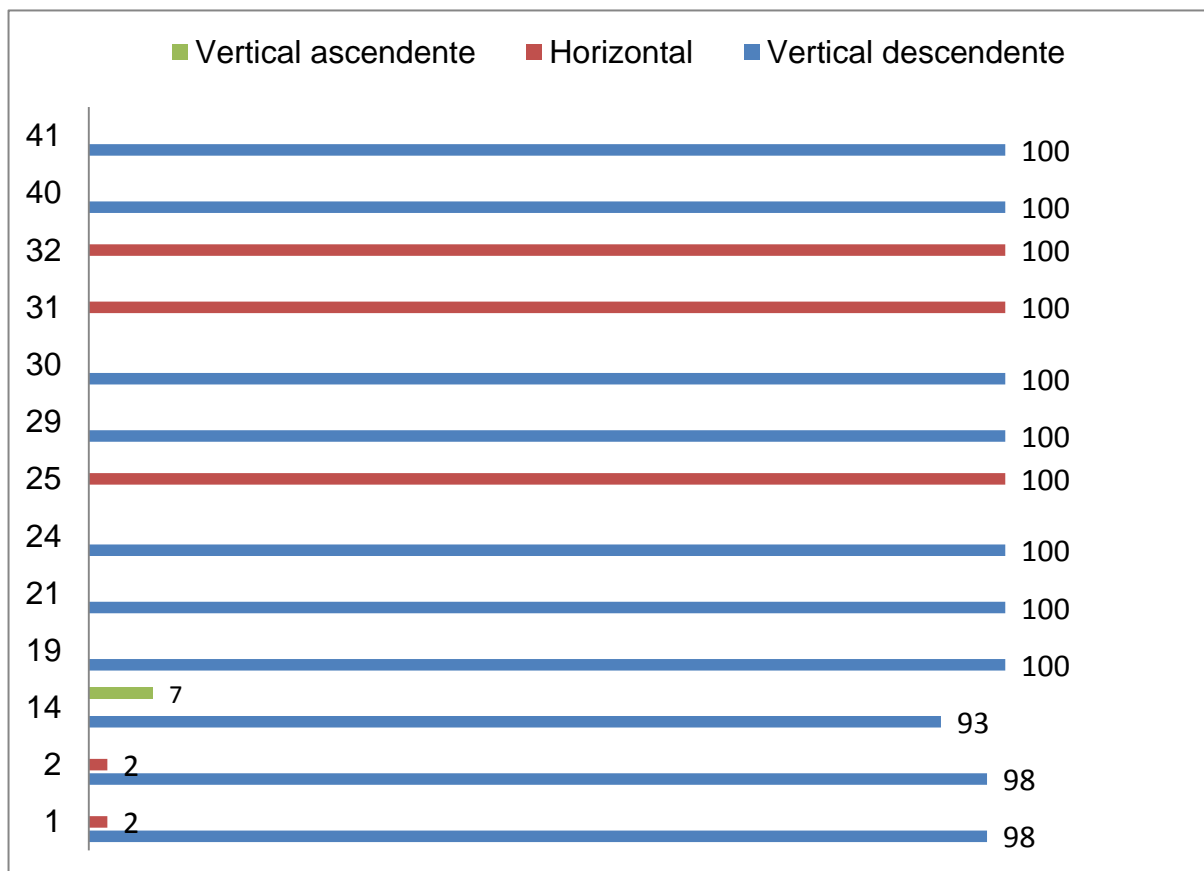
En la presente investigación, se presenta el Acoso laboral con frecuencias variables, las más destacadas presentadas todos los días, una o varias veces a la semana o al mes, haciendo comparación con la investigación realizada por Cardozo y López (2009), donde la frecuencia del acoso no se presenta todos los días o varias veces a la semana, donde algunos comportamientos se dan varias veces al mes.

Tipos de Acoso laboral manifiestos según sus autores

Teniendo en cuenta la clasificación de los tipos de Acoso laboral, se procedió a la realización de un cuadro para luego dar cumplimiento al objetivo antes mencionado a través de la interpretación de los resultados obtenidos mediante la implementación del instrumento de la Escala de Cisneros.

Se establecieron tres indicadores: 1.Horizontal; 2. Vertical descendente; 3. Vertical ascendente.

Gráfico N° 8 Distribución porcentual respecto al acoso horizontal



Fuente: Colina (2016)

A través del gráfico N°8 se pudo evidenciar lo siguiente:

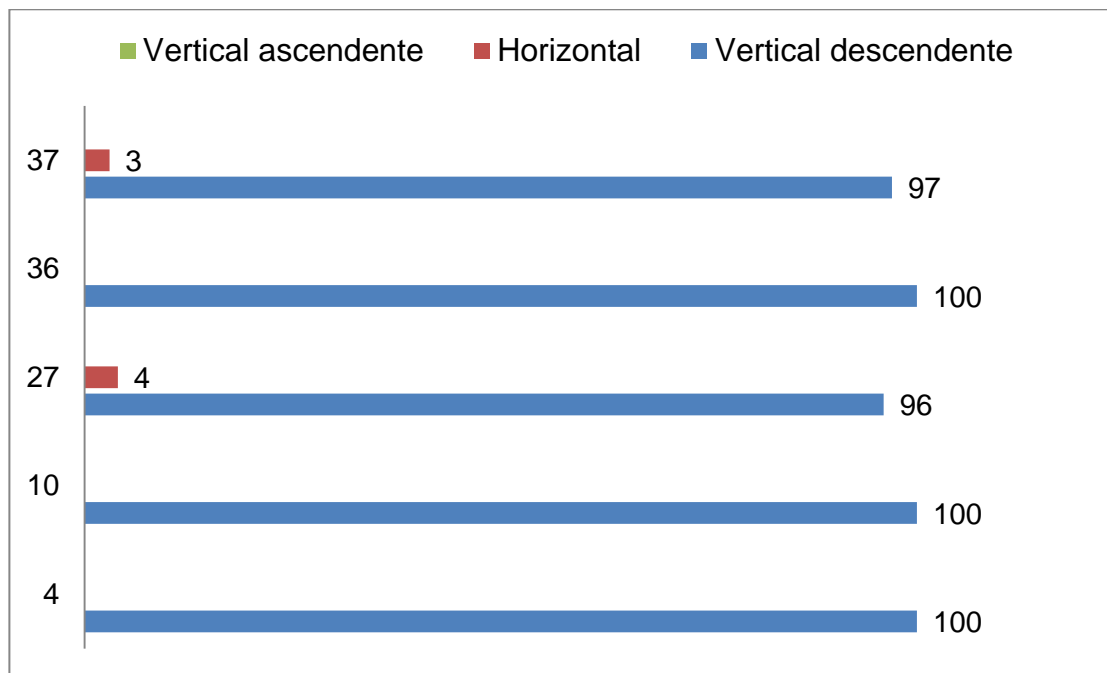
Se encuentra la presencia del Acoso laboral horizontal con mayor porcentaje en los ítems 25, 31 y 32, correspondiente a:

- Se hacen burla o bromas intentando ridiculizar la forma de hablar, de andar, etc, por parte de los compañeros de trabajo.

- Los compañeros de trabajo hacen bromas inapropiadas y crueles hacia la víctima.
- Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de la víctima de manera malintencionada.

Existe la presencia de Acoso laboral horizontal, afirmando lo que dice el autor Piñuel (2001), haciendo referencia a la circulación de rumores, burlas de su vida profesional y privadas, etc.

Gráfico N° 9 Distribución porcentual respecto al acoso vertical descendente



Fuente: Colina (2016)

A través del gráfico N°9 se pudo observar lo siguiente:

Se encuentra la presencia del Acoso laboral vertical descendente con mayor porcentaje en los ítems 4, 10, y, 36, que corresponden a:

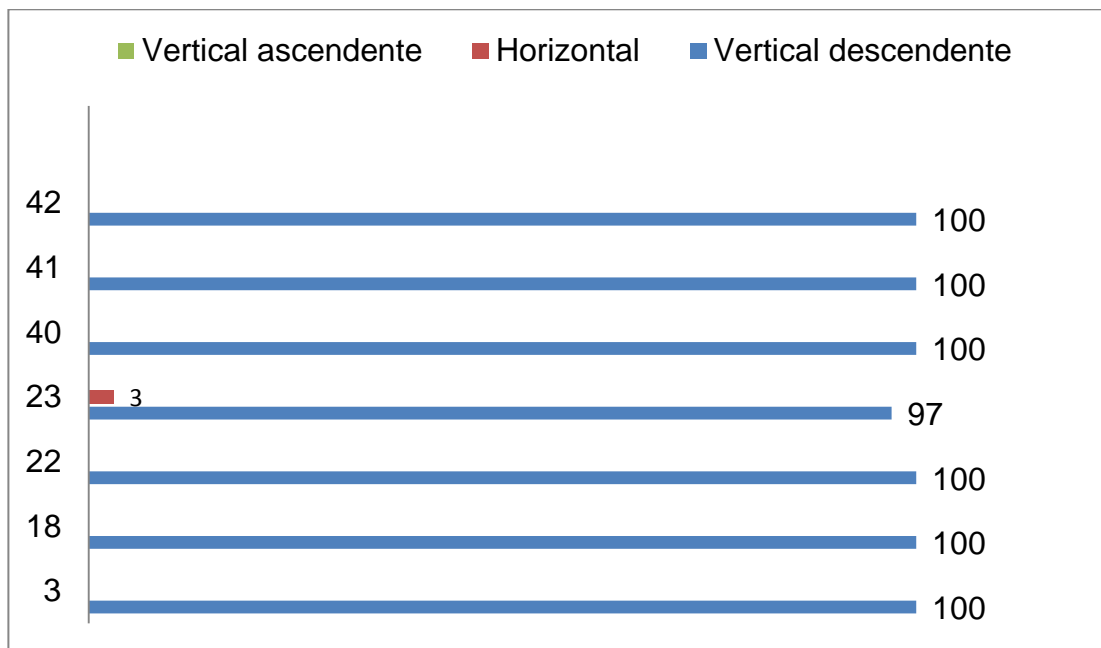
- Los jefes o subordinados pueden forzar a los trabajadores víctimas de acoso a realizar trabajos que van en contra de sus principios.
- Son abrumados con cargas de trabajo de manera malintencionada.
- Reciben presión indebida para sacar adelante su trabajo.

