



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



**PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

**Autores:**

**Ballout, Nadia. C.I. V-17.172.615.  
Machado, Nataly. C.I. V-19.443.675.**

**Bárbula, Mayo de 2013**



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

**PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

**Tutor:** Belkis Rojas  
**Línea de Investigación:** Salud y Riesgo  
Laboral

**Autores:**

Ballout, Nadia. C.I. V-17.172.615  
Machado, Nataly. C.I. V-19.443.675

**Bárbula, Mayo de 2013**



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



**PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

**Autores:**

**Ballout, Nadia. C.I. V-17.172.615.  
Machado, Nataly. C.I. V-19.443.675.**

Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciadas en Relaciones Industriales

**Bárbula, Mayo de 2013**



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



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Por medio de la presente, se hace constar que el trabajo de grado titulado,

**“PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.”**, presentado por  
las bachilleres: Ballout, Nadia y Machado, Nataly, cumple con los requisitos de forma  
y fondo para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales.

---

Belkis Rojas.



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



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**“PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.”**

**Tutora:**

Prof. Rojas M, Belkis

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Rojas, Belkis  
C.I. V- 4.872.471**

**Bárbula, Mayo de 2013**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
DPTO. TÉCNICAS DE RELACIONES INDUSTRIALES  
ZONA POSTAL 2001 - APDO. 129  
VALENCIA-VENEZUELA



Nº CE-232/12

Valencia, 30 de octubre de 2012.

Ciudadano (a):  
**Prof. Belkys Rojas**  
Presente.-

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión celebrada el día 29/10/2012, acordó **DESIGNARLO TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO TITULADO:**

**“Influencia que ejerce el Mobbing sobre un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales ubicada en Valencia Edo. Carabobo.”**

Correspondiente a los Brs. **Ballout Nadia, C.I. 17.173.615** y **Machado Nataly, C.I. 19.443.675**, el cual aspiran desarrollar en el Segundo período Académico de 2012 (2/2012) y con el que pretende obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.-

No siendo otro el objeto de la presente.-

Atentamente,

**Prof. Nerza Rey de Polanco**  
Directora – Presidente del Consejo de Escuela de  
Relaciones Industriales



*Beatoz*  
01/11/12



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



**Veredicto**

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.”**, presentado por: **Ballout, Nadia** C.I, N° **17.173.615**, **Machado Nataly** C.I, N° **19.443.675**, para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

---

En Valencia, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2013.

**Nombre y Apellido**

**C.I**

**Firma**

---

---

---



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

**PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL  
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE  
RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.**

**Autores: Ballout Nadia, Machado Nataly**

**Tutor: Belkis Rojas**

**Fecha: Marzo 2013**

**RESUMEN**

El estudio de la presente investigación tuvo como propósito determinar la presencia de Mobbing en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera dedicada a la fabricación de rodillos industriales, con el propósito de establecer las recomendaciones en base a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario la basado en la escala Cisneros que se encarga de evaluar las conductas de acoso psicológico, a su vez combinado con el inventario de sintomatología del estrés que se encargara de demostrar los principales síntomas que refieren la victimas de Mobbing. Esta investigación es de carácter descriptivo debido a que se procede a puntualizar cada una de las conductas de hostigamientos presente en el área de producción. De igual manera es una investigación de campo, puesto que la recolección de datos se realizó directamente de la muestra de 28 trabajadores evaluados dentro de su área de trabajo, evitando con ello la manipulación de variables. Como conclusiones de la investigación según la dimensión se determinó que el tipo de Mobbing presente en esta población es de tipo horizontal dando como resultado el tipo de Mobbing denominado Horizontal, que es ejercido por los compañeros de trabajo de la misma área, representando un 50% de las conductas más frecuentes y síntomas asociados frecuentemente 32,14% a dolores de cabeza. Surgiendo como recomendación a la empresa, que tome acciones para solventar y disminuir los niveles de hostigamiento y contribuyendo con la productividad de la organización.

**Palabras Claves:** Mobbing



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



**PRESENCE OF MOBBING IN A GROUP OF WORKERS IN THE  
PRODUCTION AREA OF A MANUFACTURING COMPANY OF ROLLER  
LOCATED IN VALENCIA EDO CARABOBO.**

**Authors: Ballout Nadia, Machado Nataly  
Tutor: Belkis Rojas  
Date: Marzo 2013**

**SUMMARY**

The study of this research hopes to determine the presence of mobbing in a group of workers in the production area of a manufacturing company dedicated to the manufacture of industrial rollers, with the purpose of establishing the recommendations based on the results of the application of questionnaire based on the scale the Cisneros that is responsible for assessing bullying behaviors, in turn combined with the symptoms of stress inventory to take care of showing the main symptoms reported the victims of mobbing. This research is descriptive because proceeds to point out each of the harassment behaviors present in the production area. Similarly, it is a field research, since data collection was performed directly from the sample of 28 workers evaluated within their work area, thereby preventing the manipulation of variables. As research findings according to the size it was determined that this type of bullying in this population is horizontal resulting in Mobbing called Horizontal type, which is exercised by the co-workers in the same area, representing 50% of the most common behaviors and associated symptoms often 32.14% to headaches. Emerging as a recommendation to the company, to take actions to address and reduce the levels of harassment and contributing to the productivity of the organization.

**Keywords:** Mobbing

## **DEDICATORIA**

*Todos vamos en busca del camino al éxito, siempre teniendo presente una meta bien fundamentada en la vida, cual marineros vamos persiguiendo las estrellas y nos aventuramos entre mareas y tormentas, pero firmes ante cada situación de contingencia y con el propósito de lograr cada objetivo trazado sin importar los tropiezos del camino que debamos seguir.*

*Dentro de este camino lleno de aventuras alegres y tristes somos afortunados al encontrar grandes personas en las cuales depositar nuestra confianza y nuestra admiración, personas que nos apoyan y guían, dándonos sabios consejos que se mantendrán en nuestra memoria. Por ello agradezco a la vida y a Dios por mantenerme en pie ante mis sueños y darme las fuerzas para continuar.*

*Dedico mis éxitos a mi hermana **Nayed** que nunca me dejó abandonar mis proyectos y me apoyo confiando ciegamente en mi capacidad, eres la madre que Dios me regalo.*

*A mis hermanos **Sammy** y **Nill** que no están y a mi madre y abuela que fueron grandes mujeres luchadoras incansables nunca los defraudare, siempre estarán en mi corazón y en mi pensamiento, sé que me cuidan y guían mis pasos.*

*A mis profesores por compartir ese conocimiento y demostrarme que todos podemos lograr la excelencia si nos lo proponemos sinceramente.*

*A todas las personas que colaboraron para llevar a cabo este proyecto.*

*A mis grandes amigos que acudieron a mi auxilio en cualquier situación siempre regalándome palabras de soporte y calidez.*

*A **Nataly** que te conocí en el trabajo antes que en la universidad pero juntas compartimos las ideas para formalizar esta obra.*

*A **Angy** mi chiquita llegaste en el mejor momento y mis logros serán tu guía.*

***Nadia Ballout***

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto está dedicado primeramente a Dios quien nunca me ha dejado sola por el gran camino de la vida, por darme siempre la fuerza para seguir adelante y por forjarme a tomar los obstáculos como un estímulo para luchar y lograr con éxito mis objetivos.*

*De igual manera se lo dedico a las personas que me han ayudado en todo momento **MIS PADRES** por apoyarme y enseñarme que las grandes cosas de la vida se obtienen con constancia, perseverancia, dedicación y sacrificio, pese a su condición nunca nos abandonaron a mi hermana y a mí y eso ha sido el más grande de los **EJEMPLOS**, Dios los bendiga siempre, son seres especiales llenos de luz, ninguna discapacidad los limita.*

*A **mi hermanita linda**, el apoyo mutuo no tiene precio! Siempre estarás cuando más te necesite y yo siempre estaré para ti.*

*A **León Zerpa** por haberme acompañado en parte del trayecto hacia el logro de mi meta, por su amor, su paciencia, y días de apoyo, nunca lo olvidare, Muchísimas Gracias!*

*A mi compañera **Nadia**, la vida te coloco en mi camino para entender que vale la pena luchar así tengas mil adversidades, compartimos muchas experiencias buenas y malas, momentos de tristeza y alegría; en lo laboral, en lo profesional y en lo personal.*

*A mi gran amigo **Fernando Dolado**, te quiero muchísimo, has sido mi apoyo en momentos de tristeza, siempre estas allí cuando te necesito, la vida no me dio la oportunidad de tener un hermano pero me brindo tu amistad y vales por mil hermanos.*

*Para finalizar les quiero dedicar parte de estas líneas a todas aquellas personas que en el camino se han sumado para cargar de buena energía mi trayecto en la vida, con sus consejos, amistad y cariño, eternamente agradecida; **Smith, Adrián, Luisana, Oscar, Neo.***

**Nataly Machado**

## **AGRADECIMIENTOS**

El destino se traza con esfuerzo y trabajo, depende si ese trabajo da algún fruto o no, generalmente nos proponemos hacer las cosas de manera correcta para ser bien recompensados. Dentro de ese camino de trabajo tenemos la fortuna de conocer personas grandiosas que apoyan nuestro esfuerzo, brindándonos la oportunidad de llegar a la meta.

Son esas maravillosas personas las que te dan su confianza y su tiempo, los que dan paso a las intenciones de llegar más lejos, sin miedo a errar los pasos del camino.

Es inevitable dejar de agradecer a Dios por colocar en el destino a grandes personas que no dudaron en apoyar este proyecto.

Gracias a nuestra Tutora Belkis Rojas, por apoyarnos con su grandiosa experiencia docente.

Gracias a todos los colaboradores de la empresa involucrada en este proyecto.

Gracias a Ergosalud porque sin la ayuda de sus trabajos, no habríamos emprendido el camino con tanta facilidad.

Gracias a mi compañera de tesis por los trasnochos bien fundados.

Gracias a la universidad y a los profesores por darnos tanto en conocimiento.

Gracias a nuestros familiares por apoyarnos en cada fase de nuestra carrera, sin su ayuda no habría sido posible la obtención de tantos logros.

En ocasiones las palabras se quedan cortas pero expresan el profundo agradecimiento y el compromiso de retribuir todo el apoyo brindando.

***Gracias...***

## ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	Pág.: 17
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	20
Objetivos.....	26
Justificación.....	27
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes.....	29
Referentes Teóricos.....	34
Antecedentes organizativos del Mobbing según Leymann	34
Teoría del Estrés	37
Teoría Sociológica del Conflicto	38
Teoría de Agresividad	40
Bases Teóricas	42
Acoso Laboral o Mobbing	42
Tipos de Acoso Laboral	43
Diferencia del Acoso Laboral con otras figuras afines	45
Otros síndromes	47
Sujetos Intervinientes en el Acoso Laboral	48
Comportamientos Frecuentes del Acoso Laboral	50
Cuadro N° 1. Clasificación de las formas de maltrato entre iguales	51
Cuadro N° 2 Efectos del Acoso Laboral	52
Fases del proceso de Acoso Laboral	53
Efectos del Acoso Laboral	54
Requisitos configuradores	55
Bases Legales	56
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	56
Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las trabajadoras	58
Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo	59
Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social	60
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	60
Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer	61
Código Civil	61
Código Penal	61

Definición de Términos Básicos	62
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación	64
Estrategia Metodológica	65
Técnicas e Instrumentos de recolección de la información	70
Población y Muestra	71
Validez	74
Confiabilidad	75
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...</b>	77
<b>CONCLUSIONES.....</b>	89
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	94
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	97
<b>ANEXOS</b>	
<b>Anexo A.</b> Instrumento de Recolección de datos (Escala Cisneros)	100
<b>Anexo B.</b> Instrumento de Recolección de datos (Inventario Sintomatología de Estrés)	107
<b>Anexo C.</b> Confiabilidad Escala Cisneros	110
<b>Anexo D.</b> Confiabilidad Inventario Sintomatología de Estrés	114
<b>Anexo E.</b> Matriz de Resultados (Escala Cisneros)	116
<b>Anexo F.</b> Matriz de Resultados (Inventario Sintomatología de Estrés)	120

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N°</b>	<b>Pág.:</b>
1. Clasificación de las formas de maltrato entre iguales	51
2. Efectos del Acoso Laboral	52
3. Cuadro Técnico Metodológico	67
4. Distribución Y características General de la muestra de trabajadores Seleccionada	73
5. Distribución Y características General de la muestra de trabajadores seleccionada (Edades)	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO N°</b>	<b>Pág.:</b>
1. Distribución por Género	78
2. Distribución por edades	78
3. Tipos de Mobbing	80
4. Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing por compañeros de trabajo de la misma área dentro de la empresa objeto de estudio.	83
5. Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing de Supervisor o Jefe a Subordinado dentro de la empresa objeto de estudio	84
6. Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing de Superior o Jefe a Subordinado dentro de la empresa objeto de estudio	85
7. Frecuencia del hostigamiento de más de una vez por semana en los últimos seis meses	86
8. Frecuencia de los Síntomas Físicos	87
9. Frecuencia de los Síntomas Psicológicos	88

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, existe un continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente, con vistas a lograr su perturbación psicológica, y a obtener su salida de la organización a través de diferentes modalidades, a este tipo de relación se le llama acoso laboral o Mobbing laboral, y cada vez tiene más frecuencia en las relaciones laborales.

En Venezuela el acoso laboral es un tipo de enfermedad que se encuentra latente, a pesar de que los empresarios tienen la convicción de que el hostigamiento laboral no representa una enfermedad como tal, registros de INPSASEL del año 2006 señalan que el acoso laboral en Venezuela ocupa un 25 % de la cual el Estado Carabobo representa el 73% de los casos reconocidos por hostigamiento laboral, por sectores la afección se presenta en la industria Manufacturera con un 39%.

El propósito de esta investigación es presentar una serie de recomendaciones que sirvan como pilar o base para la solución en cuanto a la presencia del Mobbing laboral en la organización objeto de estudio, a través de un proyecto, basándonos en las experiencias de otros países; tales como España, que ya sufren de este fenómeno en una medida mayor y descontrolada, y que de esta manera se tenga en consideración el abordaje de este tema tan importante.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la presencia de Mobbing en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de rodillos industriales con el propósito de plantear medidas correctivas que mejoren la productividad dentro de la organización, para buscar el

mecanismo más efectivo y así procurar su erradicación o mejora en base a las recomendaciones trazadas.

Los objetivos específicos fueron:

Identificar los tipos de Mobbing presentes en el área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales.

Describir los comportamientos particulares de Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores que inician el hostigamiento.

Establecer la sintomatología que manifiestan los trabajadores expuestos al acoso en el área de producción de la organización.

Plantear alternativas que permitan disminuir la magnitud del riesgo asociado al Mobbing en la organización objeto de estudio.

Para la elaboración de la presente investigación se utilizaron diferentes métodos y técnicas, las que sirvieron como directrices para llevar a buen fin el proyecto, se utilizó para ello el método descriptivo, en el cual se desarrollaron capítulos alusivos al acoso laboral; asimismo, las técnicas de investigación utilizadas fueron la bibliográfica y la técnica de investigación de campo, a través del cuestionario y la entrevista, que sirvieron para ilustrar la investigación, sobre la presencia del Mobbing laboral en la organización objeto de estudio.

Se realiza un pequeño esbozo de lo que a continuación se expone:

**Capítulo I** Desarrolla una aproximación a lo relativo en cuanto a las consideraciones generales del acoso laboral, esto con el fin de lograr una comprensión acerca del Mobbing, planteando el objetivo general y los específicos de la investigación; la enunciación y sistematización del problema, que son parte

fundamental de la problemática elegida, por último se plantea la justificación en la cual se expone la importancia del estudio así como las metas a alcanzar.

**Capítulo II** Está fundamentado por el marco teórico mostrándonos los antecedentes de estudios más relevantes realizados nacional e internacionalmente, luego se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación, se muestran los aspectos legales y finalmente los términos básicos más relevantes.

**Capítulo III** Comprende lo relativo a la naturaleza del estudio, el diseño de la investigación que se eligió, la población y la muestra, se presentan las estrategias metodológicas, estableciendo indicadores a través del desarrollo del cuadro técnico metodológico, contenido de ítems y los instrumentos para la recolección de datos.

**Capítulo IV** Nos muestra el análisis e interpretación de los resultados que arrojaron los instrumentos aplicados (Escala Cisneros / Inventario de Sintomatología de Estrés) a la población objeto de estudio, facilitando de esta forma las conclusiones y recomendaciones que de ser aplicadas por la organización ayudaran a minimizar el grado de acoso existente.

De igual forma se incluyen las referencias bibliográficas de diversos autores que sustentan la investigación y se incluyen anexos de algunos elementos que resultan pertinentes a la hora de comprender el tema.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema

Al estudiar las tendencias actuales en cuanto a procesos administrativos y de diseños de puestos de trabajo, surge el interés por valorar temas como la seguridad e higiene laboral; dándole importancia no solo a los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente de trabajo, sino tomando en consideración la actuación de los factores psicosociales relacionados a la organización.

Dichos factores psicosociales se describen según Martínez F. Pérez J. (2004:4) como: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, que tienen capacidad de afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

La evaluación de los factores psicosociales ha generado interés por parte de las organizaciones, debido al contante incremento productivo que trae como consecuencia la aparición de nuevos riesgos laborales, lo cual ha llegado a estimular el estudio por temas como el acoso laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 2010 señalaba que en Europa, la preocupación por la prevención de riesgos laborales se activa después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa. En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales centrada en el concepto de

condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención, pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la Directiva. En la Unión Europea, la fundación para la mejora de las condiciones de vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las condiciones de trabajo de Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social.

Es a partir de la segunda encuesta en 1996 que el tema de los factores de riesgo psicosociales se extiende organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y el otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 que se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual, en esta última se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial.

Los factores psicosociales se consideran como probables agentes de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Estos factores podrían ser innumerables y pueden derivarse de los múltiples componentes del trabajo tales como: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol entre otros. Dado que estos factores pueden originarse en cualquiera de las múltiples situaciones de inestabilidad laboral, influyen casi directamente sobre el trabajador generando presiones, rechazo, insatisfacción y desmejora en la calidad de vida del trabajador.

En las últimas dos décadas se han incrementado notablemente los riesgos psicosociales dentro del ámbito laboral; observándose indicadores como estrés laboral y violencia laboral o Mobbing. Según datos particulares de estudios sobre condiciones de vida y de trabajo a nivel de países europeos, se demostró con cifras alarmantes la presencia de comportamientos de acoso laboral, los cuales han ido en aumento a partir del año 1995 aproximadamente.

