



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



**EL ACOSO LABORAL Y LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS**

Tutor: Prof.Jhon León

Autores (a):

Henríquez M., Yuleska C.

C.I 18.748.542

Martinez, Yasmina

C.I 18.062.542

Trabajo de Grado presentado para optar al título
De Licenciados en Relaciones Industriales.

Bárbula, julio de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EL ACOSO LABORAL Y LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS**

TUTOR:

PROF. JHON LEÓN

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Prof. Jhon León
C.I. V- 9.829.068

Campus Bárbula, junio de 2015



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



VEREDICTO

Nosotros, los miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado, titulado: **EL ACOSO LABORAL Y LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.**, presentado por los bachilleres: Henríquez Yuleska C.I. 18.748.542, Martínez, Yasmina C.I. 18.062.542 para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

En Valencia, a los ____ días del mes de _____ de 2015.

Apellidos

Nombres

C.I.

Firma

DEDICATORIA

Hoy por hoy dedico este Trabajo de Grado a Dios, ese ser divino que ha estado conmigo en todo momento iluminando mis días y mis ideas para plasmarlas en estas páginas, a él primeramente dedico este Trabajo de Grado y agradezco infinitamente el hecho de haberme regalado La vida y permitirme llegar a donde estoy.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, ellos mis seres amados, quienes a lo largo de la vida me han inculcado que con esfuerzo y dedicación se puede llegar al éxito, rodeándome siempre de su amor y apoyadme en todo momento, esta dedicatoria también va a mi Hermano, mi compañero, mi apoyo un ser querido que siempre ha creído en mí y ha estado en todo momento conmigo.

A mi hijo, ese pedacito de luz que llegó a mi vida hace año y medio, cambiándole el sentido a mi vida y haciéndola más feliz, con el conocí el amor verdadero, a mi esposo, mi amigo, mi confidente, mi compañero de vida, quien siempre me ha apoyado y siempre a credo en mí, a todos ustedes gracias, los amo infinitamente.

Yuleska.

DEDICATÓRIA

Este Trabajo de Grado se lo dedico principalmente a Dios, mi padre espiritual, quien me dio la vida y me ha acompañado a lo largo de mi vida iluminando mis días y mis pensamientos y quien me ha acompañado a lo largo de mi carrera como estudiante ayudándome a llegar donde estoy y brindando-me la oportunidades de vivir este momento.

De igual modo esta dedicatoria es en honor a mis padres, quienes me dieron la vida y me enseñaron a vivir con valores, amor y dedicación, enseñándome que con mucho esfuerzo y amor por lo que hacemos se puede llegar muy lejos, ellos han sido de mucho apoyo para mí, en compañía de mis hermanos a quienes amo inmensamente y quienes me siguen apoyando, ellas han creído en mí siempre y me han brindado todo su amor y los mejores ejemplos de vida, las amo.

A mi hija, ese ser maravilloso que llegó a mi vida hace más de siete años, cambiándola completamente de manera positiva y motivándome a ser cada día mejor y a darle el mejor ejemplo, ella es el motivo de mi vida, de mi felicidad y mi mayor orgullo.

De igual manera dedico este trabajo de grado a mi mejor amigo Ysidro Ojeda y a mi madrina Maribel Mieres, ellos siempre han creído en mí y en cada momento me han dado su apoyo y colaboración, motivándome a seguir adelante y apoyándome en los momentos más precisos, los amo.

Yasmina.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi guía mi luz y mi maestro, sin el nada sería posible en mi vida, sin él no hubiese podido llegar a cumplir este gran sueño, mi meta más anhelada: ser profesional.

Agradezco a mis padres por todos sus esfuerzos, por luchar por mi educación por mi bienestar siempre, por ser mi guía y mi ostén por ser mi gran amiga inseparable, los adoro.

Agradezco a mi esposo el hombre de mi vida, la persona que ha sido mi apoyo incondicional, que me ha amado por sobre todas las cosas y por ese gran amor es que nunca decaí, siempre estuvo fuerte al pie de lucha junto a mi sin desvanecer. Te amo mi amor.

A mi familia en general y amigos que de una u otra forma colaboraron con esta gran meta.

Los adoro.
Mil y un millón de gracias.

Yuleska Henríquez.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios que me ha permitido vivir cada día lleno de salud y rodeado de personas maravillosas y a todos los ángeles que Dios me envió para hacer más placentero mi recorrido en esta maravillosa carrera.

A mi familia, a mis padres y mis hermanas que con tolerancia, paciencia y amor me han apoyado y guiado mis pasos, a todo el resto de mi familia que de muchas maneras han contribuido para alcanzar mis objetivos.

Por último agradezco a la persona más importante en mi vida **SOFIA**, mi princesa, mi razón de ser, ella que con cada sonrisa, con cada palabra, con cada mirada me enseña, me da la fuerza y el ánimo necesario para crecer y ser mejor cada día.

Gracias a todos.

Yasmina Martínez.