Hay que mencionar que también se consideran porcentajes destacados los ítems 27 y 37, que hacen referencia a:

- La recepción de amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
- Reciben plazos de ejecución o cargas irrazonables.

En la presente investigación, se presenta el Acoso laboral vertical descendente al igual que en la realizada por Cardozo y López (2009), dando como resultado un porcentaje de 16% sobre la muestra que seleccionaron, afirmando que sufrieron por lo menos una de las formas de maltrato descritas y precisadas, cabe destacar que el porcentaje es mucho mayor ya que para la presente, se utilizó el número total de trabajadores que laboran en la empresa, siendo más significativo el valor del resultado.

Gráfico N° 10 Distribución porcentual respecto al acoso vertical ascendente



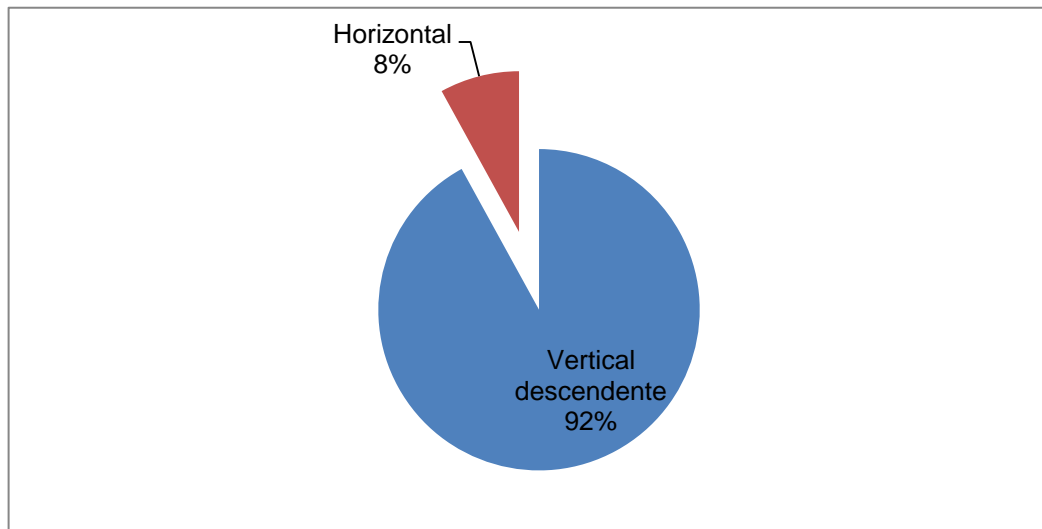
Fuente: Colina (2016)

Mediante el gráfico N° 10, se observa lo siguiente:

- El acoso laboral descendente no se encuentra presente en la empresa objeto de estudio, ya que al aplicar el instrumento, este no arrojó resultados estadísticos que sean considerables para que exista dicho acoso.

A través de la aplicación del instrumento, se procedió a tabular de acuerdo a los sujetos que actúan en el Acoso laboral, mediante tres opciones dadas en el mismo, los resultados se presentan en el gráfico N° 14.

Gráfico N° 11 Distribución porcentual de los tipos de los tipos de Acoso laboral manifiestos según sus autores



Fuente: Colina (2016)

El Acoso laboral con mayor porcentaje es el vertical descendente, con un 92%, este es efectuado por los jefes o superiores de la empresa, según el autor Hirigoyen (2001), es caracterizado por pretender dañar a la víctima de manera directa, por considerarla un rival respecto a realización y ejecución de las tareas que ejecuta dentro de la empresa, mediante un juego de fuerzas en el que obviamente tiene ventaja debido al cargo que ocupa.

Luego se encuentra el Acoso laboral horizontal, con un porcentaje de 8% de la población encuestada, para el autor Piñuel (2001), se presenta mayormente de un grupo de trabajadores hacia una víctima, bien sea por enemistad, diferencias, debido a la falta de trabajo dentro de la empresa,

donde entra el ocio, atacando a la persona débil, bien sea por su raza, apariencia física, forma de hablar, andar, etc.

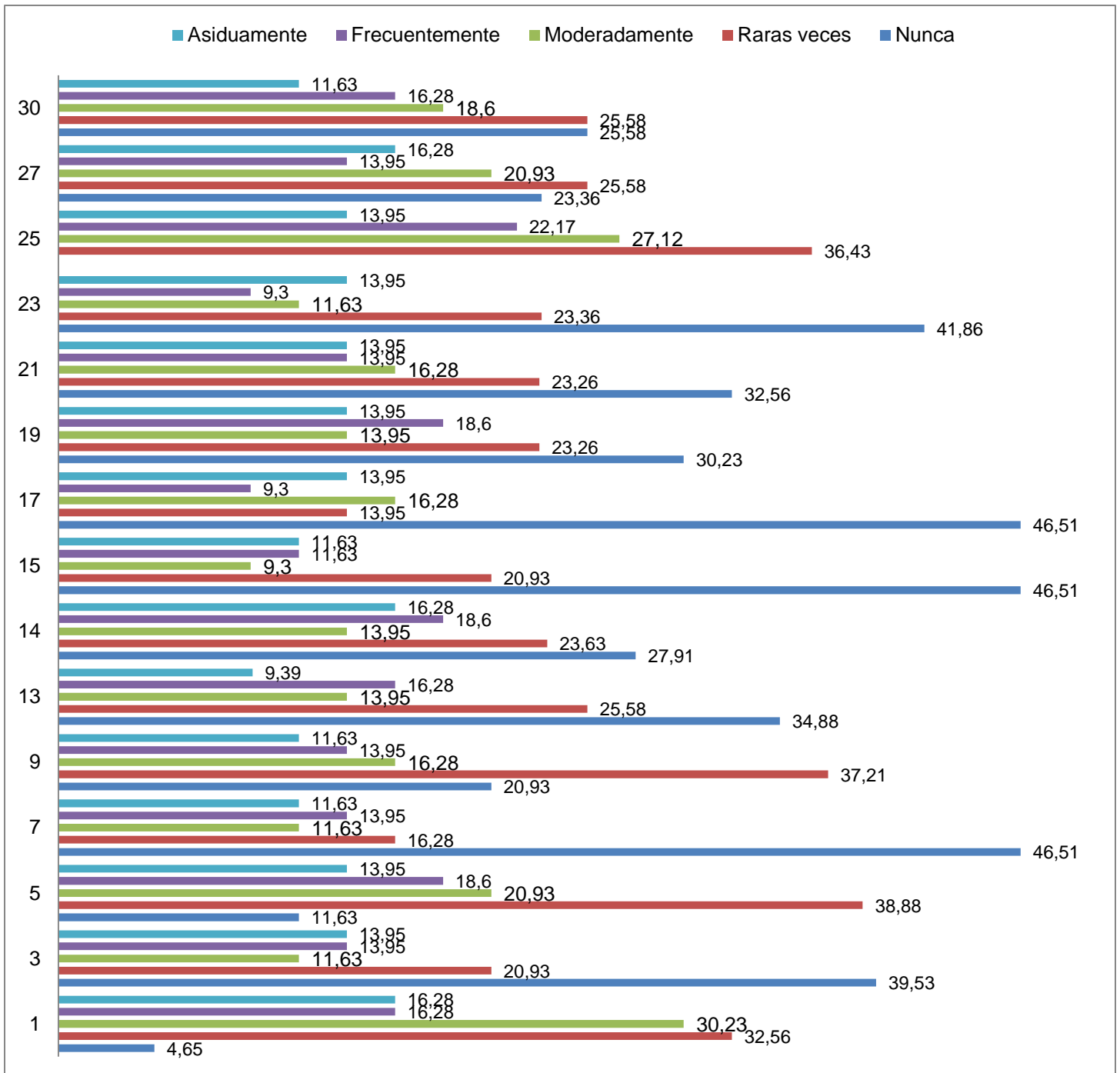
El acoso laboral descendente no se encuentra presente en la empresa objeto de estudio, ya que al aplicar el instrumento, este no arrojo resultados estadísticos que sean considerables para que exista dicho acoso.

Efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores

Las conductas y el tipo de Acoso laboral que se manifiesta en la empresa, trae como consecuencia una serie de efectos sobre la salud, producidos a todas las víctimas del mismo. La presencia prolongada de dichos efectos en las víctimas dentro de la empresa, son el reflejo claro de que este fenómeno se encuentra manifiesto dentro de la misma.

Para lograr el cumplimiento del objetivo específico número tres, se realizó el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), para dar con los efectos físicos, psíquicos y sociales producidos por el Acoso laboral.