Es para esa época cuando surge el interés por parte del psicólogo Leymann (1996) en comprobar la existencia de los factores que inciden sobre las principales conductas de Mobbing, describiendo el termino como “ el psicoterror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente, contra una persona, la que a consecuencia de ese psicoterror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes”.

A tal efecto visualizar el Mobbing como un problema latente dentro de las organizaciones, brinda a su vez la oportunidad de estudiar temas que puede dar respuesta a situaciones de siniestralidad laboral, depresión, absentismo, disminución de la productividad, incremento de complicaciones de salud y aumento de conflictos en la vida familiar de los trabajadores entre otros.

Partiendo del hecho que las personas son seres de emociones y que generan reacciones ante los eventos o circunstancias que viven, las personas tienen la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, subordinados, compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, departamento, o área entre otros) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del

grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización, desencadenando un factor psicosocial conocido como acoso laboral (Mobbing).

Según Meseguer, Mariano (2008:66) “La palabra Mobbing procede del término inglés “mob” (derivada del latín *mobile vulgus*). En inglés se distingue entre el sustantivo “mob” como multitud, y el verbo “to mob” que se traduciría acosar, atacar en masa, atropellar, lo que vendría a ser como la acción de esa multitud en torno a algo de modo intimidatorio”, comprendiendo este concepto se entiende que el Mobbing es un hecho novedoso en el ámbito laboral que ha tomado fuerza gracias a la relación directa que tiene con los temas dentro del ámbito organizacional como son la competencia, el poder, el liderazgo, el conflicto y la violencia en casos extremos, todos estos sujetos a la dinámica de convivencia entre grupos sociales del entorno laboral.

La aparición del Mobbing se traslada al terreno de la biología y según Meseguer, Mariano (2008:66) “el origen de la palabra Mobbing se remonta al etólogo Konrad Lorenz” quien descubrió el fenómeno observando el comportamiento de determinadas especies.

El término Mobbing, otorgado por Leymann inicialmente a estas conductas específicas dentro del ámbito laboral; surge del inglés To Mob (acorrallar, hostigar, acosar en grupo) y según Goncalves y Gutiérrez (2005), destaca:

Proviene de la teología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, sobre todo del campo de la ornitología, donde la conducta defensiva de un grupo de pequeños pájaros consiste en el atosigamiento continuado a

un enemigo más grande, con frecuencia un ave rapaz. Estos comportamientos en la naturaleza terminan frecuentemente, o bien con la huida, o con la muerte del animal acosado. (p.16).

El Mobbing es un fenómeno complejo que se lleva a cabo por medio de conductas hostiles repetidas, de intensidad suficiente como para hacer daño, no deseadas, no reciprocas y que pueden tener un efecto devastador para quien lo padece. Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, el Mobbing se puede considerar como un fenómeno dentro del marco del estrés laboral.

Se plantea el Mobbing como un estresor, de naturaleza psicosocial que desencadena una situación de conflicto entre dos partes; donde la parte hostigadora tiene más recursos o una posición superior a la del trabajador hostigado, en esta dinámica el presunto agresor se vale de un argumento o estatuto de poder como puede ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo comportamientos hostigadores. A esto se le añade la elevada incidencia y las consecuencias negativas que tienen sobre la salud de los trabajadores, se considera que debe estar incluido en la evaluación y prevención de los riesgos de naturaleza psicosocial.

En atención al tema de Mobbing para el caso de Venezuela Kahale (2009) destaca para el año 2006 según estadísticas del INPSASEL se registró un índice del 25% para el factor de síndrome de acoso laboral considerado como enfermedad profesional causada por afecciones psicosociales, destacándose un 73% de los casos pertenecientes al estado Carabobo con un índice de 39% de incidencia presente o reportado en la industria manufacture.

Considerando lo expuesto, surgió la inquietud por desarrollar esta investigación donde se detectó la presencia del acoso laboral (Mobbing) en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación

de rodillos industriales ubicada en el Estado Carabobo, con más de 36 años en el mercado la cual fue objeto de estudio, en las primeras visitas que se realizaron en el área de producción de dicha empresa se pudo observar una actitud de descontento hacia la organización por parte de los trabajadores que incide así en el rendimiento y desempeño de dichos trabajadores. La directiva de la organización demostró gran inquietud e interés en el tema de estudio con lo cual surgieron las siguientes interrogantes:

¿Cómo se evidencia la presencia del Mobbing en un grupo de trabajadores del área de producción de la organización objeto de estudio?

¿Cuáles tipos de Mobbing se observan en el área de producción de la organización objeto de estudio?

¿Cuáles son los comportamientos particulares de Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores dentro del área de producción de la empresa objeto de estudio?

¿Qué sintomatología manifiestan los trabajadores del área de producción en la organización objeto de estudio?

¿Qué alternativas pueden tomarse para disminuir la magnitud del riesgo asociado al Mobbing de los trabajadores del área de producción de la organización objeto de estudio?

## **Objetivo General**

Determinar la presencia de Mobbing en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de rodillos industriales con el propósito de plantear medidas correctivas que mejoren la productividad dentro de la organización.

## **Objetivos Específicos**

Identificar los tipos de Mobbing presentes en el área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales.

Describir los comportamientos particulares de Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores que inician el hostigamiento.

Establecer la sintomatología que manifiestan los trabajadores expuestos al acoso en el área de producción de la organización.

Plantear alternativas que permitan disminuir la magnitud del riesgo asociado al Mobbing en la organización objeto de estudio.

## **Justificación**

La temática de los factores de riesgo psicosociales son de gran relevancia ya que son un tema que están presente en las organizaciones con diferentes magnitudes, donde se observa un gran número de personas que forman parte de estas organizaciones desconocen o no comprenden en su totalidad los riesgos asociados a dichos factores y la vinculación directa que estos tienen con la autoestima del ser humano, donde subsiste la relación constante hombre-trabajo-salud.

La triada hombre-trabajo-salud hace referencia a uno de los derechos de los seres humanos que se basa en la interrelación que reconozca la condición digna de trabajo que permite el desarrollo social y progreso económico necesario para mantener el bienestar familiar que sumado a un estado de salud físico y mental satisfactorio puede llegar a alcanzar el progreso en la capacidad productiva de una organización. Esta definición hace referencia a la importancia de la salud laboral dentro de las organizaciones.

El interés fundamental de llevar a cabo una investigación sobre el Mobbing consiste en que este fenómeno incide negativamente en el bienestar biopsicosocial de los trabajadores, perjudicando su salud mental, física y sus relaciones interpersonales. De acuerdo a lo señalado anteriormente es de suma importancia aportar conocimientos para identificar y determinar este suceso tan dañino para la vida y el equilibrio emocional del trabajador en el medio en el cual labora. El impacto del Mobbing además tiene un efecto social devastador; porque es producto en gran medida de una pérdida de ética y valores, debido a que el afectado traslada su sufrimiento, angustia e irritabilidad no sólo a sus compañeros de trabajo sino también a su núcleo familiar ocasionando que la red de intranquilidad se propague socialmente.

Esta información puede ser de gran utilidad para instituciones u organizaciones tanto privadas y públicas o personas que buscan o requieren apoyo acerca del tema en cuestión, por otro lado la realización de esta investigación ofrece la oportunidad de adquirir sobre la temática.

Debido a la importancia de propiciar un ambiente de trabajo adecuado donde los factores de riesgo psicosocial juegan un papel fundamental en cuanto a los conflictos que se presentan en el sitio de trabajo que afectan la conducta de los trabajadores, esta investigación es de gran ayuda para la organización donde se desarrolla ya que se espera a través de los objetivos planteados hallar resultados que conlleven a disminuir la incidencia de acoso laboral dentro de la misma.

De ser puesta en práctica las recomendaciones de la investigación, la productividad y clima laboral mejoraran fortaleciendo así los canales de información y la calidad de las relaciones interpersonales presentes en el rendimiento de las actividades ejecutadas por los trabajadores dentro de la organización. Por ello es necesario tomar medidas de acción, que fomenten la participación colectiva y motiven al compromiso de las partes involucradas.

Los resultados alcanzados a lo largo de la investigación contribuyen al enriquecimiento de los conocimientos obtenidos a futuros investigadores que estén interesados en la incidencia de los factores psicosociales en el ámbito de acoso laboral, la investigación permitirá ampliar los conocimientos a nivel profesional, incrementando el campo de acción partiendo de la mejora en las condiciones del ambiente del trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes**

Tomando como referente el tema del Acoso Laboral se han realizado innumerables investigaciones que demuestran los factores de riesgo que se asocian al ámbito del trabajo, los cuales son necesarios analizar y tomar en cuenta para destacar los aspectos más importantes que influyen y transforman la actividad productiva dentro de la organización, estos trabajos de investigación representan un punto clave para el desarrollo del proceso de análisis, se destacan los siguientes trabajos de investigación:

Goncalves, Maribel y Gutiérrez, Jessica (2005). Análisis del Acoso Psicológico Laboral (Mobbing), en los Despedidos del Sector Público en Venezuela 2003-2005. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. No publicado.

Cuyo objetivo principal se fundamenta en analizar las características sociales y psicológicas de los despedidos del Sector Público que han sufrido Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) en Venezuela durante el periodo 2003-2005 fue el objetivo general de este trabajo investigativo al cual se hace referencia.

Este estudio surge por la necesidad de conocer la situación psicosocial de los empleados despedidos del sector público, víctimas del Mobbing durante un periodo de confrontación política en el país, aplicándose entonces una investigación no experimental del tipo descriptiva, con una muestra no probabilística en un tiempo único.

Para la toma de información se empleó una entrevista Semi estructurada de dos partes, la primera estructurada con preguntas de orden socio-demográfico, educativo y laboral; la segunda parte no estructurada, con preguntas abiertas que buscaban determinar la situación del individuo antes y después del despido.

El análisis de la información obtenida fue realizado mediante un estudio del contenido que arrojó un resultado de 74 temas agrupados en 5 meta-categorías: amedrentamiento, factor político en lo laboral, temas organizacionales, factores psicosociológicos y físicos ante lo laboral y consecuencias varias.

Según los resultados obtenidos, esta investigación llegó a diversas conclusiones, entre las cuales se puede mencionar que todas las personas reportaron haber sufrido algún tipo de acoso psicológico durante su tiempo de trabajo en la empresa pública venezolana en los periodos 2003-2005 producto de su tendencia política este acoso psicológico no muestra solo repercusiones individuales sino sociales y suele ser de tipo descendente en la gran mayoría de los casos, es decir, desde el superior al subordinado.

Este trabajo de grado posee aspectos resaltantes que se tomaron en cuenta para el desarrollo de nuestra investigación puesto que evidencian la existencia del acoso en la empresa venezolana y la manifestación de los principales síntomas de las víctimas.

Orduz, Jaime (2006). Identificación del Mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena. Trabajo de Investigación. Universidad de Sanbuenaventura. Cartagena de Indias. Colombia. No publicado.

Con esta investigación, el autor se plantea como objeto de estudio, el identificar el fenómeno del acoso laboral o Mobbing, en una empresa del sector industrial de Mamonal, de la ciudad de Cartagena.

La investigación se realizó a través de un análisis mixto que contemplaba una fase cuantitativa y otra cualitativa. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se halló la constatación del fenómeno Mobbing dentro de la unidad de la empresa industrial abordada a través de veinte (20) personas encuestadas, de las cuales el 85% presentó algún tipo de acoso moderado reflejado en el área laboral, el 10% evidenció fuerte acoso y sólo el 5% manifestó no haberlo padecido nunca. Se encontró además, que trece (13) personas manifestaron haber sido acosados de forma ocasional, afirmando que en determinadas situaciones fueron víctimas de rumores y calumnias de forma malintencionadas, y en otras fueron limitados ante cualquier intento de superación en la escala organizativa de la unidad. Todo ello ocasionó que los afectados presentaran conductas como desinterés al trabajo, aislamiento, introversión participativa en decisiones operativas, accidentabilidad, estrés, ausentismo y distracción laboral.

Este antecedente es un elemento de mucha utilidad para la presente investigación, debido a que aborda las conductas más frecuentes de los acosadores y determina claramente los niveles de acoso a los que se somete esa empresa, exponiendo la situación de Mobbing.

Meseguer, Mariano (2008). El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicológicos en una empresa hortofrutícola. Trabajo de grado para optar por el título de Doctor en Psiquiatría y Psicología social. Universidad de Murcia. España. No publicado.

El objetivo de esta investigación fue realizar una descripción del Mobbing en un sector como es el hortofrutícola, caracterizado por una cierta discriminación laboral por razones de contratación (con la figuras de fijos discontinuos y eventuales) y de cobertura asistencial (Régimen Especial Agrario), por una alta rotación de personal (como un puesto de trabajo de “paso”), por una estructura organizativa alta-mente

jerarquizada, por una cultura donde dominan los valores típicamente “masculinos” señalando la incidencia, la frecuencia de los distintos comportamientos hostiles y el origen del mismo .

En cuanto al Procedimiento esta investigación se encuadró dentro de la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial. En cuanto a los Instrumentos para la evaluación del acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) utilizaron la escala NAQ-RE, revisión de la adaptación española del NAQ (Einarsen y Hoel, 2001) realizada por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004). Esta escala pide a los sujetos que respondan con qué frecuencia en los últimos 6 meses se producen cada una de las 24 conductas o “actos negativos” en el trabajo que se citan, con 5 anclajes de respuesta (nunca, alguna vez, mensualmente, semanalmente y diariamente). Se encontraron altos índices de Mobbing.

Para los propósitos de esta investigación este antecedente es un elemento base ya que permite el acercamiento al estudio del Mobbing demostrando una clara idea de las condiciones que viven las víctimas de hostigamiento, haciendo referencia a cada factor y frecuencia que influye directa e indirectamente sobre el estudio de la dinámica organizacional.

López, Gladys y Ventura Eduardo (2005). Estudio del Mobbing en los docentes contratados de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Universidad de oriente, núcleo Monagas. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración. Universidad de Oriente. Monagas. No publicado.

Este trabajo tuvo como objetivo principal el estudio del Mobbing en los docentes contratados de la ECSA, a través de una investigación de campo exploratoria de nivel descriptivo, con una población total de 50 docentes contratados, aplicando encuestas

con preguntas de selección que ayudaran a indagar el conocimiento de éstos sobre la problemática.

Para identificar las posibles situaciones de Mobbing existentes, el estudio de los efectos que lo producen, el establecimiento de estrategias que ayuden a prevenir y contrarrestar esta patología, que se desarrolla en forma encubierta y desconocida, que perturba el ambiente laboral de los trabajadores.

De acuerdo a los resultados y al procesamiento de información este trabajo se enmarco bajo una metodología más sencilla de encuesta la cual fundamentara en cierta manera la perspectiva para el desarrollo del tema de Mobbing, además de demostrar una realidad distinta en la que se desenvuelve el tema partiendo de la perspectiva del ámbito docente de una empresa pública. Las conclusiones del estudio del Mobbing en los docentes contratados de la ECSA, destacaron que; Los hechos de hostigamiento están presentes en la ECSA de la UDO-Monagas, siendo propiciado principalmente por los compañeros de trabajo, seguido de grupos de personas y los supervisores. 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 Mobbing

Esta investigación aporta fundamentos referenciales a nuestra investigación, puesto que refleja la condición de contrato laboral asociado con respecto a la situación de Mobbing y sus diversas manifestaciones dentro de una empresa venezolana.

## **Referentes Teóricos**

Las Teorías que englobaron esta investigación se fundamentaron en el modelo sobre los antecedentes del Mobbing de Leymann que identifican claramente los factores del Mobbing que se entiende como una forma de violencia psicológica extrema que se produce dentro del ámbito organizacional, la Teoría Sociológica del conflicto que expone claramente como la interacción social puede desencadenar situaciones intolerantes entre los miembros de un entorno y la teoría del conflicto y la Agresión las cuales fueron seleccionadas ya que exponen claramente la dinámica social de la conducta tanto individual como grupal dentro de las organizaciones.

## **Antecedentes organizativos del Mobbing según Leymann**

En 1990 Leymann presentó en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo una ponencia sobre Mobbing, destacó cuatro factores importantes relacionados con el Mobbing: 1.- las deficiencias en el diseño de trabajo, 2.- el ejercicio inadecuado del liderazgo, 3.- la posición social de la víctima y 4.- la actitud de las normas morales de los departamentos. Innumerables investigaciones han mostrado que los trabajos caracterizados por altos niveles de conflicto de rol, una supervisión inadecuada, la falta de autonomía y las tareas no estimulantes son antecedentes del Mobbing.

Según Leymann (1996), para referirse a los estudios del Mobbing destaca:

El Mobbing se ha estudiado frecuentemente como un estresor psicosocial que puede provocar un ambiente de trabajo negativo y aumentar el riesgo de conflictos laborales, pero también se ha definido que un inadecuado ambiente laboral puede ser el antecedente de los conflictos interpersonales, siendo el Mobbing una consecuencia. Uno de los aspectos que frecuente se señala es el referido a la estructura organizativa,

encontrándose el Mobbing con mayor frecuencia en las grandes empresas. (p.07).

Leymann hace un análisis de las condiciones que afecta los cambios en el comportamiento y de cómo estas condiciones se manifiestan en situaciones que generan un constante estrés para quienes lo viven de manera sistemática manteniendo un terror psicológico que infiere en la comunicación, debido a la frecuencia de las conductas hostiles el maltrato llega al punto de considerarse como un sometimiento psicológico y a nivel social puesto que infiere directamente en el entorno del trabajo.

Según Leymann (1996), destaca:

La reacción de naturaleza biológica con efectos psicológicos llegan a ser responsables de cambios en el por lo cual se afirma que condiciones psicosociales muy malas en los lugares de trabajo pueden causar reacciones de estrés biológicas, medibles por la producción de adrenalina en el cuerpo. Esto a su vez puede estimular sentimientos de frustración. A través de procesos psicológicos (especialmente si los empleados carecen de conocimientos sobre cómo analizar los estresores sociales en el trabajo), las personas frustradas pueden, en cambio, culparse unas a otras, convirtiéndose así en estresores sociales las unas para las otras, y desencadenando una situación de acoso psicológico para una sola persona. El Mobbing es, de esta manera, un estresor social extremo, que provoca reacciones de estrés, las cuales a su vez pueden convertirse en estresores sociales para otros. La identificación de variables de actividad hostil dio como resultado la posibilidad de comprender la estructura del proceso de acoso psicológico (p. 08).