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



EL ACOSO LABORAL Y LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Autoras:

Henríquez, Yuleska

Martínez, Yasmina

Tutor: León, Jhon

Fecha: Julio 2015

RESUMEN

El mobbing es definido como una forma de violencia psicológica extrema ejercida por una o varias personas hacia otras personas de manera recurrente y sistemática en un tiempo determinado. Este trabajo de investigación posee un enfoque descriptivo, ya que permite orientar el análisis de profundidad en cuanto al acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, específicamente en una almacenadora ubicada en Guacara, en Estado Carabobo. Se aplicaron tres instrumentos a una muestra significativa para un total de 25 trabajadores, el primero denominado Escala de Cisneros, el segundo denominado Inventario de Sintomatología de Estrés y por último se aplicó una guía de entrevista semi-estructurada al Jefe de Recursos Humanos y al Delegado de Prevención. Seguidamente se analizaron los resultados, evidenciándose la presencia de acoso por parte de los jefes a un 52% de los encuestados que señalaron que constantemente son víctimas de realizar cargas de trabajo insoportables de manera maliciosa y el acoso por parte de los compañeros de trabajo se puede apreciar en un 72% donde los encuestados expusieron que sufren humillaciones en público, por otra parte las manifestaciones estudiadas por el Inventario de Sintomatología de Estrés obtuvieron que un 52% padece de presión en el pecho y se pudo comprobar que el 60% de los encuestados sufren de motivación personal, por lo que se concluyó que estas acciones se minimizarían de existir un programa de Seguridad y Salud Laboral en la organización, por lo que se recomendó la elaboración de políticas de seguridad y salud en el trabajo, además de un programa de recreación, como también una guía de actuación ante situaciones de acoso y por consiguiente la realización de un programa de seguridad y salud laboral.

Palabras Claves: Acoso laboral, salud laboral, riesgo, prevención.



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



WORKPLACE HARASSMENT AND THE HEALTH OF THE WORKERS

Authors:

Henríquez, Yuleska

Martínez, Yasmina

Tutor: León, Jhon

Fecha: Julio 2015

ABSTRACT

Mobbing is defined as a form of extreme psychological violence from one or more people to other, recurrently and systematically, in a specific time. This research has a descriptive approach, because it allows direct a depth analysis as for workplace harassment and health of workers, more specifically in a warehousing placed in Guacara, Carabobo State. There were applied three instruments to a significant sample for a total of twenty-five (25) workers, the first one was named Scale of Cisneros, the second one was named Inventory of Stress Symptomatology, and the last one was a semi-structured interview applied to the Boss of Human Resources and to the Prevention Delegate. Then, the results were analyzed, demonstrating the presence of harassment from the boss to a fifty-two percent (52%) of the interviewed that showed that constantly they are victims of doing insufferable workload, and regarding to harassment from the co-workers, results showed that a seventy-two percent (72%) of the interviewed expressed that they were victims of public humiliation, on the other hand, the manifestations studied in the Inventory of Stress Symptomatology, displayed that a fifty-two percent (52%) suffer from chest tightness, also it could reveal that the sixty percent (60%) of the interviewed suffer from personal motivation, that's why it is concluded that this group of actions were reduced if an Occupational Security and Health Program exists in companies, so the development of security policies and health at work is recommended, besides a recreation program, as well as a guide to action in situations of harassment and therefore the implementation of a program of safety and health at work.

Key Words: Workplace harassment, occupational health, risk, prevention.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	13
ÍNDICE DE GRÁFICOS	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA	17
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
Justificación de la Investigación.....	25
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO.....	27
Antecedentes	27
Bases Teóricas	31
Referente Teórico.....	31
Teoría Sociológica de la Agresión	31
Acoso Laboral o Mobbing y su Tipología.....	34

Acoso Laboral o Mobbing Ascendente	37
Acoso Laboral o Mobbing Descendente	38
Bases Legales	50
CAPÍTULO III	57
MARCO METODOLÓGICO	57
Naturaleza de la Investigación	57
Estrategia Metodológica.....	58
Población y Muestra.....	64
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	65
Confiabilidad	67
Confiabilidad del Instrumento.....	67
CAPITULO IV	69
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	83
LISTA DE REFERENCIAS	87
ANEXOS	90
Anexo A	91
Anexo A	92
Anexo B.....	93
Anexo C.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS N°	PÁGS.
Cuadro N° 1. Actividades del acosador.....	44
Cuadro N° 2. Cuadro Técnico Metodológico.....	60
Cuadro N° 3. Estrategias a aplicar en la organizacion	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS N°	PÁGS.
Gráfico N° 1. Conductas predominantes por parte de los jefes y Superiores	70
Gráfico N° 2. Conductas predominantes por parte de compañeros del mismo cargo o similar.....	75
Gráfico N° 3. Conductas predominantes por parte de los subordinados.....	¡Error!
Marcador no definido.	
Gráfico N°4. Consecuencias físicas registradas, por parte de los Trabajadores	77
Gráfico N° 5. Consecuencias psicológicas registradas por parte de los trabajadores	788
Gráfico N° 6. Consecuencias sociales registradas por parte de los trabajadores y trabajadoras	79

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral, se refiere a una situación de persecución u hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, según (Piñuel y Zabala, 2001), expresan que “una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por un hecho de violencia, de forma sistemática durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”.