Gráfico N° 12 Efectos sobre la salud física de los trabajadores



Fuente: Colina (2016)

Según lo observado en el gráfico N° 12, se aprecian catorce manifestaciones físicas estudiadas por el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), entendidas como la acción de externalizar corporalmente las agresiones y el hostigamiento. Se obtuvo entonces lo siguiente:

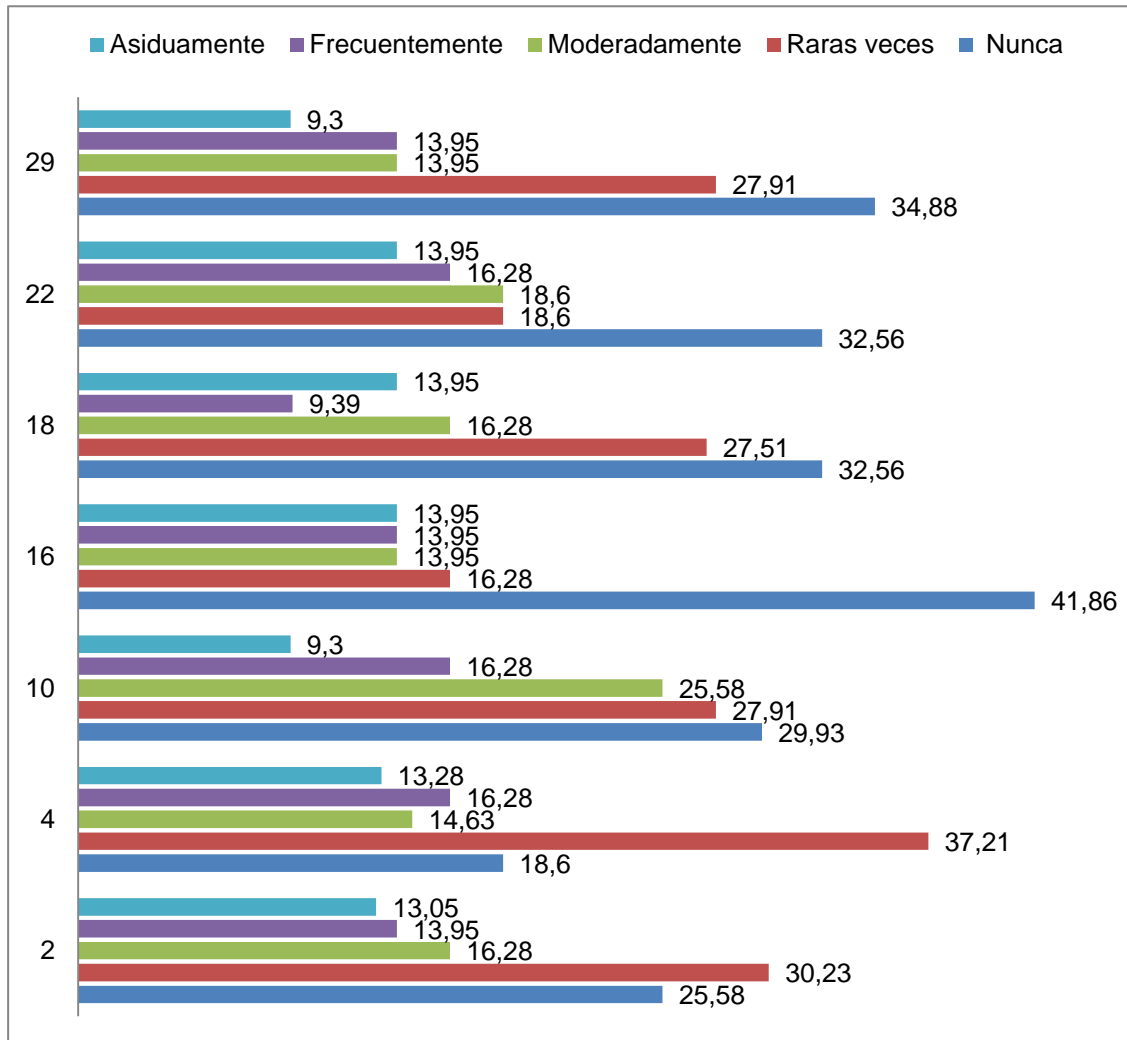
Los síntomas físicos con porcentaje de frecuencia más bajos, nunca presentados por los trabajadores fueron los siguientes:

- Aumento de la bebida y tabaco.
- Presión arterial alta.
- Pequeñas infecciones.
- Presión en el pecho.
- Pérdida o exceso de apetito.
- Problemas alérgicos.
- Erupciones en la piel.

Los síntomas físicos con porcentaje de frecuencia más altos, presentados de forma variable por los trabajadores fueron los siguientes:

- Cansancio rápido de las cosas.
- Problemas en la voz (afonias).
- Resfriados o gripes.
- Problemas gastrointestinales.
- Fatiga generalizada.
- Dolores de cabeza.
- Dolores de espalda o cuello.

Gráfico N°13 Efectos sobre la salud psíquica de los trabajadores



Fuente: Colina (2016)

A través del gráfico N° 13 se pudo evidenciar lo siguiente:

Los síntomas psíquicos presentados con frecuencia más alta y variable fueron:

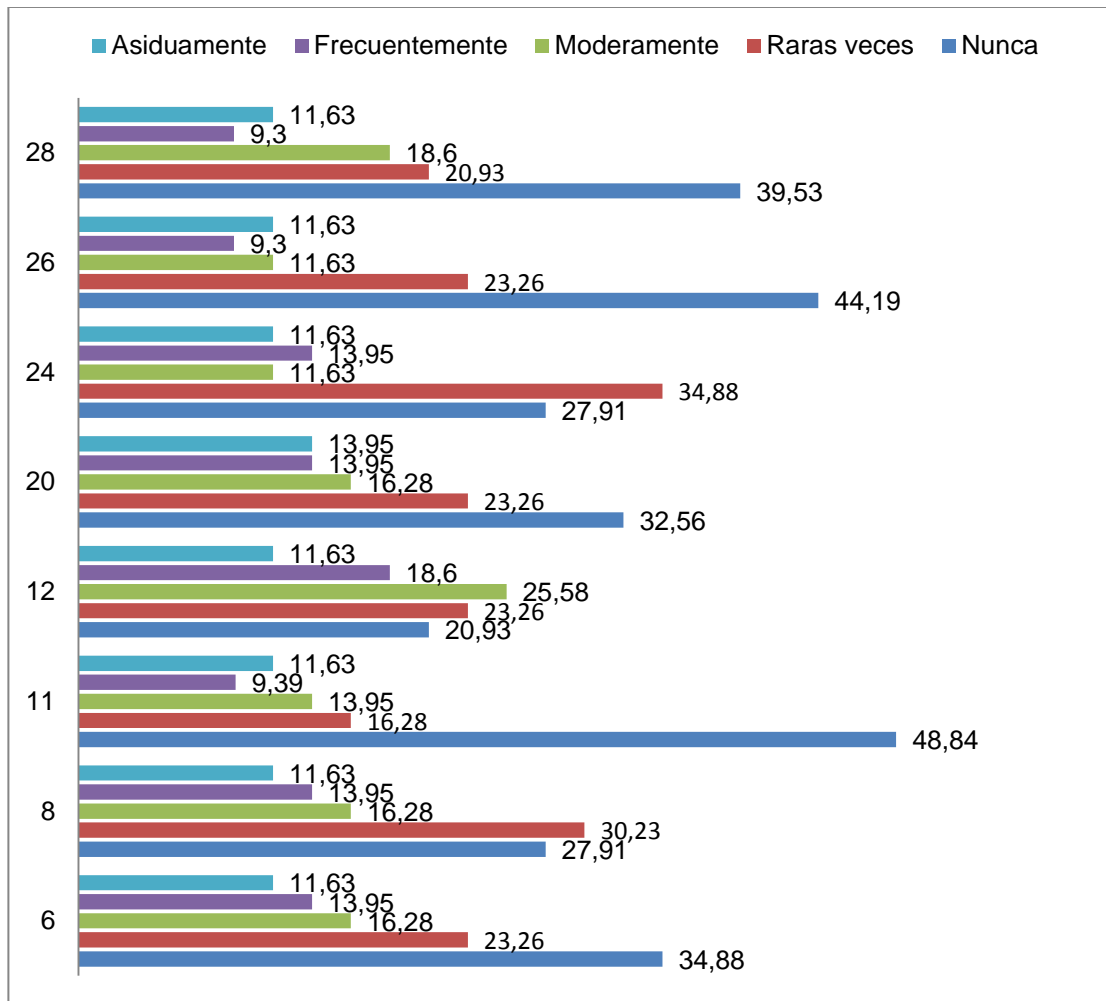
- Estado de apresuramiento continuo.
- Dificultad de memoria y concentración.
- Sentimientos de cansancio mental.
- Sentirse sin ganas de comenzar nada.
- Irritabilidad fácil.

Los síntomas psíquicos nunca presentados por la mayoría de los trabajadores fueron:

- Dificultad para controlar la agresividad.
- Sentimientos de baja autoestima.

De igual modo, se evidenciaron los siguientes efectos sociales mediante el gráfico N° 14:

Gráfico N° 14 Efectos sociales



Fuente: Colina (2016)

A través del gráfico N° 14 se pudo evidenciar lo siguiente:

Los síntomas sociales presentados con frecuencias más altas y variables fueron:

- Tiempo mínimo para uno mismo.
- Falta de flexibilidad adaptativa.