Leymann resalta la pertinencia de los factores estresores ante la presencia del Mobbing explicando como factores tales como las deficientes condiciones de trabajo llegan a generar detonantes que poco a poco propician el inicio al hostigamiento por parte de algún trabajador. Debido a esta conceptualización de términos según

Leymann surge, una tipología de actividades que pudo desarrollarse y subdividirse en cinco categorías, dependiendo de los efectos que tienen sobre la víctima. Los siguientes resultados provienen de entrevistas informales y análisis heurísticos:

- Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para comunicarse adecuadamente (la administración no le da ninguna posibilidad para comunicarse; usted es silenciado; ataque verbal contra usted en relación con las tareas; amenazas verbales; actividades verbales para rechazarlo.
- Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener contactos sociales (los colegas no hablan más con usted o usted incluso tiene prohibido hacerlo por la administración; usted está aislado en una habitación muy lejos de otros; se le “hace el vacío”).
- Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener su reputación personal (chismes acerca de usted; otros lo ridiculizan; otros se burlan de su discapacidad, su herencia étnica, o la manera en que se mueve o habla.
- Efectos sobre la situación laboral de las víctimas (no recibe ninguna tarea en absoluto; le proporcionan tareas sin sentido.
- Efectos sobre la salud física de las víctimas (le dan tareas peligrosas; otros lo amenazan físicamente o usted es atacado físicamente; usted es hostigado sexualmente en forma activa; etc.). La identificación de variables de actividad hostil dio como resultado la posibilidad de comprender la estructura del proceso de acoso psicológico. Entonces se hizo evidente que estas actividades, aunque fueron usadas negativamente en tales casos, en sí mismas no siempre tienen un carácter puramente negativo. Consistieron en gran medida de comportamientos interactivos bastante normales. Sin embargo, utilizados con mucha frecuencia y durante un largo periodo para hostigar, su contenido y significado cambiaron, convirtiéndose por consiguiente en peligrosas armas comunicativas. Su uso sistemático en este

tipo de interacción provoca el desarrollo del muy estereotípico curso del proceso de acoso psicológico.

En total, 45 diferentes actividades usadas durante un proceso de acoso psicológico fueron identificadas. La lista de reactivos ha sido estadísticamente analizada empleando análisis de factores que conducen a categorías similares. Debe, sin embargo, enfatizarse que estas actividades principalmente describen interacciones hostiles como fueron perpetradas en países del norte de Europa. Estudios llevados a cabo en Austria apoyan una hipótesis previa de que comportamientos adicionales pueden ser usados en otras culturas, mientras que algunos de la cultura del norte de Europa pueden no ser usados en absoluto. Finalmente un cuestionario fue desarrollado y sometido a prueba (Cuestionario LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terror; Leymann, 1990) que ha sido empleado para analizar todos los comportamientos.

### **Teoría del Estrés**

El término estrés aparece gracias a Hans Selye en 1936, se encargó de realizar un estudio aplicado a personas enfermas, indistintamente de la enfermedad propia, presentaron síntomas comunes como: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, entre otras.

Para buscar una definición del término estrés Benjamín (2000) señala que:

El estrés es el resultado de la acción de un agente físico o psicológico o ambos: agentes llamados estresores por Hans Selye. Se trata entonces de estudiar el estado del estrés, en otros términos, las consecuencias biológicas, mentales y psíquicas sobre la salud de las personas. La acción puede ser aguda o permanente y se estudiara su duración así como el tiempo de latencia hasta la aparición de los síntomas de la enfermedad. (p.6)

Partiendo de esta definición se considera que el estrés actúa como una fuerza externa de presión que cambia según la intensidad del tiempo y se manifiesta en cada persona de una manera diferente, llegando a presentarse desde dolores de cabeza en niveles leves hasta la muerte a causa de depresiones en casos extremos. Enlazando esta teoría con el tema de Mobbing se evidencia que las conductas de las víctimas de hostigamiento están muy ligada a los factores de presión que se mantiene con la frecuencia del tipo de hostigamiento dentro del entorno laboral.

### **Teoría Sociológica del Conflicto**

En sociología, de un modo general se habla de teorías del conflicto y teorías de la cooperación, según el dominio de uno u otro, se plantea como base principal la explicación o interpretación acerca de la sociedad. El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es un hecho social que forma parte de la vida, en lo que se refiere a las teorías sociológicas de conflicto en una época contemporánea, el conflicto forma parte integral del acoso por ello es necesario explicar de forma concreta la definición del tema conflicto.

Según Visalli (2005) citando a Freud (1908), destacan el concepto del conflicto como:

Un enfrentamiento, choque o desacuerdo intencional entre dos grupos o entes de la misma especie que manifiestan, uno respecto de los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho y quienes, por mantener, afirmar o restablecer el derecho intentar quebrar la resistencia del otro, eventualmente recurriendo a la violencia (p.17).

Cuando se tratan los conflictos es necesario realizar un claro desarrollo de las características de las diversas teorías del conflicto, tratando de dar una definición y

abordando las cuestiones que se refieren a las necesidades humanas fundamentales como raíces de los conflictos.

Según Versalli (2005) Citando a Niklas Luhmann (1968), destaca:

El sistema social se considera como un dilema: “Dos expectativas se ponen en evidencia como incompatible, y no se sabe si estas expectativas serán 20 satisfechas hacia una dirección o hacia la otra”<sup>10</sup>. El conflicto en sí mismo no es necesariamente disfuncional al sistema: en ciertos casos, en cambio, puede transformarse en un “parásito sistémico.” El conflicto aparece cuando la existencia de una contradicción es comunicada, y se estabiliza como sistema de recíprocas expectativas con respecto a las interacciones entre los adversarios, pero corre por eso el riesgo de autoperpetuarse. Para Luhmann el conflicto tiene una función insustituible de indicador de disfunciones en el sistema social: son las formas de gestión destructiva las que deben controlarse. Por ello en cada sistema social son necesarias instituciones que den espacio al conflicto pero orientando su desarrollo. El conflicto es pues una condición natural y el estado de lucha de “todos contra todos”, puede ser superado a través de la razón, capaz de encauzar el egoísmo individual en una especie de egoísmo de Estado. (p. 20).

Se trata de clasificar el espacio social de los fenómenos conflictivos, distinguiendo una serie de “ámbitos del conflicto”, según el nivel de la realidad social en el que el conflicto aparece, Por cada ámbito se distinguen los conflictos que se manifiestan en su interior y los que se manifiestan entre unidades similares del mismo tipo exponiendo la explicación detallada de cada teoría.

Los sociólogos de las diversas teorías del conflicto afirman que para entender plenamente la sociedad se deben analizar los procesos de conflicto, de desorden, de hostilidad y violencia que se presentan en los diversos grupos sociales. La dinámica

social se presta a la aparición de malentendidos y diferencias más aun si se reconocen los estilos personales, los intereses, necesidades y valores que se sustenten en el momento de buscar opciones frente a las diferencias.

### **Teoría de Agresividad**

La Teoría sociológica sobre la agresividad y violencia puede desencadenar un conflicto, prestando especial atención al nivel teórico biológico, de la personalidad, del aprendizaje humano básico, de la interacción social y psicología de los grupos. Definiendo el concepto de la agresividad según Visalli (2005), destaca:

La Agresividad tiene diferentes significados, se puede tratar de una emoción agresiva injustificada o también justificada, una competición legítima en el lugar de trabajo, una actitud mental, un conflicto entre naciones, etc. Uno de los problemas que conlleva al término agresividad deriva de que el mismo puede aludir simultáneamente tanto a un correlato conductual de una emoción (agitación, taquicardia), como a un estado psicológico, es decir, una calidad abstracta, una actitud mental o a una postura agresiva o propensión interior que pueden no manifestarse incluso a nivel conductual. El concepto de emoción agresiva varía según se le considere como un instinto, o como una conducta, o como una emoción reactiva a un acontecimiento frustrante y/o estresante. (p.25).

Dando respuesta a concepto anterior comprendemos que la agresividad va a estar muy ligada al medio ambiente y a como la influencia de este puede llegar a perjudicar gravemente la cotidianidad de un trabajador, las emociones agresivas crearan un estado de alteración de las personas que los conducirá a abusar de su poder, vejar o presionar sin motivo a otros con el fin de satisfacer sus caprichos individuales.

Según Visalli (2005) citando a Konrad Lorenz (1966):

En su teoría demuestran que la agresión tiene la función habitual del instinto, es decir, la de la conservación del individuo y de la especie. La agresión entre especies tiene la función de asegurar al animal su subsistencia mediante la captura de presas. La defensa del territorio permite la división de recursos vitales y del alimento. Esta lucha por el territorio lleva consigo el apareamiento y la elevada densidad de población que, en ciertos casos, provocan la lucha a muerte entre congéneres. La agresión ritualizada lleva a la selección de los animales más fuertes como agentes reproductores de la especie. Esto crea una estructura social bastante definida que permite una mayor defensa hacia los eventuales depredadores externos. (p.29).

Con la teoría de la agresividad se comprende mejor las maneras de actuar de los acosadores demostrando que la violencia va unida a un desorden social grave contra las personas se manifiesta en una agresión que va sujeta a un descontrol físico, verbal y psíquico grave en la mayoría de las ocasiones acaba desembocando en conflictos más graves. En cuanto al tema del Mobbing este tipo de hostigamiento precede de las diversas amenazas que provoca el acosador a la víctima nadie se entera del suceso o de los abusos que ocurren constantemente, es un acto que ocurre de manera silenciosa donde la presión y el estrés para la víctima no tienen límite.

## **Bases Teóricas**

### **Acoso Laboral o Mobbing**

El acoso laboral es objeto de un estudio pluridisciplinar y del cual participa la Psicología, Sociología y el Derecho. En suma, se trata de un término no jurídico, procedente del campo de la Psicología, que ha sido necesario redefinir en el mundo del derecho, con el objeto de precisar su alcance y contenido; máxime ante la inexistencia de un concepto normativo de común aceptación que englobe al conjunto de las conductas que son susceptibles de ser calificadas como constitutivas de acoso laboral. El Mobbing también es conocido como acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, hostigamiento laboral, asesinato psíquico y hostigamiento psicológico en el trabajo.

No obstante, además de las anteriores expresiones a nivel jurisprudencial, existen otras menos frecuentes como violencia psicológica, proceso de distracción, acoso ambiental, orquestación de la creación de un ambiente hostil y feudalismo industrial.

Citando a Kahale (2009), para definir el término de acoso laboral expresa:

La utilización del término Mobbing fue empleado por primera vez por el biólogo Konrad Lorenz, fundador de la etología que es la ciencia encargada del estudio y el análisis del comportamiento animal. Fue en el año 1968 cuando se utilizó para estudiar el comportamiento en un grupo de los cuervos (animales pequeños) que acosaban de manera sistemática a un búho (animal grande y corpulento) con el fin de conseguir que abandonara una ubicación física cercana a donde se encontraban los cuervos. Posteriormente, en 1972, se recupera por el médico Petar-Paul Heinemann al utilizarlo para definir la conducta agresiva de ciertos niños respecto a otros en los colegios. Finalmente el término fue traspolado al ámbito laboral por el psiquiatra alemán Heinz Leymann, en 1986,

quien comenzó a utilizar la expresión para referirse al acoso que se originaba en los centros de trabajo. Desde entonces otros expertos siguieron utilizándolo hasta internacionalizarlo, como el caso de los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia y Suecia), Francia, Italia, Alemania y España. (p.19).

El termino Mobbing traducido de manera correcta al castellano es acoso psicológico y no de acoso moral. En todo caso se debería decir inmoral, ya que posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral. Otro aspecto a resaltar es que los extranjerismos tienden a transgredir nuestra norma lingüística, sería conveniente el uso de voces españolas en la medida de lo posible. Dicho lo cual conviene utilizar el término acoso laboral, o sucedáneos, en vez de Mobbing.

Aunque el acoso laboral sea un fenómeno tan antiguo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los años noventa no solo se le había identificado como un fenómeno que destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también ha favorecido el absentismo, por producir desgaste psicológico. Entiéndase absentismo, en este sentido, como la abstención deliberada de acudir al trabajo. Una persona, en la que pone en peligro su empleo o degrada el ambiente de trabajo.”

### **Tipos de Acoso Laboral**

Son las diversas maneras en las que se presenta el acoso laboral y tiene su origen en las relaciones interpersonales, producto de la intención de hacer daño, generalmente violando normas sociales, presionando y desvalorizando las capacidades de otros durante el ejercicio de sus funciones.

El hostigamiento laboral se caracteriza por un conflicto asimétrico entre dos partes (agresor – víctima) y de la cual existe una diferencia de poder (social, económico, físico y psicológico)

Entre los sujetos intervinientes, en que la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior en relación a la del trabajador hostigado. Desde este punto de vista, el acoso laboral es ejercido en varios sentidos que apuntan a las siguientes direcciones: El Mobbing se encuentra clasificado en diferentes tipos según sea la dirección de la Agresión que pudiera presentarse:

- a) **Vertical:** Según Sáez (2001:47), “Es el hostigamiento por unos subordinados sobre el jefe u otros de jerarquía inferior”. La persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y por algún motivo la víctima le resulta una amenaza. Según Kahale (2009:25), “La presión deriva básicamente de la unión del sujeto activo con otros compañeros sometidos jerárquicamente y de la cual se puede presentar el acoso vertical ascendente o el acoso vertical descendente, suele ser la situación más habitual, dependiendo de la posición jerárquica del hostigamiento en relación al trabajador acosado”.
  
- b) **Horizontal:** Según Sáez (2001:47), “Es el hostigamiento por unos trabajadores sobre otros a su mismo nivel”. Asimismo, se presenta cuando un grupo de trabajadores constituye como un individuo y actúa como un bloque con el propósito de conseguir un único objetivo. En este caso, el ataque puede darse por problemas personales o porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. Según Kahale (2009:25), “La presión procede no de una diferencia de poder dentro de la empresa, sino de una mayor fortaleza psicológica personal o de la unión con otros compañeros. Paralelamente, puede presentarse por la

existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, en las que son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento.”

c) **Mixto:** Se produce por la coexistencia de las dos direcciones anteriores (horizontal y vertical). Según Kahale (2009:25) “se origina por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad tanto para el trabajador como para sus superiores.”

Según Sáez (2001), En función de la gravedad de los efectos del hostigamiento laboral se distinguen tres situaciones:

- a) Primer grado; El sujeto agredido resiste el acoso y escapa del mismo.
- b) Segundo grado; La víctima padece de una incapacidad temporal impidiéndole incorporarse a su puesto de trabajo.
- c) Tercer grado; La persona agredida no se reincorpora a sus labores y requiere de tratamiento especializado. (p.47).

### **Diferencia del Acoso Laboral con otras figuras afines**

Según Kahale (2009:46), indica “Los elementos definatorios del acoso laboral cabe diferenciarlos de otros tipos de acoso que han sido reconocidos por la jurisprudencia y la doctrina”:

***Burn Out o síndrome del quemado:*** Según Kahale (2009), citando a Ramos y Buendía (2001:33), definen que:

Esta figura también es conocida como agotamiento psíquico o de desgaste personal o síndrome del trabajador carbonizado, el cual se produce por la presión que padece un trabajador a consecuencia del agotamiento físico, emocional y mental motivado por un proceso en que se acumula un estrés excesivo por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación del empleado, sufriendo posteriormente problemas de salud.

El trabajador quemado atraviesa por cuatro fases sucesivas:

- a) Fase de entusiasmo: Se presentan elevadas aspiraciones, energía desbordante y negación de la noción límite.
- b) Fase de estancamiento: Aparece a consecuencia de no cumplirse las expectativas originales y surge el sentimiento de frustración.
- c) Fase de frustración: Empiezan a florecer problemas emocionales, físicos y conductuales. En esta fase se desarrolla el núcleo central del síndrome del Burn Out.
- d) Fase de apatía: Nace el daño que sufre el trabajador, el cual constituye el mecanismo de defensa ante la frustración y de la cual comienzan aparecer alteraciones emocionales, conductuales, desarrollos de enfermedades psicosomáticas, problemas sociales, adicciones, deterioro del desempeño y pérdida de la eficacia laboral.(p.47).

**Bossing:** Según Kahale (2009:49), Señala: “El término Bossing viene de la palabra boss que significa jefe, patrón”. En este caso el agresor debe ser de jerarquía en relación a la víctima o trabajador hostigado. En concreto, una de las prácticas de esta institución consiste en la política de empresa de persecución respecto de un trabajador o trabajadores por motivos de organización, de reducción de personal o por el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos. El Bossing es el ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial.

***Acoso Sexual:*** Según Kahale (2009:50), citando a la OIT (2000), “Es una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada de naturaleza sexual interfiere con el trabajo individual. Es un comportamiento que afecta a ambos sexos, aunque el número de mujeres afectadas es mayor”.

***Falso Mobbing o Mobbing subjetivo:*** Según Kahale (2009:50), citando a López y Gonzalez de Rivera (2003:20) Indican lo siguiente: “Corresponde a situaciones en las que el trabajador se siente acosado pero su situación en realidad proviene de afecciones psíquicas ajenas a la existencia del trato degradante que comporta el hostigamiento laboral”.

***Violencia en el lugar de trabajo:*** Según Kahale (2009:51), indica: “Se asocia la violencia con la agresión física. No obstante a pesar de la inexistencia de una definición única de violencia en el lugar de trabajo si concurre un elemento común a la hora de enfocar y plantear el asunto. En consecuencia la violencia en el lugar de trabajo incluye además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias y abusivas.”

***Estrés Laboral:*** Según Kahale (2009:53), indica: “Es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y a su vez deteriora la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés van en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en los últimos tiempos”.

### ***Otros síndromes***

Menciona Kahale (2009), haciendo referencia de autores como: Piñuel y Zabala (2004:136), Existen otros síndromes que pueden presentarse y no constituyen acoso laboral:

a) **Tecnoestres:** dificulta la adaptación en el puesto del trabajo por la adopción de nuevas tecnologías, el cual provoca síntomas de ansiedad, sentimiento de incompetencia y depresión.

b) **Harassment:** significa hostigamiento, es decir, ataques consecutivos e inapropiados de una persona a otra para atormentarla. El término se usa en el año de 1976 en los Estados Unidos.

c) **Trastornos por déficit de atención:** se manifiesta por la falta de atención, impulsividad, impaciencia y continuo cansancio. Es mucho más que un trastorno, es un síndrome de dimensiones enormes.

d) **Shunting:** es un supuesto aislamiento, la restricción de datos útiles necesarios y la negación de las comunicaciones se le agregan la encomienda de actividades de menor categoría e interés y la supresión de áreas de responsabilidades claves.

e) **Bullying:** conocido también como acoso escolar, es la conducta de persecución física y/o psicológica que realiza un alumno contra otro que elige como víctima de ataques repetidos.

f) **Conflicto:** se presenta cuando dos o más sujetos se encuentran en desacuerdo entre sí. Esta situación se produce dentro de un contexto simétrico, en el sentido que se presupone la igualdad entre los sujetos en el conflicto. (p.62).