Los síntomas sociales nunca presentados por la mayoría de los trabajadores fueron:

- Pérdida del sentido del humor.
- Escasa satisfacción en las relaciones sociales.
- Pérdida del deseo sexual.
- Necesidad de aislarse.
- Dificultades sexuales.
- Escasas ganas de comunicarse.

Se puede apreciar lo descrito por el autor Cobo (2003), donde afirma que el acoso afecta en la comunicación, afectando la estabilidad sus las relaciones laborales, su salud física y psicológica.

Es necesario tomar en cuenta que se debe cumplir lo establecido en La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

(LOPCYMAT), ya que en la misma se encuentran establecidas las funciones de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo, por parte de las empresas, asegurando que se debe cumplir la protección necesaria de los trabajadores y las trabajadoras sobre situaciones que afecten y perjudiquen la salud de los mismos, así como mantener el bienestar físico y mental de estos; respetando los derechos de los trabajadores y trabajadoras, para el pleno desarrollo de sus capacidades profesionales dentro de la empresa, en un ambiente de trabajo adecuado en el ejercicio de sus facultades físicas y mentales, garantizando la plenitud de las condiciones donde se desarrollan.

Una vez interpretados y analizados los resultados arrojados por la investigación, se logra dar respuesta a los tres objetivos específicos de la misma, permitiendo realizar el análisis del Acoso laboral en los trabajadores de una empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

CONCLUSIONES

Una vez analizados e interpretados los resultados que sirvieron para conocer la realidad objeto de estudio, es necesario recolectar la información más importante en cuanto a la relevancia de los mismos, estos desencadenan una serie de actos que sirven para comprender el fenómeno del Acoso laboral en los trabajadores de una la empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

En primer lugar, en esta investigación se planteó Identificar las conductas más frecuentes de Acoso laboral en una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo, con el fin de conocer cuáles conductas son las más empleadas por los victimarios de acuerdo a lo afirmado por la población estudiada.

En torno a este punto se llegó a las siguientes conclusiones:

- Asignación de tareas rutinarias y sin valor.
- Minusvaloración del trabajo realizado por las víctimas, se les interrumpe continuamente impidiendo expresarse, los menosprecian de manera personal y profesionalmente y tiene lugar una modificación de responsabilidades o tareas a ejecutar sin notificación previa.

- Se desvalora continuamente el trabajo realizado por los trabajadores.
- Existe una asignación de tareas por debajo de las capacidades y competencias.
- En lo que respecta a la frecuencia de los comportamientos es posible concluir que en el poco valor que le dan al esfuerzo profesional que ejercen dentro de la Empresa, es donde se encuentra una incidencia notoria y alarmante de todos los días.
- Se controlan aspectos del trabajo de forma malintencionada, para lograr algún renuncio de la víctima.
- En cuanto a las conductas mayoritariamente llevadas a cabo por los compañeros de trabajo, se puede concluir que la fuente del hostigamiento radica en la ejecución de bromas crueles e inapropiadas, manifestando que son parte de burlas o bromas con intención de ridiculizar la forma de hablar, caminar, andar, expresarse, etc.
- Existe una exclusión, donde se realizan bromas inapropiadas, burlas, bromas y se corren rumores de manera frecuente.
- En general, es posible observar que dentro de las conductas globales de los victimarios se destacan en gran medida aquellas efectuadas por los supervisores o jefes.

Posterior a estas ideas, es necesario recordar que las condiciones fundamentales para que se den fenómenos o episodios de Acoso laboral son: La existencia de una o más conductas de hostigamiento, la duración o permanencia en el tiempo y la repetición de estos comportamientos de acoso con cierta periodicidad. Es posible observar todas y cada una de estas condiciones perfectamente reflejadas en la Empresa de servicios ferreteros objeto de estudio gracias al análisis detallado de todos y cada uno de los elementos componentes de la realidad de la misma.

- Se hallaron indicios de la presencia de Acoso laboral en un 51% de la población que labora en la empresa objeto de estudio. La magnitud de dichos resultados se puede apreciar de modo comparativo tomando en cuenta los resultados de investigaciones previas que sirvieron de ayuda para la realización de este trabajo y la consecución de la línea investigativa en materia. Haciendo comparación con los resultados de la investigación de Cardozo Gabriela y López Cintya (2009), en la investigación, un 18% de la población afirmó haber sufrido por lo menos algunas de las múltiples formas de maltrato descritas y precisadas, a más de una vez por semana, duración suficiente para argumentar que es un hecho que ocurre con bastante periodicidad.

Fue necesario Determinar los tipos de Acoso laboral manifiestos según sus autores, para saber cuáles eran los responsables de dichas conductas de hostigamiento, y así lograr el cumplimiento del objetivo número dos, de acuerdo a esto, se plantearon las siguientes conclusiones:

- El Acoso laboral con mayor porcentaje es el vertical descendente, efectuado por los jefes o superiores de la empresa, con esto se confirma la identificación de las conductas más frecuentes efectuadas por los superiores entre las cuales se distinguen: el poco valor que le dan al esfuerzo profesional que ejercen dentro de la Empresa, lo cual evidencia una falta de promoción interna dentro de la misma
- Luego se encuentra el Acoso laboral horizontal, se presenta mayormente desde un grupo de trabajadores hacia una víctima, es posible apreciar que todas las estrategias empleadas por los compañeros de trabajo durante la ocurrencia del acoso, tienen una frecuencia de todos los días
- No existe Acoso laboral vertical ascendente debido a que no represento un valor estadístico en la tabulación de los resultados aplicados al instrumento.

Fue fundamental para esta investigación, señalar los efectos del Acoso laboral sobre la salud de los trabajadores, con el fin de hacer más completo el análisis del Acoso en, los trabajadores que allí laboran. De acuerdo a ello se plantearon las siguientes conclusiones:

- Es posible ver que entre los síntomas físicos los más significativos se encuentran: Cansancio rápido de las cosas, problemas en la voz (afonias), resfriados o gripes, problemas gastrointestinales, fatiga generalizada, dolores de cabeza, dolores de espalda o cuello.

- Se aprecia a través de los resultados que los síntomas psíquicos con mayor presencia dentro de la Empresa son: Estado de apresuramiento continuo, dificultad de memoria y concentración, sentimientos de cansancio mental, sentirse sin ganas de comenzar nada, irritabilidad fácil.
- Por último, se observan los síntomas sociales más relevantes de acuerdo a los resultados obtenidos por la presente investigación, ellos son: Tiempo mínimo para uno mismo y falta de flexibilidad adaptativa

De acuerdo a esto, es posible concluir que los síntomas analizados por el Inventario de Sintomatología de Estrés que se presentaron en mayor número de personas y con más marcada intensidad en el tiempo fueron los síntomas físicos, entre ellos el más alarmante fue el “dolores de espalda o cuello”, seguido por los síntomas psíquicos y por último los síntomas sociales.

Al analizar el Acoso laboral en los trabajadores de una empresa de servicios ferreteros ubicada en la zona industrial de Valencia estado Carabobo, se destacan las características que podrían denotarse como básicas para la existencia de Acoso dentro de la misma.

- El tipo de Acoso laboral existente en la organización es en su mayoría vertical.
- Los victimarios en su mayoría dentro de la institución son personas con cargos de alta jerarquía de acuerdo a lo observado en los resultados, en segundo lugar también se da entre trabajadores de un

mismo nivel, por consiguiente, las víctimas están conformadas por los jefes o superiores ocupantes de altos cargos hacia los empleados y obreros y entre trabajadores de un mismo nivel.

- La frecuencia del acoso es alarmante, ya que los actos de hostigamiento se realizan todos los días o una o varias veces por semana.
- Las consecuencias en la víctima traducidas en síntomas se presentan primero en el área física, en segundo lugar en la psíquica y luego en la social.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentaran a continuación, están dirigidas a brindar posibles soluciones y medidas preventivas a ser consideradas por la Empresa de servicios ferreteros donde se desarrolló la investigación, si la misma, objeto de estudio establece todas las medidas propuestas, es posible, no sólo mejorar el ambiente de trabajo sino también erradicar la situación de Acoso laboral que se encuentra presente.

Dichas recomendaciones se encuentran separadas de acuerdo a cada conclusión dada, en primer lugar, enfocadas hacia la prevención y en segundo lugar enfocadas al tratamiento sobre los efectos del fenómeno del Acoso laboral.

Para evitar y prevenir los sucesos de acoso, así como también combatirlos de manera eficaz y efectiva, es recomendable:

- Respecto a la Empresa de servicios ferreteros, es importante erradicar el desconocimiento del fenómeno del Acoso laboral dentro de la misma, por parte de los trabajadores, a través de estrategias como cursos y charlas, dirigidos principalmente a los delegados de prevención, quienes son los encargados colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva, promover y fomentar

la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, y ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Es importante que el departamento encargado de la gestión humana, organice y realice jornadas de sensibilización y liderazgo al personal de alta jerarquía dentro de la empresa, a fin de evitar, detectar y detener la propagación de los casos de Acoso dentro de la Empresa.

- Darle importancia asertiva al problema del Acoso laboral, es decir tomar acciones decisivas que sirvan para resolver dicho problema, a través de la ejecución de acciones disciplinarias basadas en los estatutos internos basados en las leyes que rigen la materia, para mejorar las situaciones dentro de las relaciones de trabajo.
- Realizar periódicas jornadas de análisis de riesgo en el trabajo, tomando en cuenta los riesgos psicosociales, basados en el riesgo que presenta el Acoso para la Empresa, como elemento contaminante dentro del clima de trabajo, ya que es un desencadenante de acciones negativas que desestabilizan la paz laboral.
- En vista de que existe el Acoso dentro de la Empresa objeto de estudio, es necesario, en conjunto con los trabajadores, discutir sobre la forma en la que realizan su actividad de trabajo, ofreciendo la posibilidad de mejorar las mismas a fin de generar motivación entre los mismos.
- Es fundamental garantizar una cultura organizativa en la empresa, guiada hacia la negativa del acoso laboral, poniendo en manifiesto las conductas no deseables y que no se deben ejercer dentro de la misma, en este caso todo lo referente al fenómeno del Mobbing, su

definición, alcance, consecuencias y sanciones legales ya establecidas.

- Referente a los síntomas presentes, producidos por el Acoso, se debe realizar un diagnóstico acertado de la situación presente, a través de la contratación de un asesor especialista en el área, para atender y darle tratamiento a cada caso de manera individual, debido a que presentan diferentes sintomatologías, bien sea físicos, psíquicos o sociales, todo esto en el menor tiempo posible, y con la ayuda de los presentes en el entorno social y familiar, ya que puede causar degeneraciones en el trabajador.

LISTA DE REFERENCIAS

Aranguren, Dayana y Pérez, Vanessa (2009). **Mobbing en una institución de educación superior privada. Caso de estudio: trabajadores del área administrativa.** Tesis de grado publicada. Universidad de Carabobo. Carabobo.

Disponible:<http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/630027BF.pdf>. Consulta: 2015, Mayo 16

Arias, Fidias (2012). **El proyecto de investigación inducción a la metodología científica.** Editorial Episteme C.A. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.

Ausfelder, Trude (2004). **Mobbing el acoso moral en el trabajo. Prevención síntomas y soluciones.** Editorial Océano Ambar.

Bourdieu, Pierre, Löic, Wacquant (1994). **Por una sociología reflexiva.** Barcelona.

Bourdieu, Pierre (1996). **Cosas Dichas.** Gedisa Editorial. Barcelona. España.

Bourdieu, Pierre (1998). **La Distinción Criterios y bases del gusto.** Editorial Taurus. Madrid. España.

Bourdieu, Pierre (2002). **Lección sobre la Lección**. Editorial ANAGRAMA, S.A. Barcelona España.

Bourdieu, Pierre (2002). **Razones Prácticas. Sobre la Teoría de la Acción**. Editorial ANAGRAMA, S.A. Barcelona. España.

Bourdieu, Pierre (2003). **Cuestiones de Sociología**. Editorial AKAL. Madrid. España.

Blanch Ribas Josep María, Espuny María, Jesús Tomas, Gala Duran Carolina, Martin Artiles Antonio, **Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos editorial uoc**

Cardozo, Gabriela y López, Cintya (2009). **Situación de Mobbing en una institución de salud pública ubicada en valencia, estado Carabobo: una realidad que subyace en este ámbito laboral**. Tesis de grado publicada. Universidad de Carabobo. Carabobo. Disponible: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002679.pdf>. Consulta: 2015, Mayo 16

Carrasquel, Elizabeth (2007). **Análisis del acoso psicológico laboral (Mobbing) en el entorno de trabajo en Venezuela en el año 2007**. Tesis de grado no publicada. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Cobo, Saiz, Yolanda (2013). **El Mobbing hacer visible lo invisible**. Trabajo final de grado, departamento de enfermería. UC, Universidad de Cantabria. España.

Corral, Yadira (2009). **Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos.** Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales Universidad de Carabobo Valencia Estado Carabobo Venezuela.

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel. (2003) **Conduciendo La Investigación.** Universidad de Carabobo. Venezuela
Díaz, Miguel Clemente (2008). **Manual de psicología jurídica laboral Delta, publicaciones universitarias.** Primera edición. Las rozas. Madrid.

Fernández Dolores, Llorens Clara (2002). **Acoso Moral (Mobbing): Una dimensión del Riesgo psicosocial.** Disponible: <http://www.ccoo.es/istas>
Consulta: 2016, enero 2016

Fernández María Eugenia, Nava, Yasmín (2010). **El Mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela.** Revista de derecho, universidad del norte, Barranquilla. Colombia.

Fuentes, Raúl. (1989). **Estudios sobre confiabilidad.** Paradigma

Fuertes Rocañín, José Carlos (2004). **Acoso Laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo.** Editorial Arán Ediciones. Arán Salud. Madrid. España.

Heinemann, Klaus (2003). **Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte**. Editorial Paidotribo. Barcelona.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2007). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw Hill. México

Hidalgo, Carolina (2010). **Estado certificó primer acoso laboral en Caracas**. Artículo en línea. Caracas.

Disponible: <http://www.ciudadccs.info.ve/>. Consulta: 2015, mayo 17

Dirección de Epidemiología e Investigación. INPSASEL (2006). Disponible: https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDMQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.inpsasel.gob.ve%2Fmoo_doc%2Fenf_ocup_2006.xls&ei=RaJcVebvMYvQsAX34oCoBQ&usg=AFQjCNHx28TvXX1zphmmO0ZKFTle3HZ-Vw&bvm=bv.93756505,d.b2w. Consulta: 2015, mayo 16

Hirigoyen, Marie-France (1998). **Le Harcèlement moral**. Publicado en francés, en 1998, Éditions La Découverte y Syros, París. **El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. (1999)**. Todas las ediciones en castellano, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Mariano Cubí, 92 - 08021 Barcelona y Editorial Paidós, SAICF, Defensa, 599 - Buenos Aires.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008).

Artículo en línea. Disponible: http://normatecnica.inpsasel.gov.ve/Nor_Decl_Enfer_Ocup.pdf. Consulta: 2015, diciembre 7.

Kahale, Djamil (2009). **Mobbing: El acoso laboral**. Vadell hermanos editores. Caracas, Venezuela.

Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT). Publicada en gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela **N° 39.908. Año 2012**. Mayo 17, 2015. Carabobo.

Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela **N° 38.236. Año 2005. Mayo 17**, 2015. Carabobo.

Leymann, Heinz (1990). **Mobbing and psychological terror at workplaces, Violence and Victims**. Pp. 119-126. En Mobbing. Artículo en línea. Disponible:

<http://contenidos.universia.es/especiales/Mobbing/concepto/index.htm>.

Consulta: 2015, Mayo 17

Leymann, Heinz (1990). **Mobbing and Psychological Terror at Workplaces**. Violence and Victims. Springer Publishing Company. Universidad de Estocolmo, y el Instituto Nacional de Salud Ocupacional Estocolmo, Suiza.

Leymann, Heinz (1996). **Mobbing. La persecution au travail**. Éd. Du Seuil, París.

Lopez Gladys, Ventura Estudio del Mobbing en los docentes contratados de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA).

Loreto Emile y Seabra Da Silva Cynthia (2008). Estudio comparativo del acoso "Mobbing" laboral en empresas públicas y privadas en Caracas, 2008.

Mayoral, Susana (2010). **El Mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu**. Revista Internacional de Sociología (RIS). Universidad de Zaragoza. España. Disponible: revintsociologia.revistas.csic.es

Consulta 2015, Diciembre 02

Morales, Victor (1994). Planteamiento y análisis de investigaciones. Editorial El dorado, Octava Edición. Caracas, Venezuela.

Parella Stracuzzi Santa, Martins Pestana Feliberto (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedeupel, Tercera Edición

Piñuel y Zabala, Iñaki (2001). **Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Primera Edición Sal Terra.

Disponible:

https://books.google.co.ve/books?id=VOAowGU4CfEC&pg=PA3&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false

Consulta: 2015, mayo 16

Piñuel y Zabala, Iñaki (2004). **Libro Blanco. Los Riesgos Psicosociales en La Administración. La Incidencia del Mobbing y El Burnout en La Agencia Estatal de La Administración Tributaria (AEAT) y en La**

Intervención General de La Administración del Estado (IGAE). Madrid. España.

Piñuel y Zabala, Iñaki (2008). **Mobbing, estado de la cuestión.** Ediciones Gestión 2000. Barcelona. España.

Piñuel y Zabala Iñaki, José Ignacio (2015). **Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros.** Tesis doctoral memoria para optar al grado de doctor. Madrid. España.

Robbins, Stephen (1994). **Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones.** Editorial Prentice Hall, Sexta Edición.

Real Academia Española (1984). **Diccionario de la Lengua Española, T. I,** P.358. Vigésima edición.

Torrente, Pedro (2007). **Diagnóstico y prevención del Mobbing: Un estudio de caso.** Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume.

Vargas Fernando, Casanova Fernando, Montanaro Laura. **El enfoque de competencia laboral: manual de formación.** Montevideo: Cinterfor, 2001

Vásquez, Emifeli (2010). **Impacto del Mobbing en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en el Tigre.** Estado

Anzoátegui, enero/diciembre 2008. Tesis de grado publicada. Universidad Experimental de Guayana. Publicada.

ANEXOS

ANEXO A: Modelo del Instrumento de Recolección de Datos



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



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se presentarán adjuntos dos cuestionarios que tienen como finalidad medir diferentes aspectos de orden psicosocial. En ambos casos es necesario que lea detenidamente las instrucciones que presentan cada uno para su correcto llenado. Igualmente es preciso señalar que la información que se recaude de dichos instrumentos será anónima y utilizada únicamente con fines académicos, por lo tanto se mantendrá un alto grado de confidencialidad.