### **Sujetos Intervinientes en el Acoso Laboral**

Según Piñuel y Zabala (2004:30), “Un referente para identificar los sujetos intervinientes en una relación de conductas hostigadoras deviene de la relación asimétrica de poder que se produce entre el agresor y la víctima”. En consecuencia, los sujetos que intervienen en este conflicto son los siguientes:

A) **Sujeto activo:** Son las personas que llevan a cabo el acoso de manera individual o colectiva en contra de una o varias personas que trabajan en la empresa y de la cual actúan consciente o inconscientemente mediante

conductas de hostigamiento psicológico con el propósito de marginar y humillarlas frente a otras personas. Según Kahale (2009:26), citando a Conesa (2002:645) “Las características más resaltantes que definen a esta clase de sujeto de la agresión son la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo.” Generalmente suelen ser personas egocéntricas, intolerantes a las críticas y necesitadas de admiración y reconocimiento. Dicho en otros términos, los agentes tóxicos del acoso laboral suelen ser mayoritariamente jefes, directivos, superiores jerárquicos, administradores, aunque también existen acosadores entre los mismos compañeros y subordinados. El hecho de ostentar poderes organizativos y disciplinarios es una atenuante para materializar conductas hostigadoras en el trabajo. Según Piñuel y Zabala (2004:196),”El Barómetro Cisneros señala como sujeto activo al jefe en dos de cada tres casos y a los compañeros en un treinta por ciento.”

**B) Sujeto pasivo:** Según Piñuel y Zabala (2004), citando Conesa (2002: 645), señala que:

Son las víctimas de la agresión que se dividen en tres grupos:  
a) Personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia su calidad y pretenden imponer reformas que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su status actual en la empresa, b) Personas brillantes, atractivas y algo seductoras y por tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el agresor que teme perder su protagonismo, c) Personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor para poder descargar sus propias frustraciones. El Barómetro Cisneros señala que el sujeto pasivo suele tratarse de una persona con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y popular entre sus compañeros; normalmente, mujeres menos de treinta años. Asimismo, destacan los trabajadores eventuales en comparación a los fijos, por ello la precariedad laboral

favorece la aparición del hostigamiento laboral. Por sectores, en España las conductas hostigadoras son más frecuentes en la Administración Pública que en el sector privado, seguido por los servicios empresariales, sanidad, actividades sociales y servicios personales. No obstante, en Venezuela como ya se ha adelantado, la afección se presenta en la industria manufacturera, comercio, servicios, Administración Pública y Defensa, transporte, inmuebles, educación, servicios comunitarios, sociales y personales.(p.27).

### **Comportamientos Frecuentes del Acoso Laboral**

El comportamiento de las personas cae dentro del rango de lo que es visto como lo común, lo inusual, lo aceptable, es considerado como vacío de significado, no dirigido a otro sujeto y por lo tanto una acción esencialmente humana. Tomando en cuenta lo anterior el comportamiento demuestra las diversas reacciones que se manifiestan ante las situaciones de presión que surgen por conflictos en el entorno laboral.

Según los estudios realizados por Hirigoyen (2001) destaca:

La repetición de la conducta es un requisito imprescindible para que se considere que un trabajador es víctima de acoso. En este sentido, las conductas indiciarias de la presumible existencia de hostigamiento laboral, vista desde la psicología son las siguientes:

- a) Aislar, incomunicar o desamparar en las relaciones laborales.
- b) Privar a la víctima de la capacidad de expresión.
- c) Desacreditar a la persona.
- d) Amenazar a la persona con usar instrumentos disciplinarios.
- e) Poner en peligro la salud del trabajador.
- f) Desestabilizar mentalmente.
- g) Asignar trabajos sin valor.

- h) Rebajar a la persona asignándoles trabajos por debajo de su capacidad.
- i) Abrumar con una carga de trabajo insoportable.
- j) Humillar y despreciar en público a la persona.
- k) Restringir las posibilidades de comunicación (hablar o reunirse con el superior).
- l) Controlar aspectos del trabajo de forma malintencionada.
- m) Acusar sin base o fundamento por incumplimientos o errores.
- n) Fomentar el hostigamiento maternal, tanto a la víctima como a las trabajadoras que son testigos del acoso laboral, a través de coacciones para desincentivar la procreación.
- o) Utilizar el móvil o celular y el correo electrónico para amenazar e insultar a la víctima fomentando el acoso digital. (p.29).

**Cuadro N° 1. Clasificación de las formas de maltrato entre iguales**

	<b>DIRECTA</b>	<b>INDIRECTA</b>
<b>FISICA</b>	Dar empujones (1) Pegar Amenazar con armas	Robar objetos de uno Romper objetos de uno Esconder objetos de uno
<b>VERBAL</b>	Insultar (1) Burlarse Poner motes	Hablar mal de uno (2) Difundir falsos rumores
<b>EXCLUSIÓN SOCIAL</b>	Excluir del grupo (2) No dejar participar	Ignorar (2) Ningunear

Fuente: Kahale (2009)

(1) Formas abiertas.

(2) Formas relacionales.

**Cuadro N° 2 Efectos del Acoso Laboral**

<b>EFFECTOS DEL ACOSO LABORAL SOBRE LA SALUD DEL TRABAJADOR AFECTADO</b>	
<b>Efectos cognitivos e hiperacción psíquica</b>	-Olvido y pérdida de memoria      -Inquietud/nerviosismo -Agresividad/ataques                      -Agitación -Sentimientos de inseguridad      -Decaimiento
<b>Síntomas psicósomáticos de estrés</b>	-Pesadillas/sueños vividos              -Falta de apetito -Dolores de estómago                      -Aislamiento -Sensación de nudo en la garganta
<b>Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo</b>	-Dolores en el pecho                      -Sofocos -Sudoración                                      -Sensación de Falta de aire -Sequedad en la boca                      -Hipertensión -Palpitaciones neuralmente inducida
<b>Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo</b>	-Dolores de espalda dorsales y lumbares -Dolores musculares -Dolores cervicales
<b>Trastornos del sueño</b>	-Dificultad para conciliar el sueño -Sueño interrumpido
<b>Cansancio y debilidad</b>	-Fatiga crónica                                      -Desmayos -Temblores    -Debilidad

Fuente: Piñuel y Zabala (2001).

Según Piñuel y Zabala (2001) Expresa lo siguiente:

En la práctica, el acosado tiene un periodo de gestación para darse cuenta de lo que le está sucediendo que tarda aproximadamente entre 15 y 18 meses; es decir, alrededor de un año y un año y medio, el daño psicológico bajo forma de estrés postraumático, trastorno de ansiedad, depresión y somatizaciones variadas ya se encuentran instalados en la persona y al solicitar ayuda especializada, los psicólogos

encuentran en la víctima una enorme confusión, acompañada de sentimientos de culpabilidad, baja autoestima y el origen de numerosos trastornos graves.(p.39).

### **Fases del proceso de Acoso Laboral**

Según Leymann (1996:42), Señala que “El hostigamiento laboral es un proceso interpersonal fuertemente destructivo que se desarrolla a través de tres fases secuenciadas: a) Estadio inicial, b) Fase de instauración, c) Fase de formalización del problema”. Cada una de estas etapas se caracteriza porque se dan unas condiciones de trabajo anómalas que suelen ser muy habituales. Estas condiciones son causales directos o indirectos del problema.

*a) Estadio inicial:* En esta fase suelen encontrarse una serie de pequeños incidentes que nunca se resuelven. Los motivos que los originan pueden deberse a la existencia de objetivos contrapuestos o de intereses no afines. También acontecen roces o enfrentamientos interpersonales que no se solventan por la incompatibilidad de carácter o por diferencias en los estilos personales o modos de ser. Esta fase también es denominada de conflicto o de incidentes críticos.

*b) Fase de instauración:* En esta fase se manifiesta una amplia gama de comportamientos abusivos y humillantes, de forma continua y prolongada en el tiempo, que puede atentar contra la dignidad e integridad física y psicológica del trabajador, acciones en contra del desempeño del trabajo, manipulación de la información y negación de la comunicación al afectado. La inadecuada organización del trabajo sigue presente, pero se le añade un mayor aumento del control formal.

- c) **Fase de formalización:** En esta etapa el empresario ya se hace parte en la situación y adopta medidas correctivas que no son adecuadas para solucionar el conflicto. La baja del afectado por enfermedad, especialmente por depresión, las prolongaciones de los periodos de baja laboral suelen acabar en la dimensión del trabajador afectado al verse incapaz de reincorporarse a la empresa y de enfrentarse al agresor.

### **Efectos del Acoso Laboral**

**Consecuencias para la empresa:** Según Kahale (2009), explica:

El hecho de que se produzcan comportamientos de hostigamiento en el lugar de trabajo no significa que solo perjudica a la víctima, sino que afecta a su vez, a la empresa al repercutir en aspectos tan fundamentales como la productividad y la calidad. La incomunicación en el seno productivo obstaculiza la transmisión y ejecución del mandato empresarial. A consecuencia del absentismo se incrementa la rotación de los trabajadores y por ende, aumentan los gastos en la organización a la hora de formar a los nuevos sujetos de la relación laboral; sin olvidar el coste del tiempo necesario que requieren para adaptarse al nuevo puesto de trabajo. (p.40).

**Consecuencias para la víctima:** Según Kahale (2009), explica:

Las consecuencias para los trabajadores victimas del acoso laboral no se presentan con las mismas reacciones en todas las personas, pero como ya se ha adelantado sus consecuencias en la mayoría de los casos son demoledoras. En términos generales, la salud del trabajador acosado distorsiona las relaciones que tiene con otros individuos; en consecuencia, interfiere en la vida productiva de la víctima. (p.41).

## Requisitos configuradores

Según Kahale (2009), citando a Escudero (2004:138), indican lo siguiente:

En Venezuela no existen criterios unánimes, tanto a nivel doctrinal como jurisprudencial, para configurar los requisitos que determinen la existencia de conductas hostigadoras en las relaciones laborales. Por ello debe acudir a la jurisprudencia extranjera para determinar que criterios se deben aplicar. En este sentido la jurisprudencia española ha establecido unos parámetros para determinar si las conductas efectuadas por el empresario puedan constituir indicios de acoso laboral y de la cual se ha configurado para ello cuatro elementos:

- 1) Hostigamiento psicológico contra una persona o conjunto de personas: Se requiere para que pueda concurrir este requisito que la víctima sea objeto de varias conductas que conformen en su totalidad una perspectiva de maltrato moral, una denigración o vejación del trabajador el cual no pueda confundirse con una simple situación de tensión en el sitio de trabajo.
- 2) Carácter intenso: Las conductas realizadas por el hostigador deben ser graves; es decir, intensa o extrema. Por consiguiente, no puede constituirse el acoso laboral cuando la violencia psicológica sea leve y que no produzca daño en una persona normal.
- 3) Prolongada en el tiempo: No es suficiente que el hostigamiento se presente como una conducta aislada y se origine en un momento muy concreto. Se requiere que la violencia ejercida por el acosador, de forma intensa, tenga una duración de seis meses.
- 4) Dañar psíquica o moralmente al trabajador: Este requisito es el que sirve de nexo o conductor dotando de entidad y sustantividad propias al conjunto de actos aislados y espaciado el tiempo que integran la conducta de acoso. (p.41).

## **Bases Legales**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

El reconocimiento del daño causado por el Acoso Laboral vulnera el artículo 20 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, situado en el Título III “De los derechos humanos y garantías, y de los deberes”. Al establecer que toda persona tiene el derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad. Es de entender que este valor recogido en este precepto, queda protegido, a su vez, por el sistema especial de tutela señalado en el artículo 27 de la Carta Magna. Y de la cual el Estado tiene como fin esencial la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en el texto constitucional.

Asimismo contraviene el artículo 46 que se inserta dentro de los derechos civiles al señalar el derecho que tiene toda persona a que se le respete su integración física, psíquica y moral. Paralelamente, vulnera el apartado 4 de dicho precepto, cuando el hostigamiento laboral sobrevenga por parte de un funcionario público hacia cualquier tipo de persona. El hostigamiento laboral atenta contra este precepto y en contra del artículo 43 ya que la Carta Magna persigue garantizar la integridad personal como incolumidad personal, es decir, que no se sufra daño o deterioro. El concepto de incolumidad personal es complejo, y de ahí que el derecho constitucional lo comprenda en una pluralidad de derechos: a) Derecho a la integridad física y el derecho a no ser privado de ningún miembro u órgano corporal, b) Derecho a la salud física y mental y a no ser sometido a enfermedades que eliminen la salud, c) Derecho al bienestar corporal y psíquico, ello se entiende como el derecho de la persona a que no padezca sensaciones de dolor o sufrimiento, y d) Derecho a la propia apariencia personal, o sea, el derecho de la persona a no ser desfigurada en su imagen externa.

Dentro de los derechos civiles acogidos en el texto constitucional se encuentran los artículos 57 y 58 que acogen las conductas hostigadoras sufridas ya que vulnera la libertad de expresión intersubjetiva y grupal. Dicho en otros términos, la libertad de expresión ampara cualquier expresión o difusión de ideas y opiniones. Ello significa que se protege tanto la actividad única e irrepetible de comunicación como la difusión de un hecho expresivo con la ayuda de cualquier procedimiento a un público numeroso. Por tanto, es indiferente que exista o no contacto directo entre quien ejerza la libertad de expresión y los receptores de la comunicación y así como el número de estos. En vista que se protege al actor, independientemente sea cual fuese el marco en que se exprese, así actué ante un medio masivo o en caso contrario sin ningún tipo de audiencia.

El artículo 60 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela garantiza el derecho al honor, que es un derecho constitucional laboral inespecífico, de los atributos con carácter general a los ciudadanos que al propio tiempo, son trabajadores y por tanto se convierten en verdaderos derechos laborales por razón de los sujetos y de la relación jurídica en que se hacen valer. Asimismo, los comportamientos hostigadores vulnera el artículo 61 en relación al derecho a la libertad de conciencia, el cual garantiza el ámbito de la racionalidad de la persona que se hace referencia al juicio moral sobre las propias acciones y a la actuación.

Dentro de los derechos sociales y de las familias que agrupa la Carta Magna, se encuentra el artículo 89 numeral 5 que establece la prohibición de no sufrir discriminaciones. Este precepto contiene un doble contenido. Por una parte, la declaración general de igualdad de ley. Por otra la prohibición de la discriminación apoyada en circunstancias específicas.

La diferencia de trato debe tener un específico resultado, que consiste en la creación de una situación discriminatoria objetiva que anule o menoscabe para el

discriminado el goce de determinados derechos, que perjudique sus intereses o que grave las cargas. El derecho del trabajo fundamentado en el artículo 87 y el derecho a la salud establecido en el artículo 83 del texto constitucional.

Asimismo cuando se fomente el hostigamiento maternal, tanto a la víctima como a las trabajadoras que son testigos del acoso laboral, a través de coacciones para desincentivar la procreación atentaría contra el artículo 76 de la Carta Magna y de la cual el Estado garantizará asistencia y protección integral a la maternidad a partir del momento de la concepción, durante el embarazo, el parto y el puerperio.

### **Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las trabajadoras**

Las conductas de acoso laboral atentan los derechos reconocidos en el artículo 26 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT) y de la cual el Estado deberá actuar al amparar la dignidad del trabajador de conformidad con su artículo 2, prohibiendo toda discriminación en el trabajo fundadas en sexo, estado civil, edad, raza, filiación política, credo religioso y condición social.

Unido a esta norma le acompañan los siguientes preceptos:

- a) Artículo 30, derecho que tiene el trabajador a que no se le impida el ejercicio de su trabajo.
- b) Artículo 156, el cual señala las condiciones que debe prestar el trabajador en su puesto de trabajo, permitiéndole su desarrollo físico y psíquico, y disfrutar de un ambiente en condiciones satisfactorias.

## **Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo**

Dentro de los principios fundamentales del Derecho del Trabajo señalados en el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo destaca el ordinal e) del artículo 8 al señalar el principio de no discriminación arbitraria en el empleo, por razones de género o preferencia sexual, condición social, raza, religión, ideología política, actividad sindical, o cualquier otra fundada en criterios de relevancia incompatibles con el ordenamiento jurídico y de la cual comprenderá las discriminaciones que pudieran suscitarse con antelación al nacimiento de la relación de trabajo como por ejemplo imponer condición de admisión a la empresa, someterse a exámenes de embarazo o abstenerse del ejercicio de actividades sindicales. En este sentido, las conductas de hostigamiento laboral atentarían contra este principio al englobar un amplio abanico de comportamientos discriminatorios. Asimismo, el artículo 12 señala el principio de no discriminación arbitraria en el ámbito de las relaciones laborales por razón de nacionalidad, y de la cual regirá plenamente en el supuesto de trabajadores extranjeros que hubieran transgredido el régimen jurídico sobre inmigración.

En el ámbito procesal presta relevancia el artículo 14 al señalar la tutela y el régimen probatorio ante los comportamientos de acoso laboral al establecer que el trabajador víctima de discriminación en el empleo podrá extinguir la relación de trabajo invocando una causa justificada de retiro. Este precepto es de gran importancia ya que acoge otros artículos (18, 123, 124, 153 y 245) ante conductas discriminatorias. Que remiten al artículo 14.

Finalmente, el Reglamento recoge los deberes fundamentales del empleador al señalar en el artículo 18, que deberá adoptar las medidas necesarias para evitar que el

trabajador sufra daños en su persona o en sus bienes, con ocasión a la prestación de sus servicios.

### **Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social**

El artículo 18 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS) establece que el Sistema de la Seguridad Social garantizará la promoción de la salud de los trabajadores y de un ambiente de trabajo seguro y saludable.

### **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo es análoga a la normativa española (Ley de 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales) y de la cual incluye los factores y riesgo de carácter psicosocial y la reparación integral del daño; sin embargo la salud mental y la salud física queda de relieve ya desde el artículo 1. Al señalar que el objeto de esta normativa es la de garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El deber empresarial según el ordinal 5 del artículo 56. Los sujetos responsables para la prevención de conductas hostigadoras son los Servicios de Seguridad y Salud y el empresario.

El artículo 69 de la LOPCYMAT señala la definición de accidente de trabajo y establece varios supuestos en que encaja la figura bajo análisis. Enfocándolo al objeto de estudio se considerara como tal la lesión causada a consecuencia de agentes psicosociales sufridas con motivo u ocasión de trabajo. Asimismo en el contexto del

artículo 70 se entiende por enfermedad ocupacional los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio y de la cual el trabajador se encuentra obligado a trabajar.