Fecha: ___/___/___

Gracias por su colaboración.

Escala de Cisneros

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

Señale, en su caso, quienes son el/los autor/res de los hostigamientos recibidos

[1] Jefes o superiores

[2] Compañeros de trabajo

[3] Subordinados

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

1 Nunca

2 Pocas veces al año o menos

3 Una vez al mes o menos

4 Algunas veces al mes

5 Una o varias veces a la semana

6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento					
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirse con él	[]	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen <invisible>	[]	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi	[]	1	2	3	4	5	6

integridad física o mi salud a propósito							
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas a hablar conmigo	[]	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	1	2	3	4	5	6
17. Recibo criticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[]	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para <hacerme explotar>	[]	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[]	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas criticas acerca de aspectos de mi vida personal	[]	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos Intimidatorios	[]	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	1	2	3	4	5	6

31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	[]	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar <pillarme en algún renuncio>	[]	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)? (ver lista de preguntas 1 a 43)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>					

Inventario de sintomatología (ISE)						
Señale con una "X" la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria:		Nunca	Raras veces	Moderadamente	Frecuentemente	Asiduamente
		1	2	3	4	5
Nº	Síntomas	1	2	3	4	5
1	Dolores de cabeza y cuello					
2	Irritabilidad fácil					
3	Pérdida o exceso de apetito					
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5	Dolor de cabeza					
6	Escasas ganas de comunicarse					
7	Presión en el pecho					
8	Falta de flexibilidad adaptativa					
9	Dificultades con el sueño					
10	Sentimiento de cansancio mental					
11	Dificultades sexuales					
12	Tiempo mínimo para uno mismo					
13	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14	Fatiga generalizada					
15	Pequeñas infecciones					
16	Sentimientos de baja autoestima					
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18	Dificultad de memoria y concentración					
19	Problemas gastrointestinales					
20	Necesidad de aislarse					
21	Problemas alérgicos					
22	Estado de apresuramiento continuo					
23	Presión arterial alta					
24	Pérdida del sentido del humor					
25	Resfriados y gripes					
26	Pérdida del deseo sexual					
27	Problemas en la voz (afonías)					
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29	Dificultad de controlar la agresividad					
30	Cansancio rápido de las cosas					

ANEXO B: Total datos obtenidos de los items de la Escala de Cisneros

usuario	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	pregunta 19	pregunta 20	pregunta 21	pregunta 22	pregunta 23
1	2	2	6	4	2	6	2	3	6	4	6	2	4	3	3	3	4	1	3	1	3	1	2
2	3	3	3	3	3	2	4	2	6	2	2	6	3	3	2	1	3	2	1	4	1	2	1
3	2	3	1	2	3	2	3	3	6	3	3	2	1	2	5	3	4	2	2	1	3	4	1
4	2	3	2	2	6	5	2	6	2	2	3	5	4	5	1	1	2	2	2	2	3	1	3
5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	2	4	6	5	5	3	3	1	3	2	3	1	2	1
6	2	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3
7	3	3	5	3	1	5	3	6	6	4	2	4	3	6	4	6	5	2	1	5	4	1	2
8	3	2	2	2	2	3	5	6	3	2	3	4	2	4	5	2	1	3	3	1	4	3	2
9	2	3	3	2	6	5	5	6	4	5	5	2	2	5	4	3	6	4	5	2	6	3	6
10	2	3	3	4	3	4	5	6	6	3	4	2	5	2	5	2	1	2	1	3	1	3	3
11	3	3	3	4	4	3	2	5	6	3	4	4	4	5	2	3	1	2	4	1	2	1	5
12	3	4	5	3	5	4	5	5	2	5	1	5	6	2	6	1	4	5	4	1	4	1	4
13	6	6	6	2	3	6	5	5	6	6	5	1	6	6	6	2	6	2	6	1	6	4	1
14	2	3	3	3	2	5	4	2	3	2	5	5	1	5	2	5	6	6	2	2	1	3	1
15	3	2	2	3	3	5	3	6	2	3	3	6	5	6	5	4	4	1	1	4	4	1	1
16	4	2	5	2	3	3	2	6	6	1	4	2	2	4	5	1	2	1	1	3	4	4	4
17	3	3	2	2	1	2	3	6	3	2	4	6	1	2	5	1	1	2	1	1	2	2	1
18	2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	2	4	3	4	4
19	3	3	3	5	1	2	2	6	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	2	6	2	3	5	6	4	4	4	5	5	5	6	3	4	4	5
21	4	3	5	5	1	4	4	4	6	3	5	4	3	3	4	1	4	5	6	4	4	5	3
22	6	3	5	5	2	5	1	2	6	1	1	1	5	6	5	5	6	6	1	1	6	3	1
23	2	3	3	4	4	4	3	5	6	2	4	2	3	5	5	2	3	4	6	6	6	4	5
24	4	3	5	4	1	4	1	4	6	1	1	4	5	5	6	6	1	6	6	1	6	1	6
25	4	2	4	4	4	4	1	6	6	4	5	1	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	4	1	5	5	1	5	1	2	3	3	5	5	4	5	2	1	1	3	2	2	2	3	2
27	3	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	5	6	4	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4
29	3	4	4	5	6	4	5	5	6	3	6	4	5	4	5	5	5	6	4	6	4	5	5
30	4	3	2	2	2	4	4	6	6	1	6	6	6	3	5	2	2	4	1	5	1	4	1
31	6	1	5	5	5	5	6	6	5	6	4	6	6	6	5	4	5	5	6	6	5	5	5
32	3	6	5	4	2	1	2	2	6	5	4	5	5	5	5	1	4	1	6	1	4	6	6
33	3	3	5	5	5	1	2	2	2	5	6	2	6	2	5	2	2	2	1	1	3	5	5
34	6	6	2	5	4	5	6	5	2	3	5	6	6	6	5	4	5	6	5	6	5	5	5
35	2	5	5	2	4	5	4	5	4	6	6	6	6	5	6	4	6	6	5	4	6	3	6
36	6	2	2	1	2	1	2	6	2	5	2	5	5	5	5	2	6	1	5	5	5	6	4
37	6	5	2	1	6	2	6	6	6	3	6	6	5	5	2	1	2	1	2	1	2	1	1
38	6	5	2	2	6	2	6	3	2	2	5	5	6	4	5	4	5	2	5	2	6	6	5
39	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6
40	5	3	4	4	6	6	6	6	6	3	3	3	4	4	5	3	2	6	2	2	4	4	3
41	5	5	5	5	4	5	6	5	2	4	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	5	6
42	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	2	2	2	4	4	4	1	5	5	5	5	6	2
43	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

usuario	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28	pregunta 29	pregunta 30	pregunta 31	pregunta 32	pregunta 33	pregunta 34	pregunta 35	pregunta 36	pregunta 37	pregunta 38	pregunta 39	pregunta 40	pregunta 41	pregunta 42	pregunta 43
1	1	6	6	2	3	1	1	4	2	3	1	1	1	2	1	5	3	2	6	1
2	3	6	3	1	1	2	1	6	4	3	4	2	2	2	2	5	6	2	6	1
3	4	3	2	1	1	2	1	6	2	1	3	1	3	1	1	3	2	2	6	1
4	2	2	1	1	2	1	2	6	4	2	1	1	3	2	1	5	6	2	6	2
5	4	6	3	1	5	1	2	6	3	1	2	1	3	1	4	5	5	2	3	1
6	2	2	2	3	3	2	1	6	4	3	2	1	3	2	3	5	2	4	3	2
7	4	3	1	1	1	2	1	2	4	4	1	2	1	3	1	4	2	5	6	1
8	4	3	2	1	2	2	1	6	4	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1
9	2	5	6	3	1	6	1	6	6	3	4	1	2	1	4	6	4	3	2	1
10	4	3	2	1	2	3	1	6	3	3	2	1	4	3	3	3	2	3	6	1
11	5	6	6	3	1	3	1	6	5	1	5	1	3	1	3	3	2	3	6	4
12	4	4	5	1	5	1	1	6	6	1	6	1	6	3	6	6	5	3	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	3	1	1	6	6	3	6	6
14	3	4	4	3	5	4	1	6	4	5	4	4	5	2	3	6	2	1	5	1
15	4	3	3	4	4	4	1	6	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	6	1
16	5	3	4	3	3	1	1	6	3	3	1	2	2	2	3	4	3	2	6	1
17	4	6	1	1	1	1	1	6	2	1	2	1	3	2	2	6	3	1	6	1
18	5	6	3	1	4	3	1	6	3	1	4	1	3	1	4	6	3	3	6	1
19	4	6	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	5	5	6	3	1	6	3	4	3	3	5	5	4	3	3	5	6	1
21	4	5	3	6	6	1	1	6	4	3	4	6	5	5	1	6	3	2	6	1
22	1	6	2	1	1	1	1	6	4	6	1	1	3	1	6	6	3	3	6	1
23	4	5	4	5	3	1	1	2	2	3	3	4	6	1	1	6	3	3	6	1
24	2	6	4	6	1	4	1	6	4	3	1	1	3	3	3	5	3	3	6	1
25	6	6	6	1	1	1	1	6	6	3	6	1	3	5	6	6	6	2	6	1
26	3	6	2	1	1	1	1	3	2	4	3	1	5	6	4	3	2	2	6	1
27	6	6	6	6	1	6	1	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	2
28	5	6	4	4	6	5	1	6	4	3	4	4	5	3	5	6	3	3	4	1
29	2	3	2	2	4	3	1	6	2	2	1	3	4	2	4	6	4	2	6	3
30	4	4	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	3	1	4	6	2	3	6	1
31	5	6	5	5	5	6	1	6	4	5	6	4	5	6	6	6	5	6	6	1
32	2	4	3	3	1	2	3	5	4	2	5	1	5	6	1	6	5	1	5	2
33	5	6	5	5	5	1	1	6	6	2	1	5	6	5	6	6	6	5	4	1
34	5	6	6	5	5	1	1	6	4	4	5	4	6	6	1	6	6	2	5	1
35	5	6	6	5	5	1	1	6	4	4	5	4	6	6	1	6	6	2	5	1
36	6	4	5	5	5	5	1	6	4	5	6	2	5	1	6	6	6	4	6	1
37	5	5	6	1	4	5	1	6	4	3	4	6	3	4	2	6	6	6	6	1
38	4	6	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	2	1	1	6	1	2	2	1
39	5	5	5	5	6	5	1	6	1	6	5	6	3	5	6	5	6	6	6	1
40	5	2	4	5	6	4	1	4	5	6	6	5	2	5	5	6	6	6	5	1
41	4	5	6	1	1	3	1	5	6	2	5	3	4	2	4	5	3	3	3	3
42	3	4	5	3	3	2	1	6	5	6	6	6	5	6	4	3	3	6	2	2
43	6	5	4	3	2	5	1	4	4	1	5	5	6	5	1	6	5	6	3	1
43	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	1

ANEXO C: Total de datos obtenidos de 30 ítems del el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

usuarios	sintomas 1	sintomas 2	sintomas 3	sintomas 4	sintomas 5	sintomas 6	sintomas 7	sintomas 8	sintomas 9	sintomas 10	sintomas 11	sintomas 12	sintomas 13	sintomas 14	sintomas 15
1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1
2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1
6	3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1
7	5	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1
8	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	1	1
9	5	3	2	2	4	1	1	3	2	1	1	4	4	5	2
10	4	2	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
11	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	4	4
12	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
13	1	5	5	5	5	5	1	2	1	1	5	5	1	5	5
14	3	2	2	4	3	3	1	2	4	4	1	1	1	1	1
15	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
16	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
17	3	2	1	2	2	2	1	3	4	3	1	2	1	3	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	1	1	1	1	1	4	1	1	3	3	4	4	1
21	3	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	3	2	4	1
22	5	5	5	5	4	1	1	2	1	3	1	3	1	5	2
23	4	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1
24	2	4	1	2	3	4	1	1	2	3	1	3	3	2	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	2
26	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1
27	3	1	1	2	4	2	5	5	5	2	1	1	4	3	1
28	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
29	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
30	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

usuarios	sintomas 16	sintomas 17	sintomas 18	sintomas 19	sintomas 20	sintomas 21	sintomas 22	sintomas 23	sintomas 24	sintomas 25	sintomas 26	sintomas 27	sintomas 28	sintomas 29	sintomas 30
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3
5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
8	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
9	1	2	2	1	2	3	1	2	4	1	1	2	1	5	5
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3
12	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
13	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
16	2	1	2	3	3	5	1	1	2	2	1	1	2	4	1
17	2	3	2	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4
21	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	4
22	4	1	3	4	2	3	1	1	1	3	1	1	2	3	5
23	1	2	2	1	2	2	1	2	2	11	2	1	1	1	1
24	1	1	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2
25	1	1	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2
26	4	1	2	4	4	3	1	1	2	1	1	1	2	3	3
27	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3
28	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
31	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO D: Cálculo de Alpha de Cronbach para la escala de Cisneros

Cálculo de Alpha de Cronbach para la escala de Cisneros

02 de Marzo de 2016

TITULO: El Acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Bachiller: Yulimar Colina C.I: V- 21.113.371

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
ITEMS																															TOTAL	
1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	6	2	3	4	3	2	3	3	4	6	2	4	4	4	3	5	3	4	95	
2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	6	6	4	3	95	
3	6	3	1	2	5	3	5	2	3	3	3	5	6	3	2	5	2	3	3	3	5	5	3	5	4	5	6	4	4	2	111	
4	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	5	4	5	5	4	4	4	5	6	6	5	2	108	
5	2	3	3	6	4	3	1	2	6	3	4	5	3	2	3	3	1	3	1	4	1	2	4	1	4	1	6	5	6	2	94	
6	6	2	2	5	4	3	5	3	5	4	3	4	6	5	5	3	2	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	119	
7	2	4	3	2	4	3	3	5	5	5	2	5	5	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	1	1	1	6	6	5	4	100	
8	3	2	3	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	2	6	6	6	3	6	6	4	2	5	4	6	2	6	6	5	6	144	
9	6	6	6	2	3	3	6	3	4	6	6	2	6	3	2	6	3	4	5	2	6	6	6	6	6	3	6	5	6	6	140	
10	4	2	3	2	2	4	4	2	5	3	3	5	6	2	3	1	2	5	1	3	3	1	2	1	4	3	6	6	3	1	92	
11	6	2	3	2	4	3	2	3	5	4	4	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	1	4	1	5	5	6	5	6	6	119	
12	2	6	2	3	6	3	4	4	2	2	4	5	1	5	6	2	6	3	4	6	4	1	2	4	1	5	6	5	4	6	114	
13	4	3	1	5	5	4	3	2	2	5	5	6	6	1	5	2	1	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	6	116	
14	3	3	2	4	5	4	6	4	5	2	2	2	6	5	6	4	2	5	5	4	3	6	5	5	4	5	6	6	4	3	126	
15	3	2	5	5	3	2	4	5	4	5	3	6	6	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	6	2	6	4	5	5	132	
16	3	1	3	1	3	2	6	2	3	2	1	1	2	5	4	1	1	4	5	5	1	5	2	6	6	1	6	5	5	2	94	
17	4	3	4	1	1	5	5	1	6	1	2	4	6	6	4	2	1	5	5	5	4	6	3	1	6	1	6	6	5	2	111	
18	1	2	2	2	3	5	2	3	4	2	4	5	2	6	1	1	2	3	5	5	5	6	4	6	6	3	6	6	6	4	112	
19	3	1	2	2	2	4	1	3	5	1	1	4	6	2	1	1	1	2	1	6	6	1	6	6	6	2	6	5	4	1	92	
20	1	4	1	2	3	4	5	1	2	3	2	1	1	2	4	3	1	4	5	3	4	1	6	1	6	2	6	6	6	5	95	
21	3	1	3	3	1	4	4	4	6	1	1	4	6	1	4	4	2	3	4	4	4	6	6	6	6	2	6	6	4	1	110	
22	1	2	4	1	2	3	1	3	3	3	5	1	4	3	1	4	2	4	4	4	4	5	3	4	1	6	3	6	6	5	4	98

23	2	1	1	3	1	3	2	2	6	3	3	4	1	1	1	4	1	4	4	5	3	1	5	6	6	2	6	4	5	1	91
24	1	3	4	2	4	2	4	4	2	4	6	4	6	3	4	6	4	6	4	4	4	1	4	2	6	3	6	6	2	4	144
25	6	6	3	2	6	2	3	3	5	3	6	4	6	4	3	3	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	3	4	140
26	6	3	2	1	3	2	1	2	6	2	6	5	6	4	3	4	1	3	1	5	3	2	4	4	6	2	6	4	2	1	100
27	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	6	3	4	3	1	1	1	5	6	1	5	6	1	1	6	4	2	1	76
28	3	1	1	2	5	3	1	2	1	2	1	5	6	5	4	3	1	4	1	6	6	1	3	1	1	1	1	6	4	1	87
29	1	2	2	1	1	2	2	2	6	3	3	1	6	4	4	1	1	3	4	3	1	1	1	4	1	1	6	5	3	1	76
30	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40
31	4	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	2	6	6	3	6	6	6	6	165
32	2	4	2	4	3	4	4	4	6	3	5	6	6	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	6	2	6	4	2	4	114
33	3	3	1	2	1	3	4	3	3	3	1	1	1	6	4	3	1	1	4	4	3	6	3	3	4	6	3	2	1	06	
34	1	4	3	1	2	2	1	1	4	2	5	6	6	4	5	1	2	4	4	3	4	1	3	1	6	3	1	4	1	1	86
35	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	6	4	5	2	1	1	4	3	6	1	4	1	1	1	6	4	3	1	70
36	1	2	3	3	3	3	1	3	2	4	3	6	3	6	4	2	3	3	4	5	5	3	6	3	3	5	6	5	4	3	100
37	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	1	3	1	2	4	2	2	1	4	5	5	1	1	3	5	6	6	3	2	1	78
38	1	2	1	1	4	3	1	1	4	3	3	6	1	3	3	3	2	4	4	4	1	6	1	3	6	4	6	5	4	4	94
39	5	5	3	6	5	6	4	2	6	3	3	6	6	6	6	4	6	6	4	3	6	6	6	5	6	3	6	6	6	6	140
40	3	6	2	6	5	2	2	2	4	2	2	5	6	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	6	2	6	3	4	2	103
41	2	2	2	2	2	4	5	2	3	3	3	3	3	1	4	2	1	3	4	5	2	3	3	3	2	2	6	3	2	3	85
42	6	6	6	6	3	3	6	2	2	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	161
43	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	6	6	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	50
TOTAL	125	124	107	118	136	135	133	115	161	129	141	167	202	145	154	129	107	149	159	172	168	143	155	153	186	124	233	209	171	132	4478