### **Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer**

Va dirigida al colectivo femenino en que se les garantiza los derechos frente a las agresiones que lesionen su dignidad y su integridad física, sexual, emocional o psicológica. En este sentido, juega un papel fundamental la Defensoría Nacional de los Derechos de la Mujer.

### **Código Civil**

En el Título III de las obligaciones, Capítulo I de las fuentes de las obligaciones en la Sección V de los hechos ilícitos y en especial, los artículos 1.185, 1.195 y 1.196 del Código Civil de Venezuela se señala que la víctima podrá pedir acciones de responsabilidad civil contra el agresor que en el supuesto de padecer acoso laboral tiene derecho a una indemnización.

### **Código Penal**

El Código Penal no recoge como delito el acoso laboral. En tal situación puede acoplarse en los siguientes delitos: a) Contra la libertad individual, b) Contra la libertad del trabajo, c) Simulación de los hechos punibles, d) Lesiones personales e) Difamación e Injuria. Actos ilícitos señalados en los artículos 175, 192, 193, 240, 415 y 444, respectivamente, del prenombrado texto legal.

## **Definición de Términos Básicos**

**Acosar:** perseguir sin tregua, ni reposo; estrechar, acorralar, arrinconar, hostigar, molestar, incomodar.

**Acosamiento:** persecución, insistencia que fatiga en el trabajo, importunar.

**Acosado:** perseguido con tesón, estrechado, acorralado, molestado.

**Acoso laboral:** Son todas aquellas acciones y practicas repetidas que van dirigidas hacia uno o más trabajadores de manera deliberada, con el fin de causar daño, humillación, angustia, perjudicando el desempeño del trabajador y causando un ambiente laboral desagradable.

**Acoso sexual:** Conductas de naturaleza sexual, de expresión física, verbal o no verbal, que son propuestas o impuestas a personas sin su consentimiento, especialmente, en su lugar de trabajo, y que atentan contra su dignidad y violan su libertad individual. El que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.

**Ambiente laboral:** Aquel en el cual los trabajadores se desarrollan. Es su entorno en el cual desenvuelven su vida en el marco de sus relaciones laborales.

**Bossing laboral:** acoso moral de parte del patrono o de sus representantes para deshacerse de uno o varios empleados.

**Burn Out:** Estado de agotamiento al que llegan algunas personas sometidas a ciertas condiciones laborales. El estado específico de la persona sujeta al acoso moral o psicológico se llama Mobbing. Esta es la especie y bournot es el género.

**Bullying:** intimidación, matonear, amedrentar. Este vocablo se usa más por ingleses y australianos. Se utiliza para describir comportamientos hostiles en el ambiente escolar. Conducta ofensiva mediante acciones humillantes, crueles, vengativas, maliciosas para subestimar o denigrar a una persona o a un grupo de empleados. Estos ataques son impredecibles, irracionales y no deseados. Es una práctica de dirección consistente en colocar a los trabajadores bajo presión constante, sujetos de bromas groseras, marginación o exclusión.

**Mobber:** el agresor u hostigador.

**Mobbing laboral:** En Europa y Estados Unidos se usa para describir la agresividad en el ambiente laboral. Dejando el Bullying para el ambiente escolar.

**Síndrome:** conjunto de síntomas de una enfermedad.

**Stress laboral:** Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Representa sobrecarga psicofísica, que obliga al organismo a poner en marcha sus mecanismos biológicos y fisiológicos para la adaptación y defensa de las agresiones de ese entorno.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

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

Se planteó la presente investigación, con el propósito de determinar la categoría de la misma además de los métodos y técnicas adecuados que establecieron los procedimientos para la recopilación, análisis e interpretación de la información. Esta investigación se llevo a cabo bajo el lineamiento de trabajo de campo descriptivo. Basado en la información necesaria para el estudio de la existencia del Mobbing y sus características en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales, dichos datos se obtuvieron directamente de los trabajadores que ahí laboran y del departamento de RRHH que facilito el acceso a detalles concretos acerca de cada trabajador, permitiendo a través de la recolección de información necesaria conocer los múltiples tipos, síntomas y conductas en torno al tema del acoso laboral.

A través de este tipo de investigación de campo se pudo determinar la existencia del Mobbing de una manera directa y específicamente en los trabajadores del área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales, ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Para tener una idea más amplia del proceso de investigación y su diseño según indica Zorrilla (1993) la definición concreta de los estudios de campo y descriptivo:

Los estudios de campo nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura. Los estudios

descriptivos buscan desarrollar una imagen o descripción del fenómeno estudiado a partir de sus características. (p. 03)

La investigación también tomo en cuenta el proceso de apoyo y revisión bibliográfica necesarios para sustentar las teorías y los diversos aspectos que definieron el tema del Mobbing. De acuerdo a lo que se planteó anteriormente el motivo de escoger este tipo de investigación radica en el análisis que se realizo para determinar las tendencias y condiciones del Mobbing presentes en un grupo de trabajadores del área de producción de dicha empresa, destacando características, síntomas, y comportamientos de los trabajadores del área de producción que forman parte de la organización estudiada.

Esto permitió indagar a profundidad sobre el tema para identificar la realidad presente en la empresa alcanzando de esta forma respuestas a las interrogantes trazadas y cumpliendo los objetivos formulados en la investigación que se desarrollo.

El Mobbing ha sido abordado con anterioridad, esto permitio fortalecer la investigación, contribuyendo así al establecimiento de una base solida para la elaboración de investigaciones futuras que aborden el tema y que logren un mayor seguimiento en relación al mismo.

### **Estrategia Metodológica**

Para la realización de esta investigación se formulo un Cuadro Técnico Metodológico, que sirvió como base para organizar, planear y poner en marcha los objetivos específicos que permitieron lograr o alcanzar el propósito de la investigación.

Además del apoyo y revisión bibliográfica y documental del tema que refuerza el basamento teórico en materia de Mobbing, tomando en cuenta que este tipo de fuentes proporciona una información valiosa para ampliar el conocimiento y características de los factores a estudiados.

Para el logro de lo antes mencionado se deben detallar los objetivos que guiaron hasta los indicadores que permitieron apreciar las variables estudiadas. Se elaboraron Ítems para medir dichos indicadores presentes en la fuente compuesta por los trabajadores del área de producción de la empresa privada, donde se aplicó el instrumento del cual se obtuvieron datos que representaron el punto clave de la investigación.

El cuadro Técnico Metodológico se basó en tres (3) dimensiones que correspondieron a cada objetivo específico, de los cuales se escogieron nueve (9) indicadores, tres (3) por cada dimensión, proporcionando así (36) Ítems.

**CUADRO N. 3**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>DIMENSIÓN O FACTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMES</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TÉCNICA O INSTRUMENTOS</b>
Identificar los tipos de Mobbing presente en el área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales	Clases de Mobbing	Maneras en las que se presentan las conductas de acoso o actos de violencia psicológica que van dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador.	<p>1._Agresión de supervisor a subordinado</p> <p>2._Agresión por compañeros de trabajo de la misma área</p> <p>3._Agresión de subordinados a supervisores</p>	<p>1.1-No deja expresarse, ni tomar decisiones</p> <p>1.2Le asigna un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto.</p> <p>1.3Le obliga a realizar trabajos nocivos o peligrosos</p> <p>1.4Evalúa su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada</p> <p>2.1Imitar gestos para ridiculizar.</p> <p>2.2 burlarse de la nacionalidad, color de piel o creencia.</p> <p>2.3 Insinuación sexual</p> <p>2.4 Amenazar con violencia física</p> <p>3.1Controla aspectos del trabajo de forma malintencionada</p> <p>3.2Tratos desigual frente al supervisor</p> <p>3.3 Desprestigiar y desacreditar la capacidad laboral y profesional.</p> <p>3.4 Robar documentos o Herramientas de trabajo</p>	Trabajadores del Área de Producción de las líneas 2 y 3 de una empresa dedicada a la fabricación de rodillos industriales ubicada en Valencia Edo. Carabobo	Entrevista y Cuestionario

**Fuente: Ballout y Machado (2012)**

**CUADRO N. 3**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>DIMENSIÓN O FACTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TÉCNICA O INSTRUMENTOS</b>
Describir los comportamientos particulares de Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores que inician el hostigamiento	Comportamientos particulares del Mobbing que frecuentemente señalan los que inician el hostigamiento	Características que evidencian las actitudes y conductas que manifiestan los agresores hacia sus víctimas	1._Aspectos Resaltantes  2._Repetitividad de las acciones agresivas  3._Formas de Agresividad	1.1 Enfrentamiento constante 1.2 Humillación 1.3 Intimidación 1.4 Competencia insana  2.1 Prolongación del daño 2.2 Magnitud de los roces conflictivos 2.3 Constancia e incremento del daño 2.4 Sistematización y constancia de las acciones de violencia psicológica.  3.1 Agresiones verbales 3.2 Agresiones Físicas 3.3 Violencia 3.4 Exclusión Social	Trabajadores del Área de Producción de las líneas 2 y 3 de una empresa dedicada a la fabricación de rodillos industriales ubicada en Valencia Edo. Carabobo	Entrevista y Cuestionario

... Continuación

Fuente: Ballout y Machado (2012)

**CUADRO N. 3**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>DIMENSIÓN O FACTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TÉCNICA O INSTRUMENTOS</b>
Establecer la sintomatología que manifiestan los trabajadores expuestos al acoso en el área de producción de la organización.	Sintomatología que manifiestan las víctimas de Mobbing	Afección hacia la salud presente en el trabajador acosado a causa del hostigamiento que generalmente impactan en aspectos físicos psicológicos, sociales u organizacionales.	<p>1._Daños físicos en la víctima de Acoso (Trastornos Funcionales)</p> <p>2._Daños Psicológicos en la víctima de Mobbing (Síndrome de Fatiga Crónica)</p> <p>3._Daños en el entorno Social (Déficit en las destrezas personales y profesionales)</p>	<p>1.1Dolores musculares y de cuello</p> <p>1.2Dolores de espalda dorsales y lumbares</p> <p>1.3 Afecciones cutáneas (erupciones)</p> <p>1.4 Dolores estomacales (nauseas-vómitos)</p> <p>2.1 Insomnio</p> <p>2.2 Irritabilidad</p> <p>2.3 Depresión</p> <p>2.4Sentimiento de inseguridad</p> <p>3.1 Apatía, tristeza.</p> <p>3.2 Aislamiento</p> <p>3.3 Dificulta para socializar y falta de comunicación con el entorno.</p> <p>3.4Perdida del deseo sexual con la pareja.</p>	Trabajadores del Área de Producción de las líneas 2 y 3 de una empresa dedicada a la fabricación de rodillos industriales ubicada en Valencia Edo. Carabobo	Entrevista y Cuestionario

**Fuente: Ballout y Machado (2012)**

*... Continuación*

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de la información**

Tomando los objetivos como referencia, se utilizó la técnica de observación para describir los comportamientos existentes y el cuestionario donde se recolectaron los datos para medir las actitudes necesarias que fueron evaluadas para fundamentar la comprensión de las diversas tendencias de dichos comportamientos en materia de Mobbing.

En primera instancia, con respecto al instrumento de recolección de datos se utilizó como instrumento, la Escala Cisneros que es un cuestionario compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), 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 este instrumento determina si existe o no comportamientos asociados al Mobbing en el sitio de trabajo. Esta prueba evalúa tanto el número de estrategias de conductas hostigadoras utilizadas como la intensidad global de este y estima el efecto que tiene sobre el sujeto. Así como el índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentado y cuantifica la intensidad y frecuencia de las conductas sufridas.

El empleo de la Escala Cisneros como instrumento nos permitió responder a las interrogantes planteadas dentro de los objetivos específicos, los cuales identificaron el sujeto causante de las situaciones de hostigamientos y los comportamientos que se observan con mayor frecuencia en el área de producción de la empresa estudiada.

Tomamos en cuenta utilizar el Inventario de Sintomatología de Estrés para definir claramente las afecciones que presentan las víctimas sometidas al Mobbing,

considerando lo planteado dentro del objetivo específico que hace mención a los síntomas. Este inventario fue elaborado a partir de la Escala de Síntomas de Estrés (Moreno Jiménez y Peñacoba, 1996; Peñacoba 1996) El instrumento consta de 30 manifestaciones sintomáticas asociadas teóricamente al burnout y al estrés crónico. Teóricamente quince de ellas son básicamente de tipo físico funcional o psicossomático y quince de ellas psicológicas o sociales. Ejemplos de síntomas físico funcionales: el dolor de cabeza, o los dolores musculares. Ejemplos de síntomas psicossociales: irritabilidad fácil, o dificultad para controlar la agresividad. La escala de respuesta a la frecuencia de sintomatología va de 0 “Nunca” a 4 “Asiduamente”.

### **Población y Muestra**

La muestra es definida por Holden (2001:29) como “La representación adecuada de la población, en la que se reproduce de la mejor manera los rasgos esenciales de dicha población que son pertinentes a la investigación”.

En el caso de la investigación, Presencia del Mobbing en un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de Rodillos Industriales ubicada en Valencia Edo. Carabobo, los parámetros y criterios para la selección de la muestra fueron los siguientes:

- Abordaje de un grupo homogéneo de la organización.
- Estudio de todos aquellos cargos con capacidad profesional relacionados directamente con el área de producción.
- La antigüedad de los trabajadores destacando si son personal fijo o contratado ya que esta es una de las condiciones necesarias que promueven la influencia del hostigamiento.

- Seleccionar personal femenino y masculino con edades comprendidas entre 30 y 60 años ya que formaron parte del margen de edades dentro del área objeto de estudio.

La Población estudiada de la presente investigación estuvo comprendida por sesenta (60) trabajadores que laboran en el área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Para minimizar la dificultad en cuanto a la recolección, clasificación y análisis de los datos y obtener mayor confiabilidad se tomo una muestra de la población, comprendida de veintiocho (28) trabajadores del área de producción de la línea 2 y 3 de la empresa manufacturera estudiada, ya que dentro de estas líneas de producción se identificaron ciertas conductas que dieron paso a la curiosidad por parte de la directiva de la empresa para el desarrollo de esta investigación.

El total de la población está comprendida por profesionales pertenecientes a las áreas de producción de rodillos industriales, distribuidos de la siguiente forma como se puede apreciar en el presente cuadro:

**Cuadro N°. 4 Distribución Y características General de la muestra de trabajadores seleccionada**

ÁREA DE PRODUCCIÓN (LÍNEAS 2 Y 3)	POBLACIÓN	N°. DE TRABAJADORES MUESTRA SELECCIONADA	POR CENTAJES	SEXO	
				F	M
Mecánicos de Mantenimiento	12	08	66%		08
Operadores de Línea 2	05	02	40%		02
Operadores de Línea 3	05	02	40%	02	
Ing. Mantenimiento	04	02	50%	02	
Operadores de Torno línea 2 y 3	06	02	33%		02
Operador de Ensamblaje	08	04	50%		04
Operador Cortadora de tubos	08	03	37%		03
Supervisor de área líneas 2 y 3	04	02	50%		02
Asistente de Insumos y Materiales	04	02	50%	02	
Supervisor de Insumos y Materiales	04	01	25%	01	
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>28</b>	<b>46,66%</b>	<b>07</b>	<b>21</b>

Fuente: Ballout y Machado (2012)

La muestra seleccionada representa el cuarenta y seis (46,66) por ciento de la población.

**Cuadro N°. 5 Distribución Y características General de la muestra de trabajadores seleccionada (Edades)**

<b>GRUPO DE EDADES</b>		<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>De 31 años a 42 años</b>	<b>06</b>	<b>08</b>	<b>14</b>	<b>50</b>
<b>2</b>	<b>De 43 años a 53 años</b>	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>40</b>
<b>3</b>	<b>De 54 años a 60 años</b>	<b>0</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>10</b>
<b>Total Trabajadores</b>				<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Ballout y Machado (2013)**

### **Validez**

Según Hernández, (2002:12), “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, la validez tiene que ver con el contenido y su construcción, estableciendo la relación del instrumento, los ítems del cuestionario con basamentos teóricos y objetivos de la investigación.

En el año 2000 el profesor Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar no sólo el Mobbing en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro CISNEROS®, primera herramienta que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España. Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico.

Dicha escala, denominada escala Cisneros, siguiendo las mismas pautas que el LIPT, 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 afectado por cada una de las conductas de acoso. Señalar que el barómetro CISNEROS® se aplicó por primera vez en el año 2001 a trabajadores en activo de

todos los sectores de actividad de la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia realizada en España con casi 1.000 encuestas válidas. Los resultados de la investigación fueron publicados por la Revista AEDIPE, obteniendo el accésit al premio al mejor artículo científico en materia de recursos humanos del año 2001 (Piñuel, 2001b).

A esta primera investigación le han seguido otras, algunos de cuyos resultados están ya publicados (Piñuel y Oñate, 2002; 2003), o se darán a conocer próximamente (Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres, 2004a, 2004b). En este contexto, el objetivo del presente trabajo es determinar la fiabilidad y la validez de la escala Cisneros como instrumento de evaluación del acoso psicológico en el trabajo. Además, en el ámbito de la evaluación de la validez de la escala, se estudiará su relación con síndromes como el burnout, el síndrome de estrés postraumático, la depresión y variables psicológicas como la autoestima, que, a priori, pueden verse afectadas por una situación de Mobbing. Dada la extensión de la investigación, se presentarán sólo aquellos resultados pertinentes al objeto de establecer las propiedades psicométricas de la escala.

### **Confiabilidad**

Es definida por Sinapsix (2011:28), “Es el grado de consistencia que posee el instrumento de medición, por lo cual ningún instrumento de investigación puede ser de gran valor hasta que se comprueben su consistencia o confiabilidad, mientras mas reactivos uno tiene en el instrumento mayor debe ser la confiabilidad”.

Debido a esto se acudió a un especialista en la materia que nos guio en el proceso de confiabilidad del instrumento, tanto para la Escala Cisneros como para el Inventario de Sintomatología de Estrés, recomendándonos un método estadístico

llamado “Alfa de Cronbach” el cual establece una relación entre los reactivos y la puntuación total del instrumento utilizando para ello la escala de medición Likert.

Para este procedimiento se utilizó diez (10) instrumentos aplicados para el denominado “Escala Cisneros” y un número igual al llamado “Inventario de Sintomatología de Estrés” en un grupo con características homogéneas. Se procesaron los datos en un formato diseñado para tal fin (ver Anexos C y D), se calculó la fórmula correspondiente, obteniéndose un coeficiente de 0,9096 para la Escala Cisneros y 0,7067 para el Inventario de Sintomatología de Estrés, respectivamente.

Considerando el resultado obtenido en la muestra seleccionada, 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 es comprendido 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.

#### **Alfa de Cronbach**

$$\left( \frac{N}{N - 1} \right) \left( \frac{S - St}{S} \right)$$

## **CAPÍTULO IV**

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

Dentro de este capítulo plasmamos el resultado de los datos arrojados por la aplicación del instrumento a un grupo de trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera dedicada a la producción de rodillos. Dichos resultados darán respuestas a las interrogantes planteadas por los objetivos de la presente investigación.

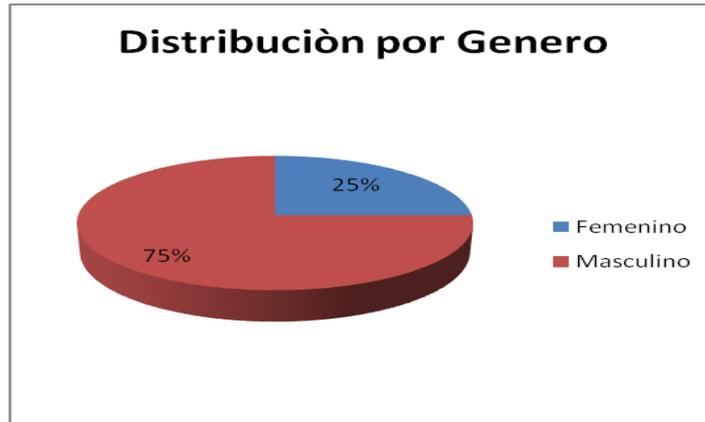
Para llegar hasta este punto es necesario explicar los pasos que se establecieron al momento de aplicar el instrumento; como fue la selección de la muestra y la participación activa de todos los trabajadores involucrados.

Procedimos a dar una explicación comprensible del tema del acoso laboral y de los componentes que le dan paso dentro de las organizaciones, además de comentarle acerca de las leyes que amparan los derechos en materia de Mobbing.

Recabamos toda la información necesaria a través del cuestionario y establecimos una matriz con el fin de manejar los datos y resultados con mayor facilidad. Graficamos cada resultado e interpretamos esos datos con el apoyo teórico plasmado en capítulos anteriores para dar respuesta a los objetivos.

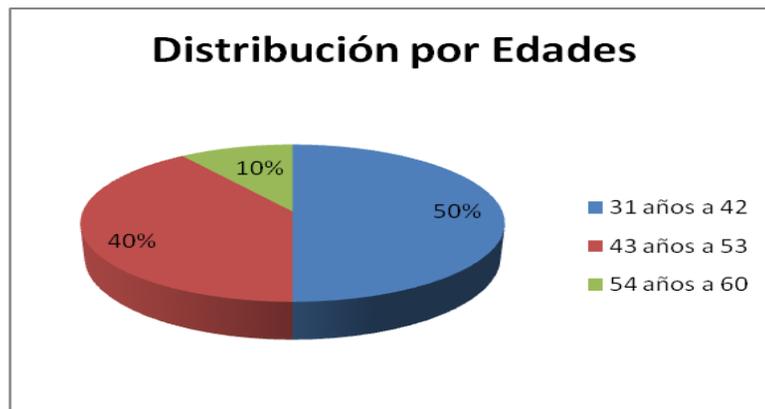
Siguiendo el orden de la investigación explicamos en primer término la distribución del género y las edades en la que oscilan los trabajadores, mostrados a continuación a través de los Gráficos 1 y 2

**Gráfico N° 1 Distribución por Género**



Como se puede apreciar en el gráfico N°1 existe una división muy marcada en cuanto al género, predominando con un 75% la población masculina y con un 25% la población femenina. Puesto que el área de producción y las actividades están mayormente relacionadas al trabajo pesado y uso de maquinas.

**Gráfico N° 2 Distribución por edades**



Se puede apreciar dentro del Gráfico N°2 que el porcentaje más elevado arroja un 50% de la población estudiada con edades comprendidas entre 31 a 42 años. Un 40% con edades comprendidas entre 43 a 53 años. Y un 10% de la población con edades comprendidas entre 54 a 60 años.

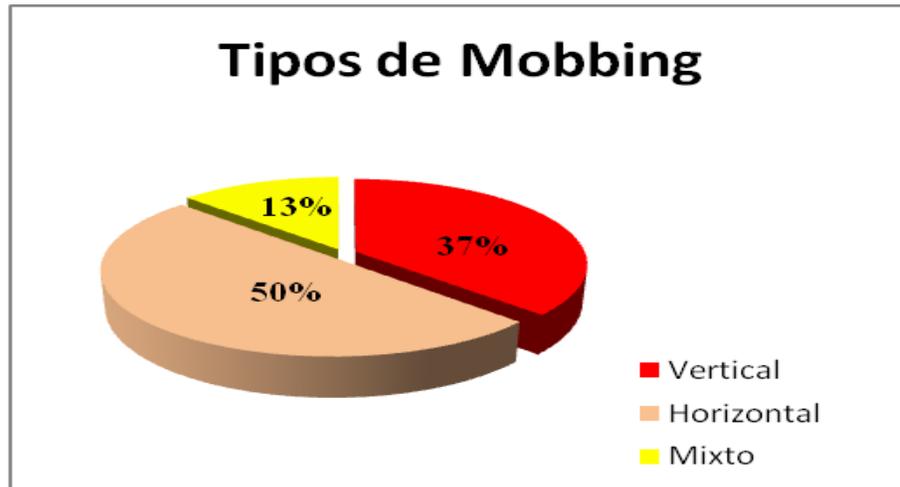
Una vez establecidas las características de la población (Genero y Edades) se da respuesta a los objetivos específicos, en primer término al objetivo que hace mención a la “Identificación de los tipos de Mobbing presentes en el área de producción”. Según afirma, Piñuel y Zabala (2004), “Un referente para identificar los sujetos intervinientes en una relación de conductas hostigadoras deviene de la relación asimétrica de poder que se produce entre el agresor y la víctima”.

Como se puede apreciar en el (Gráfico N°3) dando como resultado un 50% en primera instancia prevaleciendo el Tipo de Mobbing denominado Horizontal, que es ejercido por los Compañeros de Trabajo de la misma área, esto suele presentarse por la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas las cuales se ven vulnerables a ciertos comportamientos ejercidos por los compañeros de trabajo.

En segunda instancia el tipo de Mobbing Vertical ejercido de Supervisor o Jefe a Subordinado arrojó un 37% de los resultados, esta situación suele ser la más habitual, dependiendo de la posición jerárquica del hostigador en relación al trabajador acosado, pero en este caso este tipo de Mobbing no fue el predominante.

En tercera instancia el Tipo de Mobbing Mixto que es ejercido de Subordinado a un Superior o Jefe, arrojó un 13% de los resultados, dejando en evidencia que no solo la posición jerárquica es la involucrada, también el trabajador de menor nivel puede ser el causante de acoso.

**Gráfico N°3 Tipos de Mobbing**



Las conductas hacen referencia a las formas o maneras de actuar de los autores del hostigamiento y de las respuestas más comunes de las víctimas ante estas situaciones. Estas conductas se muestran de forma variada, habitual y generalmente recurrentes dentro del ámbito laboral, afectando gravemente la vida profesional y personal de los involucrados. Atendiendo al segundo objetivo específico; “Comportamientos particulares del Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores que inician el hostigamiento”, según se evidencia dentro de (Gráfico N°4) se puede apreciar que un 17,30% de la población afirmó que se tiende a ridiculizar en cuanto a su forma de hablar y andar, con una frecuencia de algunas veces al mes.

Un 13,10% de la población refiere comportamientos como; Bromas crueles e inapropiadas hacia la persona. Un 6,60% de la población hacen mención a los ítems que refieren comportamientos tales como; insinuaciones sexuales, exclusión, críticas, reproches, acusaciones injustificadas de incumplimientos, errores, humillación y menosprecio profesional y personal. Un 4,40% de la población afirmó haber sido

víctima al menos alguna vez de comportamientos como; interrupción al momento de comunicarse y acusaciones sobre conductas ilícitas. Un 2,20% de la población indico haber sufrido hostigamiento con respecto a los ítems; falta de comunicación y control de forma mal intencionada sobre aspectos del trabajo. Un 2,10% de la población afirmo haber sido víctima al menos una vez de; criticas acerca de la vida personal, gritos intimidatorios, rumores infundados, evaluación inequitativa del trabajo, magnificación de errores y distorsión de la comunicación.

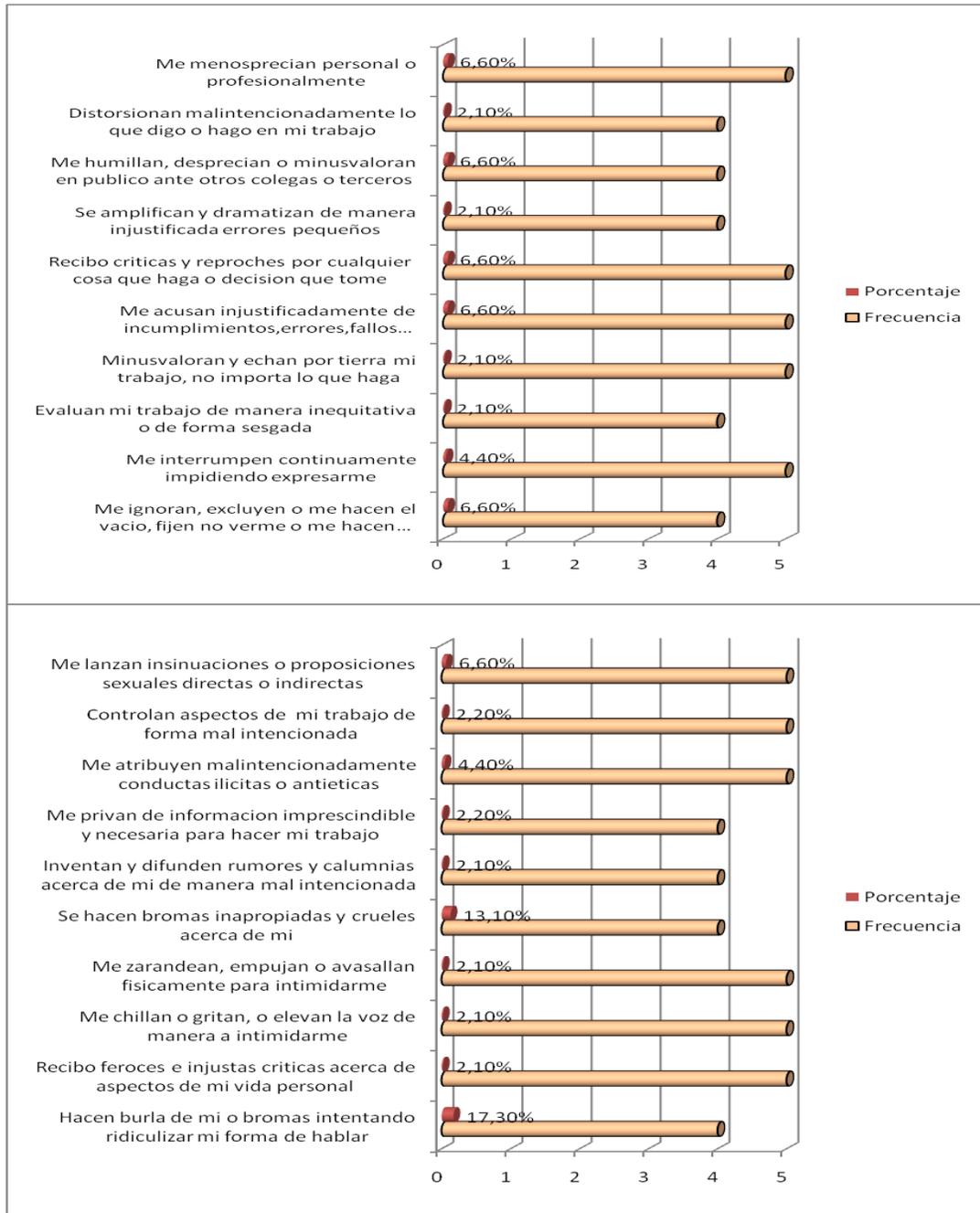
Los resultados obtenidos demuestran claramente las situaciones de hostigamiento laboral a las cuales han sido sometidas las victimas al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis (6) meses. Según (Kahale; 2009) “La repetición de la conducta es un requisito imprescindible para que se considere que un trabajador es víctima de acoso. En este sentido, las conductas indiciarias de la presumible existencia de hostigamiento laboral pueden ser diversas pero siempre desfavorables”.

Para los resultados obtenidos en cuanto al hostigamiento de supervisor o jefe a subordinado (vertical) según se evidencia en (Gráfico N°5), se tiene que, un 14,29% de la población refleja haber sufrido al menos una vez a la semana comportamientos como; cargas de trabajo irrazonables, un 11,43% de la población dio respuesta de haber sufrido al menos una vez a la semana comportamientos tales como; restricción de la comunicación, evaluación inequitativa del trabajo, asignación de tareas por debajo de la capacidad, críticas y reproches por el trabajo realizado. Un 5,71% de la población alego haber sufrido o experimentado comportamientos como; exclusión, tareas rutinarias, carga excesiva de trabajo y presión indebida de trabajo. Un 2,86% de la población evidencio haber sufrido al menos una vez a la semana comportamientos hostiles tales como; asignación de tareas o trabajos absurdos, desvalorar la calidad de trabajo, amenazas de despido injustificada, cambios

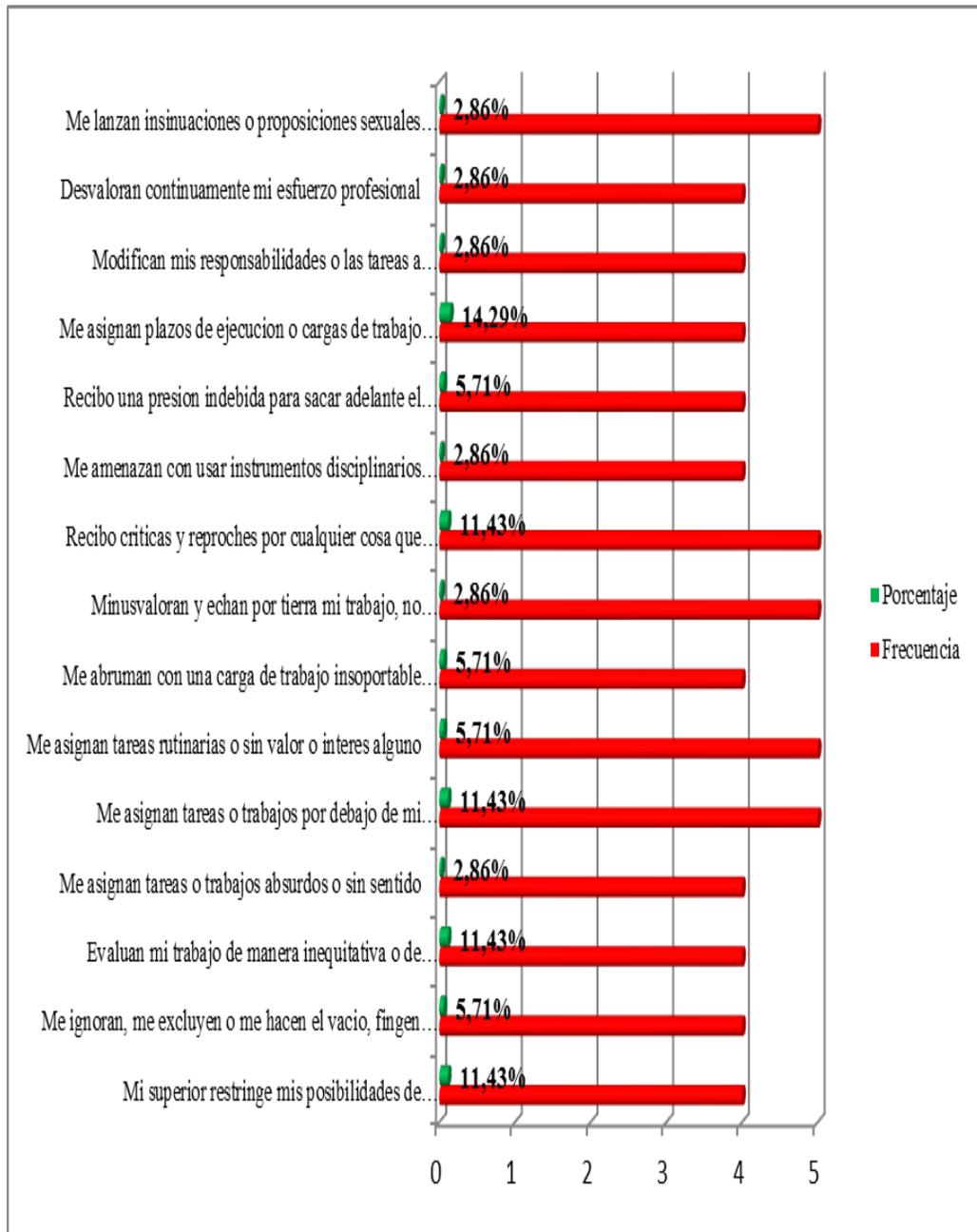
inesperados en cuanto a actividades de trabajo, desvaloración de esfuerzos de trabajo e insinuación sexuales.

Para el tipo de hostigamiento denominado Mixto (Gráfico N° 6) que en el caso de este estudio se manifiesta por el acoso ejercido de subordinado a supervisor o jefe, se tiene que un 18,18% de la población evidencio haber sufrido al menos una vez por semana conductas tales como; exclusión, rumores y calumnias malintencionadas. Un 9,09% desplegado en los diferentes ítems dice haber sufrido al menos una vez por semana de comportamientos tales como; menosprecio del trabajo, humillación, distorsión malintencionada de lo que se dice en el trabajo, burlas, amenazas verbales, bromas inapropiada, rumores malintencionados e insinuaciones sexuales.