MEDIA	2,907	2,884	2,49	2,74	3,16	3,14	3,39	2,87	3,74	3	3,28	3,88	4,7	3,37	3,58	3	2,49	3,47	3,7	4	3,91	3,33	3,8	3,56	4,33	2,88	5,42	4,77	3,98	3,07	104,1
D. EST.	1,729	1,592	1,4	1,85	1,59	1,13	1,72	1,29	1,75	1,46	1,61	1,84	1,95	1,59	1,5	1,53	1,72	1,44	1,37	1,31	1,59	2,16	1,59	1,94	1,97	1,64	1,47	1,29	1,49	1,89	26,02
VARIANZA	2,961	2,534	1,97	2,72	2,52	1,27	2,94	1,65	3,05	2,14	2,59	3,39	3,79	2,52	2,25	2,33	2,97	2,06	1,88	1,71	2,51	4,65	2,53	3,78	3,89	2,68	2,15	1,66	2,21	3,59	677,1

78,96

ALPHA = 0,9072 90,72% En este caso hay Confiabilidad
 Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

N = 43 Número de Items
 H = 1 = 42 Número de Items - 1 grado de libertad
 St = 78,96 Sumatoria de varianzas (Items)
 S = 677,1 Varianza

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 BRUNO M. VALERA H.
 C.I. V-7.575.154
 PROFESOR DE ESTADISTICA

Bruno M. Valera H.
 V7575154

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
 0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta Confiabilidad
 Formula:
 ALPHA = N/N-1 1-S/5

ANEXO E: Cálculo de Alpha de Cronbach para el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

Cálculo de Alpha de Cronbach para el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

02 de Marzo de 2016

TÍTULO: El Acoso laboral en los trabajadores de una Empresa de servicios ferreteros ubicada en la Zona Industrial de Valencia Estado Carabobo.

Bachiller: Yulimar Colina C.I: V- 21.113.371

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
1	2	2	2	3	2	3	5	2	5	4	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	5	4	1	2	4	3	3	2	2	83
2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	5	2	1	1	2	2	2	2	1	5	2	2	4	4	1	1	1	1	65
3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	5	2	1	2	1	2	2	1	1	5	3	3	1	4	1	1	1	1	59
4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	5	2	1	5	4	1	2	2	2	4	1	3	5	2	4	2	4	2	2	1	2	75
5	2	3	1	2	2	1	5	1	4	2	3	1	5	3	2	2	2	2	2	1	3	4	2	5	3	4	2	4	2	2	82
6	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	5	3	1	1	2	2	2	1	3	1	1	6	4	4	2	2	1	1	66
7	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	7	1	4	2	5	1	1	61
8	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	1	2	1	8	1	4	1	5	1	1	72
9	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	4	2	1	4	2	2	1	1	1	2	9	2	3	1	5	2	2	77
10	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	4	3	3	10	3	4	3	2	1	2	83
11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	11	1	1	1	1	1	1	64
12	3	2	1	3	2	1	4	4	4	1	3	1	5	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	12	3	4	1	1	2	2	92
13	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4	2	1	2	13	3	3	1	4	1	1	78
14	2	1	1	2	2	2	1	1	5	1	4	1	5	1	1	2	3	2	2	4	4	5	1	14	2	4	1	3	1	2	94
15	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1	5	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	2	2	1	1	1	1	74
16	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	5	3	1	2	2	2	2	1	1	4	1	16	1	4	1	5	1	1	85
17	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	5	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	17	1	1	1	5	1	1	82
18	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	5	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	18	3	2	1	5	1	1	90
19	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	5	2	1	3	4	2	2	1	1	4	1	19	3	4	2	5	1	1	99
20	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	20	4	4	1	1	1	1	89
21	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	5	2	1	5	2	2	2	4	1	3	2	21	4	3	1	1	1	2	100
22	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	2	2	1	4	1	1	22	3	1	1	1	1	1	93
23	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	23	2	1	1	5	1	1	94
24	1	2	1	3	2	2	2	1	4	1	4	1	5	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	24	2	2	1	1	2	2	103

25	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	4	2	5	3	2	2	2	2	2	4	3	3	11	25	4	-	-	-	-	2	120
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	26	2	-	2	-	-	-	95
27	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	5	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	27	2	-	3	5	-	-	103
23	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	5	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	28	3	2	3	-	-	-	104
23	1	2	1	3	2	1	2	1	5	1	4	1	5	1	1	4	1	2	2	1	1	3	1	29	4	3	3	-	-	2	118
30	1	1	1	3	2	1	1	2	5	1	3	1	5	2	2	1	2	2	2	4	4	5	1	30	2	3	3	2	-	2	120
MECMA	1,47	1,42	1,1	2,92*	1,86*	1,43	1,5	1,433	2,433	1,28*	3	1,393	4,1	2,1	1,3	1,8	1,933	2	2,067	1,833	1,3	2,633	2,067	1,3	2,467	2,867	1,8	2,867	1,87	1,4	87,33
D. EST.	0,629	0,568	0,305	1,520	1,454	1,379	1,10*	1,379	1,431	1,284	0,788	0,547	1,680	0,523	0,406	0,931	0,944	0	0,365	1,262	1,185	1,584	1,852	8,802	1,042	1,252	1,394	1,706	0,375	0,436	17,25
VARIANZA	0,395	0,323	0,093	0,34	0,369	0,461	1,293	0,461	2,32*	0,93	0,621	0,299	2,783	0,252	0,217	0,524	0,892	0	0,133	1,592	1,403	2,447	3,444	77,3	1,082	1,582	0,662	1,132	1,144	0,242	237,6

ALPHA = 0,6768 68% En este caso hay Confiablez
 Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiablez

N = 30 Número de Items
N-1 = 29 Número de Items -1 grado de libertad
SI = 106,5 Sumatoria de varianzas (Items)
S = 297,6 Varianza

Se mide de (0 a 1) ; 0 - 0,50 No hay Confiablez
 0,51 - 0,626 Regular Confiablez y 0,625 - 1 Alta Confiablez

Fomula:
 $ALPHA = \frac{SI}{N \cdot (N-1) \cdot S^2}$

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 BRUNO M. VALERA H.
 C.I.V-7.575.154
 PROFESOR DE ESTADISTICA

[Firma manuscrita]
 7575154

ANEXO F: Constancia de confiabilidad para la Escala de Cisneros



CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD PARA LA ESCALA DE CISNEROS



El instrumento de recolección de datos del trabajo titulado “EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE VALENCIA ESTADO CARABOBO”, presentado por la bachiller YULIMAR COLINA, como requisito para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales, se ha sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como ALPHA DE CRONBACH, para los ítems cuya escala de medición es tipo ordinal.

Para este procedimiento, la muestra correspondió a la población, estudiando la cantidad total de cincuenta y tres (53) trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento. Se procesaron los datos en un formato diseñado para este fin y se utilizó la fórmula correspondiente, obteniendo un coeficiente de 0,9072.

Considerando el resultado obtenido, el instrumento suministrado “ES CONFIABLE” para la recolección de los datos. Sin embargo, cabe destacar que el procedimiento señalado permite medir el grado en que los ítems del instrumento son comprendidos desde un enfoque común por las personas encuestadas, garantizando un criterio de respuesta homogéneo en una población con características similares evitando de esta manera la dispersión en la información suministrada, causadas por interpretaciones erróneas.

Es importante señalar que el referido procedimiento no está diseñado para determinar si los ítems contenidos en el dan respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto el resultado de “alta confiabilidad” es independiente de los resultados obtenidos en los procesos de validación conocido como “Juicio de Experto”.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada al segundo día del mes de Marzo del año 2016.

Atentamente,
BRUNO M. VALERA H.
Profesor adscrito a la cátedra de Estadística de la Facultad de Ciencias
Económicas y Sociales – Universidad de Carabobo.

ANEXO G: Constancia de confiabilidad para el Inventario de Sintomatología
de Estrés (ISE)



CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD PARA EL INVENTARIO DE SINTOMATOLOGIA DE ESTRÉS (ISE)



El instrumento de recolección de datos del trabajo titulado “EL ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS FERRETEROS UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL DE VALENCIA ESTADO CARABOBO”, presentado por la bachiller YULIMAR COLINA, como requisito para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales, se ha sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como ALPHA DE CRONBACH, para los ítems cuya escala de medición es tipo ordinal.

Para este procedimiento, la muestra correspondió a la población, estudiando la cantidad total de cincuenta y tres (53) trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento. Se procesaron los datos en un formato diseñado para este fin y se utilizó la fórmula correspondiente, obteniendo un coeficiente de 0,6787.

Considerando el resultado obtenido, el instrumento suministrado “ES CONFIABLE” para la recolección de los datos. Sin embargo, cabe destacar que el procedimiento señalado permite medir el grado en que los ítems del instrumento son comprendidos desde un enfoque común por las personas encuestadas, garantizando un criterio de respuesta homogéneo en una población con características similares evitando de esta manera la dispersión en la información suministrada, causadas por interpretaciones erróneas.

Es importante señalar que el referido procedimiento no está diseñado para determinar si los ítems contenidos en el dan respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto el resultado de “alta confiabilidad” es independiente de los resultados obtenidos en los procesos de validación conocido como “Juicio de Experto”.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada al segundo día del mes de Marzo del año 2016.

Atentamente,
BRUNO M. VALERA H.

Profesor adscrito a la cátedra de Estadística de la Facultad de Ciencias
Económicas y Sociales – Universidad de Carabobo.