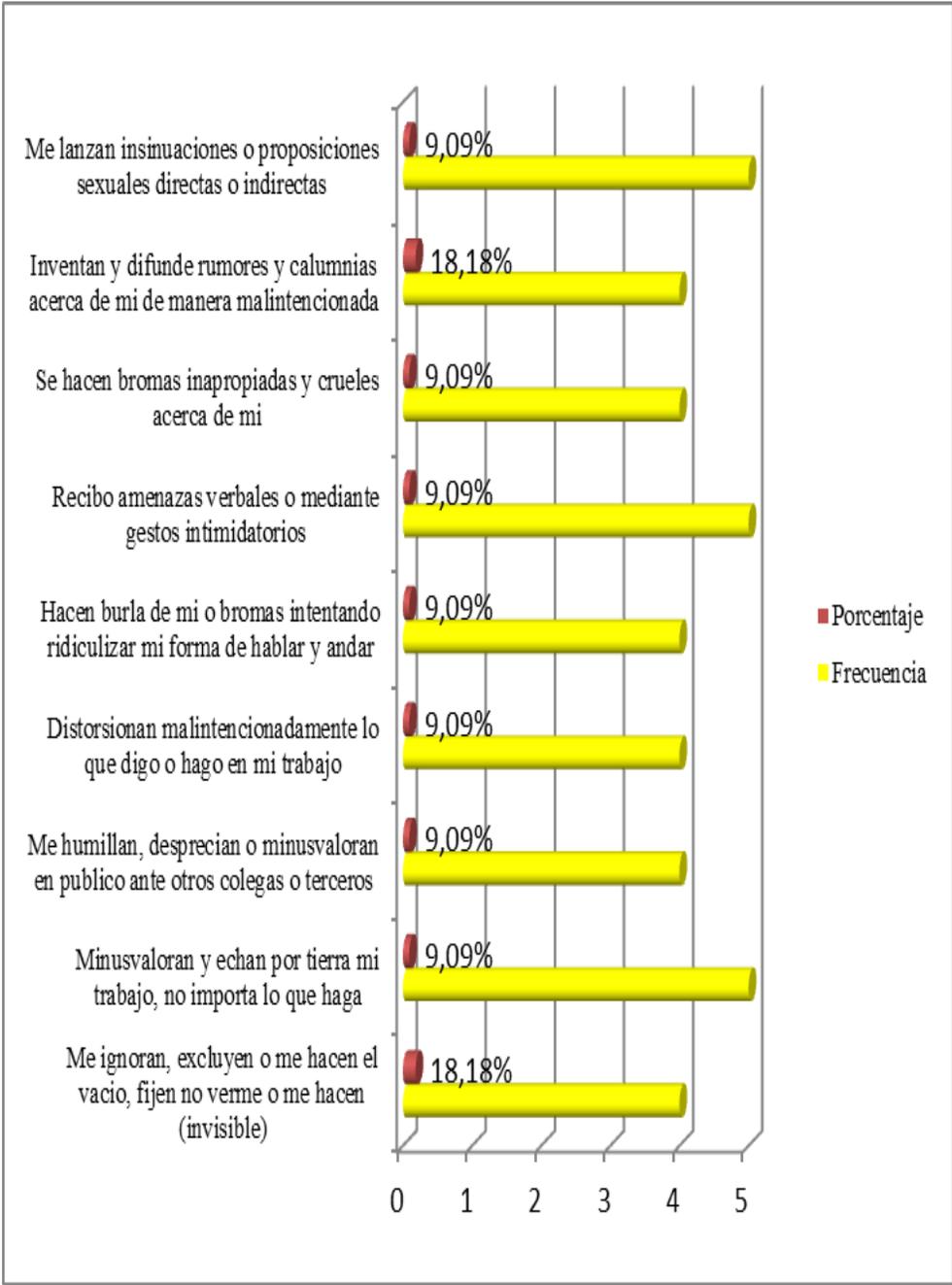
**Gráfico N°4 Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing por compañeros de trabajo de la misma área dentro de la empresa objeto de estudio.**



**Gráfico N°5 Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing de Supervisor o Jefe a Subordinado dentro de la empresa objeto de estudio.**

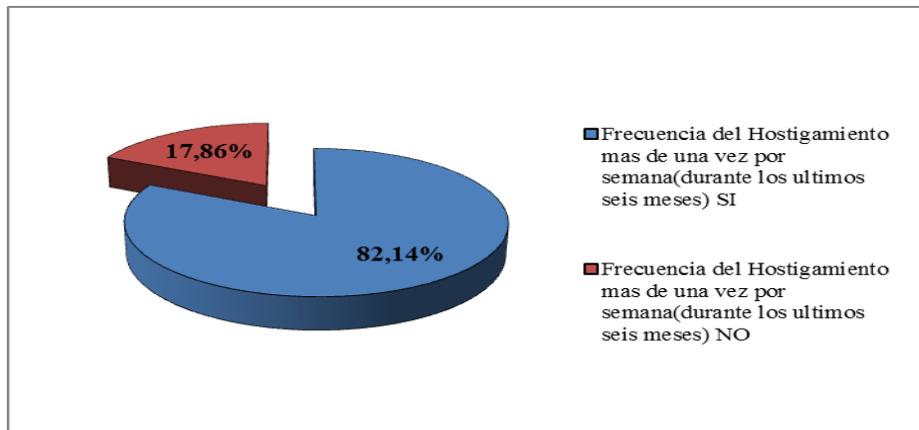


**Gráfico N°6 Comportamientos generalmente ejercidos del Mobbing de Superior o Jefe a Subordinado dentro de la empresa objeto de estudio**



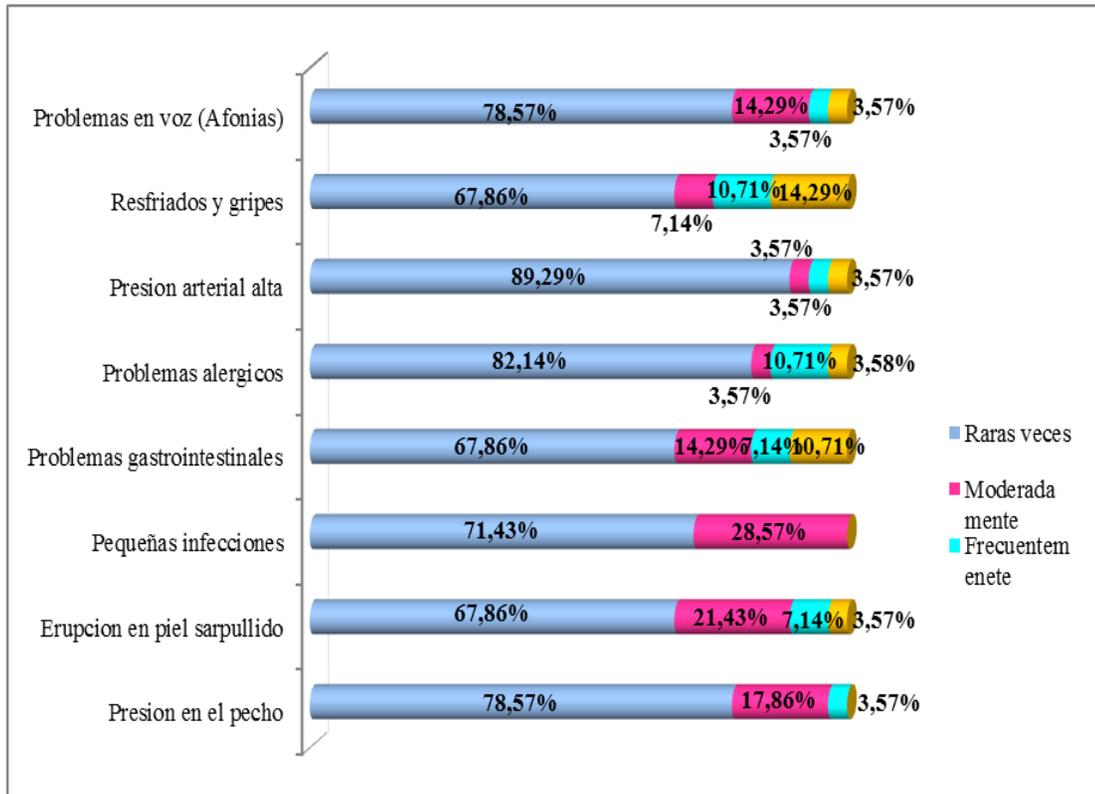
En el Gráfico N° 7 se observa que del 100% de las personas entrevistadas el 82,14% evidencio hostigamiento de por lo menos algunas de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de una vez por semana), por el contrario el 17,86% de la personas afirman que no han sido víctimas de por lo menos algunas de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de una vez por semana).

**Gráfico N° 7 Frecuencia del hostigamiento de más de una vez por semana en los últimos seis meses**



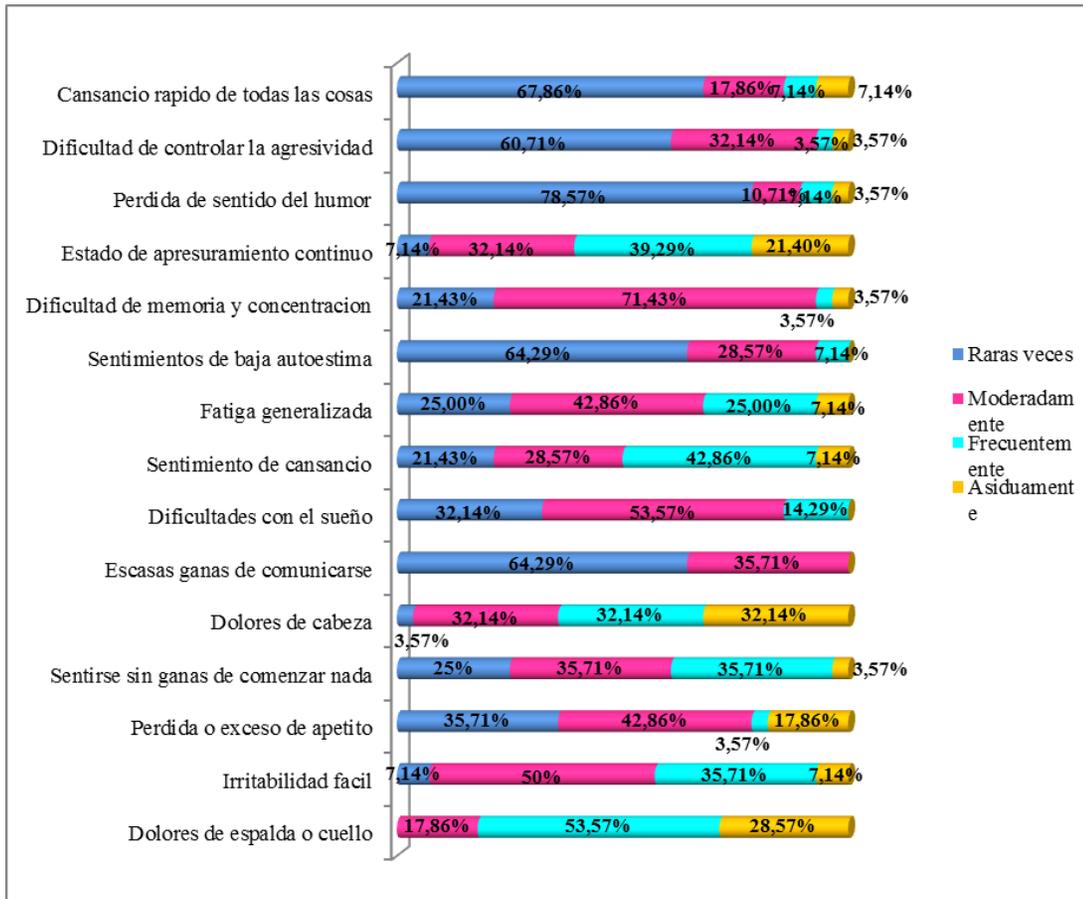
Los resultados observados en el Gráfico N° 8, relacionado con los resultados de los síntomas físicos del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), señalan que el 10,71% asiduamente presentan problemas gastrointestinales, lo que apunta a la importancia de conservar el organismo en un estado óptimo de salud, en pro de alcanzar metas que exigen el empleo de gran energía física e incluso mental, que termina exigiendo de cada trabajador más de lo que el mismo puede dar, lo que termina por debilitar su cuerpo, llevándolo progresivamente a una condición en la que su productividad será cada vez menor.

**Gráfico N° 8 Frecuencia de los Síntomas Físicos**



Se puede observar en el Gráfico N° 9 relacionado con la frecuencia de los síntomas psicológicos que el 32,14% de la población estudiada, manifiesta que asiduamente presenta dolores de cabeza, lo cual pueden considerarse como señales de alarma que podrían resultar a mediano plazo en padecimientos de estrés para los trabajadores, tanto dentro como fuera del trabajo, lo que apunta al hecho de que estos individuos han comenzado a trasladar sus emociones entre su ambiente de trabajo y su entorno cotidiano, sin mantener una línea divisoria entre ambos.

**Gráfico N° 9 Frecuencia de los Síntomas Psicológicos**



## CONCLUSIONES

Aprovechando que en Venezuela el tema en materia de acoso psicológico laboral no está lo suficientemente desarrollado y que es un tema que trata de tomar fuerza en el campo legal, se realizó esta investigación con la intención de determinar la situación del acoso laboral, también conocido en muchos países como Mobbing, en trabajadores que laboran en el área de producción de una empresa dedicada a la fabricación de Rodillos Industriales. De manera tal que se pueda dar a conocer el tema a las personas involucradas en el proceso.

El instrumento que goza de aceptación en cuanto al tema escogido es el denominado Escala Cisneros, este instrumento ha sufrido variados procesos de validación y confiabilidad en distintos países del mundo y ha sido enfocado a múltiples poblaciones de estudio, con el propósito de establecer criterios de semejanza y disparidad.

En cuanto al nivel de cumplimiento de los objetivos fijados por la investigación, se establecen las siguientes precisiones:

Objetivo Específico Número 1: Identificar los tipos de Mobbing presentes en el área de producción de una empresa privada dedicada a la fabricación de rodillos industriales.

El Mobbing se caracteriza por un conflicto asimétrico entre dos partes (agresor – víctima) y de la cual existe una diferencia de poder (social, económico, físico y psicológico) salen a relucir sujetos que intervienen en el acoso, donde hay una parte hostigadora que tiene más recursos, apoyo o una posición superior en relación a la persona hostigada.

Por este motivo, el primer objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar quién o quiénes son los autores del acoso en el área de producción de la empresa bajo estudio, en este orden de ideas para objeto de la identificación de los mismos se procedió a la aplicación de un instrumento denominado Escala Cisneros, en el cual las personas que respondieron dicho instrumento tenían que señalar quien o quienes eran los autores del acoso agrupados de la siguiente forma:

1. Supervisor o Jefe
2. Compañeros de trabajo
3. Subordinado

En este sentido, los resultados obtenidos permitieron verificar o identificar los tipos de Mobbing que se presentan en el área de producción de la empresa objeto de estudio, haciendo alusión en primer término al porcentaje de participación de las personas involucradas y pautadas para la aplicación del Cuestionario en donde se evidencio que un 100 % de la muestra seleccionada dieron respuesta a la pregunta referente al autor; ¿quién es el que realiza la acción de hostigar? Demostrándose que el tipo de Mobbing que prevalece con un 50% dentro del área de producción de la empresa es el ejercido por los compañeros de trabajo denominándose Mobbing Horizontal, este tipo de acoso se presenta mayormente entre trabajadores del mismo nivel.

Para los otros tipos de Mobbing los resultados se manifestaron con un 37% de las respuestas referente a el tipo de hostigamiento vertical descendiente, que se ejerce de superior a subordinado, esto con el propósito de mantener el poder por parte del hostigador. Y con un 13% de las respuestas concernientes al tipo de Mobbing mixto que se manifiesta de subordinados a superiores, donde un grupo de subordinados se revela en contra de su superior o jefe por no estar de acuerdo en la gestión que desempeña.

Dentro de la empresa se manifiesta en gran medida situaciones que propician al tipo de hostigamiento horizontal, presentándose situaciones como; burlas, bromas inapropiadas rumores y calumnias, acusaciones injustas entre otras, lo cual mantiene un clima de tensión y agresión en el área de producción de la empresa objeto de estudio.

Objetivo Especifico Numero 2: Describir los comportamientos particulares de Mobbing que frecuentemente señalan los trabajadores que inician el hostigamiento.

El acoso laboral se evidencia por la repetición de las conductas, este es el principal requisito para considerar que un trabajador es víctima de este fenómeno, existen muchas conductas o comportamientos que suelen desmejorar o perjudicar a las personas involucrada, por este motivo se procedió a la aplicación de la Escala Cisneros a los 28 trabajadores del área de producción de la empresa dedicada a la fabricación de rodillos industriales seleccionada para el presente estudio.

Esta escala consta de (43) ítems, donde se evidencian los distintos comportamientos que con frecuencia inician el acoso, estos ítems van acompañados de una escala donde nos indica la frecuencia en la que perciben dichos comportamientos, los resultados obtenidos para cada uno de los ítems permitieron establecer que los trabajadores participantes en el estudio, padecen o sufren acoso laboral, los comportamientos que en mayor medida o frecuencia evidencian los trabajadores según los resultados arrojados al analizar los datos obtenidos por la aplicación del instrumento son; burlas con un 17% , bromas inapropiadas con un 13%, cargas de trabajo irrazonables con un 14,29%, críticas y reproches con un 11,43%, rumores y calumnias con un 18,18% , lo que lleva a considerar que si existe presencia de comportamientos que inician el hostigamiento y esto es señalado por los trabajadores a través del cuestionario aplicado.

Objetivo Especifico Numero 3: Establecer la sintomatología que manifiestan los trabajadores expuestos al acoso en el área de producción de la organización.

Para el cumplimiento de este objetivo, dentro del estudio se hizo el abordaje de la sintomatología asociada al estrés dentro de la investigación, a través de la aplicación del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), el cual consta de treinta (30) ítems y está dividido en dos dimensiones:

1. Dimensión Psíquica - Social
2. Dimensión Física

En este sentido los resultados obtenidos permitieron deducir lo siguiente dentro de la dimensión Psíquica-Social, el 32,14% de la muestra estudiada, manifestó niveles medios y altos de síntomas psíquicos, entre los cuales se destacan, dolores de cabeza, estado de apresuramiento continuo con un 21,40% y dolores de espalda y cuello con un 28,57%. En cuanto a la dimensión física de la sintomatología del estrés, un 14,29% de la población estudiada presenta niveles medios y altos de la misma, entre los síntomas que mayor presencia tienen se encuentran; problemas gastrointestinales y resfriados con un 10,71%, los cuales pueden ser ocasionados al estrés, a la presión en cuanto a tiempos de entrega de producción, condiciones de trabajo a los cuales se ven expuestos a lo largo de la jornada laboral, lo cual termina por provocar las patologías antes mencionadas.

Mediante esta investigación es posible determinar que el personal que labora en el área de producción de la empresa estudiada está bajo la presencia de Mobbing, esto trae consigo una serie de consecuencias para la empresa, ya que el hecho de que se produzcan comportamientos de hostigamiento en el lugar de trabajo no significa que solo perjudica a la víctima, sino que afecta a su vez a la empresa involucrando aspectos tan fundamentales como la productividad, que repercute económicamente en altos costos.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Se exhorta a repetir esta investigación en el tiempo con una muestra distinta para confirmar los resultados que arrojó el presente estudio. De esta forma se pudiese desarrollar una investigación longitudinal, donde se pueden comparar los resultados retrospectivamente.
- ❖ Se propone realizar esta investigación en trabajadores de empresas públicas y privadas para así poder compararlos como objetivo agregado a los ya existentes.
- ❖ Se invita a enfocar este tema en al área legal y con ello conocer el estatus a nivel de legislación en Venezuela.
- ❖ Formar y capacitar en estilos de mando no autoritarios, solución de conflictos, trabajo en equipo y en paralelo.
- ❖ Efectuar análisis y sondeos que valoren más allá de los protocolos de factores psicosociales (adecuados para medir estrés y aspectos relacionados como carga mental, pero no para detectar situaciones de abuso o maltrato sino por sus efectos) incidiendo en aspectos directos como los que hemos podido observar al realizar la investigación.
- ❖ Buscar el respaldo y ayuda “Dentro y fuera”. Dentro del trabajo con los compañeros, así como con los representantes sindicales y miembros de los comités de salud laboral existentes y Fuera del mismo con los nuestros y las asistencias terapéuticas a localizar.

- ❖ Mentalizarse como supervivientes. Estudiar formas de mejorar todas las condiciones de trabajo, instalar la democracia en las relaciones laborales.
- ❖ Realizar un análisis causal de la situación que permita conocer el origen del problema y oriente las posibles soluciones a tomar.
- ❖ Promover políticas preventivas de manera eficaz para evaluar los riesgos a los que se exponen los trabajadores en condición de acoso.
- ❖ Desarrollar desde el propio centro de trabajo o área reglas claras sobre resolución de conflictos personales que garanticen el anonimato.
- ❖ Brindar a los trabajadores entrenamientos en cuanto a relaciones interpersonales o sistema de regulación de conflictos.
- ❖ Prestar servicios internos en materia de psicología.
- ❖ Definir el conflicto: Para ello se propone realizar un diagnóstico general del conflicto en los que se consideran aspectos como las causas del conflicto y sus contextos; posiciones y cuotas de poder de las partes; delimitación del interés u objetivo en controversia y las manifestaciones del conflicto.
- ❖ Desarrollar una estrategia de comunicación.
- ❖ Identificación de las áreas de confrontación: Se realiza dentro del clima comunicativo en el que se manifiestan los problemas (competitivo, elusivo, transigente, colaborador, complaciente).

- ❖ Adoptar una actitud positiva que las conduzca hacia una interacción positiva: Una actitud apropiada incluye la capacidad de confiar en la otra parte, o, al menos, en el proceso de comunicación para llegar a un intercambio comunicativo exento de estereotipos negativos.

En general se trata de mejorar las relaciones interpersonales de la empresa, basándose estas en el respeto mutuo y en la tolerancia. A demás podría ser eficaz expresar las quejas de violencia y asegurar a los empleados que dichas quejas o inquietudes serán escuchadas, tomadas en cuenta y analizadas.

## LISTA DE REFERENCIAS

Benjamin, Jean (2000). **El estrés**. Publicaciones Cruz O. México. Cannon, Walter (1961). John Herschel and the idea of science. **Journal of the history of ideas** 22. Review of Psychology, nº 44, 1993, pp. 1-22.

Biblioteca del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, gobierno de España Norma técnica de Prevención 476. **El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing**. En línea. Disponible: [http:// www.insht.es](http://www.insht.es). Consulta: 2012, Mayo 10.

Código Civil de Venezuela (1982). Gaceta oficial N°2990. Extraordinario del 26 de Julio. Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta oficial N°5.453. Extraordinario del 24 de Marzo. Venezuela.

Goncalves, Maribel y Gutiérrez, Jessica (2005). **Análisis del acoso psicológico laboral “Mobbing” en despidos del sector publico en Venezuela 2003-2005**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas

Hirigoyen, Marie (2001). **El acoso moral maltrato en el trabajo**. Editorial Paidós. Barcelona.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2010). **Artículo. Trabajadora de Pdvsa-La Campiña “fue objeto de un acoso laboral”**. En línea. Disponible: <http://www.aporrea.org/ddhh/n/53835html>. Consulta: 2012, Marzo 05.

Kahale, Djamil (2009). **Mobbing: El Acoso Laboral**. Editorial Vadell Hermanos C.A. Venezuela.

Lemus, Nydia (1997). **Psico-sociología de la salud de los trabajadores**. Trabajo de ascenso publicado. Universidad de Carabobo.

Ley Orgánica de Prevención, condiciones y Medio Ambiente del trabajo (2005). Gaceta oficial N°38.236. Extraordinario del 26 de Julio. Venezuela.

Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras (2012). Gaceta oficial N°6.076. Extraordinario del 07 de Mayo. Venezuela.

Leymann, Heinz (1996). **El contenido y desarrollo del Mobbing en el trabajo**. En línea. Disponible: <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf>. Consulta: 2012, Julio 20.

López, Gladys y Ventura, Eduardo (2005). **Estudio del Mobbing en los docentes contratados de la ECESA, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente. Monagas. En línea. Disponible: <Http://ri.bib.udo.edu.ve>. Consulta: 2012, Abril 02.

Martínez, Fernando y Pérez, José. (2004). **Factores psicosociales: metodología de evaluación**. En línea. Disponible: <http://www.mtas.es/factores/metodología>. Consulta 2012, agosto 07.

Piñuel y Zabala (2004). **Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Editorial Salterrea. Santander.

Meseguer, Mariano (2008). **El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicológicos en una empresa hortofrutícola**.

Trabajo de grado doctoral no publicado. Universidad de Murcia. España. En línea. Disponible: <http://digitum.um.es>. Consulta: 2012, Marzo 05.

Moreno, Bernardo (2010). **Factores y riesgos laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales**. En línea. Disponible: <http://www.insht.es>. Consulta: 2012, Abril 15.

Moreno, Manuel y Beltrán, Carolina (2006). **Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT- PANDO)**. Trabajo de investigación. En línea. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf>. Consulta: 2012, Abril 12.

Organización Internacional de Trabajo. Biblioteca mundial de la OIT. **Salud rendimiento y satisfacción en el trabajo**. En línea. Disponible: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards.pdf>. Consulta: 2012, Abril.

Reglamento parcial de la ley orgánica de Prevención, condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (2007). Gaceta oficial N°38.596. Extraordinario del 03 de Enero. Venezuela.

Visalli Ottavio (2005). **Aspectos psicosociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (Bullying) en centros educativos**. Trabajo de investigación. En línea. Disponible: <http://dspace.ubu.es/trabajosacademicos/bitstream>. Consulta: 2021, Julio 03.

**Anexo A. Instrumento de Recolección de datos (Escala Cisneros)**



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

**CUESTIONARIO**  
**MOBBING (ACOSO LABORAL)**

Esta es una investigación desarrollada por estudiantes de la Universidad de Carabobo, con el propósito de optar por el título a Licenciadas en Relaciones Industriales. Por ende se requiere de su valiosa colaboración para llevar a cabo el siguiente cuestionario.

A continuación encontrara usted una serie de preguntas relativas a su actividad laboral, esta investigación está basada en una escala denominada Cisneros, que se encarga de medir el grado de acoso Psicológico al que se ve expuesto el trabajador. Esto tiene por objeto identificar una serie de problemas que pueden estar afectando su salud.

Cabe destacar que este estudio es confidencial y se garantiza el anonimato de las personas involucradas.

**INSTRUCCIONES**

- Antes de responder cada afirmación lea detenidamente.
- Indique marcando una Equis (X) la casilla correspondiente, respecto a la respuesta que más se aproxime a su Opinión.

## DATOS DEL ENCUESTADO

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

### PARTE A FORMAS DE MALTRATO

**¿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/es de los hostigamientos recibidos*

1 Jefes o Supervisores

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

insoportable de manera malintencionada							
11 Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
12 Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
13 Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
14 Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
15 Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
16 me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
17 Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
18 Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
19 Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
20 Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (Rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados)	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
21 Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6

físicamente de ellos							
22 Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
23 Se intenta buscarme las cosquillas para (hacerme explotar)	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
24 Me menosprecian personal o profesionalmente	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
25 Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de nadar	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
26 Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
27 Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
28 Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
29 Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
30 Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
31 Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
32 Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
33 Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6

34 Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
35 Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
36 Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
37 Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
38 Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
39 Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
40 Intentan persistentemente desmoralizarme	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
41 Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
42 Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar (pillarme en algún renuncio)	<b>[ ]</b>	1	2	3	4	5	6
43 Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	<b>[ ]</b>	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)?		SI ( )			NO ( )		

**Anexo B. Instrumento de Recolección de datos (Inventario Sintomatología de Estrés)**

<b><i>Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)</i></b>						
<i>Señale con una equis (x) la frecuencia con que siente los síntomas que sufre en su vida diaria</i>		<b>Nunca</b>	<b>Raras veces</b>	<b>Moderadamente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Asiduamente</b>
<b>N°</b>	<b>SINTOMAS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	Dolores de espalda o cuello					
<b>2</b>	Irritabilidad fácil					
<b>3</b>	Perdida o exceso de apetito					
<b>4</b>	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
<b>5</b>	Dolor de cabeza					
<b>6</b>	Escasas ganas de comunicarse					
<b>7</b>	Presión en el pecho					
<b>8</b>	Falta de flexibilidad adaptativa					
<b>9</b>	Dificultades con el sueño					
<b>10</b>	Sentimiento de cansancio					
<b>11</b>	Dificultades sexuales					
<b>12</b>	Tiempo mínimo para uno mismo					
<b>13</b>	Erupciones en la piel, sarpullidos					
<b>14</b>	Fatiga generalizada					
<b>15</b>	Pequeñas infecciones					
<b>16</b>	Sentimientos de baja autoestima					

<b>17</b>	Aumento de la bebida, tabaco					
<b>18</b>	Dificultad de memoria y concentración					
<b>19</b>	Problemas gastrointestinales					
<b>20</b>	Necesidad de aislarse					
<b>21</b>	Problemas alérgicos					
<b>22</b>	Estado de apresuramiento continuo					
<b>23</b>	Presión arterial alta					
<b>24</b>	Pérdida del sentido del humor					
<b>25</b>	Resfriado y gripes					
<b>26</b>	Perdida del deseo sexual					
<b>27</b>	Problemas en la voz (afonías)					
<b>28</b>	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
<b>29</b>	Dificultad de controlar la agresividad					
<b>30</b>	Cansancio rápido de todas las cosas					

## **Anexo C. Confiabilidad Escala Cisneros**



## CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD

Los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación titulado "PRESENCIA DEL MOBBING EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE RODILLOS UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO", presentado por las bachilleres BALLOUT NADIA C.I. V-17.172.615 Y MACHADO NATALY. C.I. V-19.443.675, como requisito para obtener el título de Licenciadas en Relaciones Industriales, se ha sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como ALPHA DE CRONBACH, para los ítems cuya escala de medición es de tipo ordinal.

Para este procedimiento se utilizó diez (10) instrumentos aplicados para el denominado "Escala Cisneros" y un número igual al llamado "Inventario de Sintomatología de Estrés" en un grupo con características homogéneas. Se procesaron los datos en un formato diseñado para tal fin (ver anexos) y se calculó la fórmula correspondiente, obteniéndose un coeficiente de 0,9096 y 0,7067, respectivamente.

Considerando el resultado obtenido en la muestra seleccionada, 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 es comprendido 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 él, den respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto el resultado de "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, a los diez días del mes de marzo del año 2013.

Atentamente,  
  
LIC. MARCO VILLANO

Profesor Agregado adscrito a la cátedra de estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales - Universidad de Carabobo.

CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

		PERSONAS										Varianza
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ITEMS	1	4	5	5	5	6	4	5	5	4	5	0,40
	2	3	5	4	5	6	4	5	5	4	5	0,71
	3	5	3	5	5	6	4	5	5	4	5	0,68
	4	5	5	5	5	6	4	5	4	4	5	0,40
	5	5	5	6	5	5	4	5	4	2	2	1,79
	6	4	5	6	5	5	4	5	4	4	5	0,46
	7	4	5	6	5	2	2	5	3	5	4	1,88
	8	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	0,18
	9	4	5	6	5	5	5	5	5	4	4	0,40
	10	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	0,93
	11	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	0,23
	12	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	0,49
	13	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	0,27
	14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	0,27
	15	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	0,23
	16	4	5	6	5	5	4	5	5	5	5	0,32
	17	5	3	6	5	3	5	5	5	5	5	0,90
	18	5	4	6	5	2	4	5	5	5	5	1,16
	19	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	0,32
	20	4	5	5	6	4	5	5	4	5	5	0,40
	21	4	5	5	6	4	5	5	4	5	5	0,40
	22	4	5	5	6	4	4	5	4	5	5	0,46
	23	5	5	5	5	2	4	6	6	5	5	1,29
	24	5	5	6	5	5	3	6	5	5	5	0,67
	25	3	5	6	5	5	3	6	5	3	5	1,38
	26	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	0,32
	27	3	5	6	5	3	5	6	4	5	5	1,12
	28	5	5	6	6	2	5	6	6	5	4	1,56
	29	5	5	5	6	4	5	6	5	5	4	0,44
	30	5	5	5	6	4	4	6	5	5	4	0,54
	31	4	5	5	4	4	4	6	5	5	4	0,49
	32	5	5	5	4	4	5	6	4	5	5	0,40
	33	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	0,32
	34	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	0,18

*Foro Villano*

CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

		PERSONAS										Varianza
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ITEMS	35	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	0,44
	36	4	4	4	6	5	4	6	5	5	4	0,68
	37	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	0,44
	38	5	4	5	5	5	5	6	5	5	4	0,32
	39	4	5	5	5	5	4	6	5	5	5	0,32
	40	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	0,22
	41	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	0,22
	42	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	0,22
	43	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	0,22
Total		189	206	225	218	191	192	236	208	195	203	25,08
												224,81

0,9096

*Coficiente*

43

*Número de Items*

42

*Número de Items - 1 grado de libertad*

25,08

*Sumatoria de Varianzas Ítems Individuales St)*

224,81

*Varianza total (S)*



**Anexo D. Confiabilidad Inventario Sintomatología de Estrés**

CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

	PERSONAS										Varianza
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	0,28
2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	0,54
3	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	0,93
4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	0,71
5	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	0,62
6	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	0,27
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00
9	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	0,67
10	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	0,46
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,00
12	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	0,90
13	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	0,93
14	2	2	1	1	4	2	4	2	2	3	1,12
15	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0,18
16	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	0,68
17	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0,18
18	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	0,40
19	1	1	3	2	1	3	2	4	1	4	1,51
20	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	0,93
21	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	0,71
22	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	0,77
23	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0,40
24	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1,17
25	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	2,10
26	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	0,23
27	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1,17
28	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	0,50
29	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	0,94
30	2	1	2	1	1	2	4	1	1	1	0,93
Total	45	44	66	44	50	57	65	57	48	59	20,23
											63,85

ITEMS

0,7067

Coefficiente

30

Número de Items

29

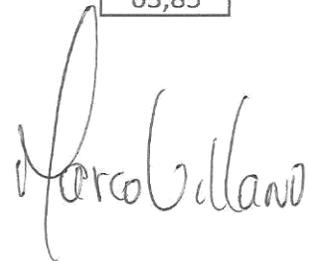
Número de Items - 1 grado de libertad

20,23

Sumatoria de Varianzas (Items Individuales St)

63,85

Varianza total (S)



**Anexo E. Matriz de Resultados (Escala Cisneros)**

### Matriz de resultados Escala Cisneros

**Autor del Hostigamiento**

Jefe o Superior
  Subordinados

Compañeros de Trabajo

**Frecuencia**

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

Ítems	Sujetos																											
	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
1	4	5	5	5	6	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	3	5	4	5	5	6	4	5	4	5	4	2	5
2	3	5	4	5	6	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	6	4	5	3	5	2	5
3	5	3	5	5	6	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	6	6	4	5	3	5	2	5
4	5	5	5	5	6	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	6	6	4	5	3	3	2	5
5	5	5	6	5	5	4	5	4	2	2	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	6	6	5	5	3	3	3	5
6	4	5	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	4	3	3	4	
7	4	5	6	5	2	2	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	6	6	4	3	4	4
8	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	6	6	4	3	3	4
9	4	5	6	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	6	6	4	3	3	4
10	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	6	6	4	3	1	4
11	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	4	3	6	6	2	3	1	4
12	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	6	6	5	4	1	4

13	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	6	6	5	2	1	4	
14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	1	5	6	4	5	5	1	6
15	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	6	4	2	5	4	6
16	4	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	6	4	2	5	4	4
17	5	3	6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	6	4	2	5	4	4
18	5	4	6	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	5	3	5	4	5	5	6	4	2	4	4	4
19	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	2	6	3	2	3	4	4
20	4	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	5	4	5	2	3	3	5	3	4	4
21	4	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	5	2	3	3	5	3	4	4
22	4	5	5	6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	4	5	3	4	3	2	3	3	5	4
23	5	5	5	5	2	4	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	6	2	3	3	5	5
24	5	5	6	5	5	3	6	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	6	2	3	3	5	5
25	3	5	6	5	5	3	6	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	6	2	3	3	2	5
26	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	6	6	5	4	3	2	5	
27	3	5	6	5	3	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	3	2	4
28	5	5	6	6	2	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	6	5	5	2	2	4
29	5	5	5	6	4	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	6	5	5	2	2	4
30	5	5	5	6	4	4	6	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	6	5	2	2	1	3	
31	4	5	5	4	4	4	6	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	2	1	4	3	
32	5	5	5	4	4	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	5	5	5	5	4	5	2	4	3	3
33	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	2	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	2
34	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	3
35	5	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3
36	4	4	4	6	5	4	6	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5

37	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	3	4	5	2	4	4	5	2	3	3	5			
38	5	4	5	5	5	5	6	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	6	2	3	3	5			
39	4	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	6	2	3	5	5			
40	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	6	2	3	5	5			
41	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	3	5	4	4	6	2	3	5	5			
42	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	6	2	3	3	4			
43	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	6	3	3	4	4			
44	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO																							

**Anexo F. Matriz de Resultados (Inventario Sintomatología de Estrés)**

ítems	Sujetos																													
	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		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1		
3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	1	1		
4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2		
5	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	1	3	2		
6	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
7	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1		
8	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1		
9	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
10	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	4	2	2	3	1	4	1	1		
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1		
12	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2		
13	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1		
14	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
16	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2		
19	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	4	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1		
20	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3		
22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1
23	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1		

<b>24</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2
<b>25</b>	1	1	2	1	1	3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	3	2	
<b>26</b>	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	
<b>27</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
<b>28</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1
<b>29</b>	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1
<b>30</b>	1	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	4	1

Frecuencia de los Síntomas	
1	Raras veces
2	Moderadamente
3	Frecuentemente
4	Asiduamente