De esta manera, el estudio del acoso laboral y su impacto en la salud del trabajador y trabajadora, se define como una idea de sensibilización, donde se brindan aspectos cognoscitivos de las diferentes afluencias del acoso laboral para así señalar estrategias que de una manera u otra lo solventen, evitando así los malos entendidos, las colisiones de tratos entre personales, el aislamiento y la producción de enfermedades físicas y mentales a los trabajadores víctimas de acoso.

Por esta razón, el presenta trabajo fue estructurado mediante capítulos, donde se pretenden caracterizar cada una de las etapas del estudio del acoso laboral dentro de una empresa manufacturera ubicada en el Municipio Guacara del Estado Carabobo. Tal estructura es la siguiente:

Capítulo I: describe el Planteamiento del Problema, las interrogantes de los investigadores, las cuales han sido convertidas en acciones investigativas, de donde se

desprende el objetivo general y los objetivos específicos y finaliza con la exposición de la justificación.

Seguidamente, se presenta el **Capítulo II**: donde se desarrolla el marco teórico, donde se describen todos los referentes documentales y bibliográficos que guardan relación directa con la temática, es así como se presentan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas y bases legales, estas últimas permiten el entendimiento teórico de todo lo relacionado con el acoso laboral o mabinga, para proporcionar datos necesarios para la mejor estructuración del estudio.

Así mismo, se describe el **Capítulo III**: el cual hace referencia al marco metodológico, donde se define el tipo de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos.

Por último, se muestra **Capítulo IV**: donde se determinan los análisis y presentan los resultados del estudio, a fin de comprender el caso y señalar estrategias de las cuales se podrán establecer conclusiones y recomendaciones para mejorar la situación vivida.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El acoso laboral es uno de los factores más preocupantes en el mundo laboral moderno, su presencia en este ámbito ha estado latente desde los propios orígenes del desarrollo de actividades por cuenta ajena, siendo un riesgo potencial en cualquier relación de trabajo, por lo que se puede hacer referencia al acoso laboral, a través del término anglosajón "Mobbing", el cual Andrio (2010) define como:

Una actitud recurrente y sistemática de persecución, intimidación, y hostigamiento; a través del que una persona o grupo de personas persiguen menoscabar la moral y la autoestima del trabajador, tratando de conducir a éste a una situación límite en la que termine por abandonar su puesto. Esta terminología, fue adoptada por el profesor Heinz Leymann doctor en psicología pedagógica, quien realizó una investigación donde encontró similitud entre el comportamiento hostil en los alumnos de una escuela y el comportamiento hostil a largo plazo, en empleados en sus lugares de trabajo. (En Línea).

Basado en lo anterior, se puede decir que el acoso psicológico en el trabajo es un tema que desde hace años ha saltado a debate de los medios de comunicación preocupando a estudiosos, políticos, periodistas, este fenómeno en un problema en el mundo; el cual, lejos de reducirse, se ha expandido, produciendo con ello una alarma y un interés mediático que, lo ha convertido en un tema alto interés social. Motivo por el cual, el Instituto Nacional de Estadística (2013: En Línea), expuso que “un 7,4% de

los ocupados que declara factores adversos para su bienestar mental afirma que ha sufrido acoso o intimidación (375.100 personas). En el caso de las mujeres, este porcentaje alcanza el 9,4%”.

Al respecto, Mijares (2011:85), expresó que “no existe una única definición de lo que se entiende por comportamientos de acoso, observándose diferencias semánticas entre autores, que en general no son muy significativas”, sin embargo, sus consecuencias suelen ser severas sobre el individuo afectado y su entorno social; logrando así, que sea uno de los emergentes de riesgos psicosociales en el trabajo, conllevando un motivo de gran importancia por los efectos ocasionados.

Por esta razón, se ha convertido en un factor de investigación y de regulación legal, sobre todo en la Unión Europea, donde ha tenido su auge desde hace más de 30 años, sin embargo, en la actualidad diversos países latinoamericanos han tratado la problemática sobre el acoso laboral; en Colombia se han aprobado leyes desde el año 2006, en la que dicha legislación constan de diversos artículos que destacan aspectos fundamentales sobre la agresión física y psicológica al individuo dentro de la organización. Mientras que Argentina tiene proyectos de leyes tendientes a sancionar y a castigar el acoso laboral, pero que aún están en estudio. (Mac Donald, 2006)

En este sentido, Martínez (2014:01), establece que “la violencia laboral constituye un hecho social generalizado, pero es un fenómeno no visualizado en la mayoría de los países latinoamericanos, a pesar de ser un factor de riesgo en las relaciones de empleo y actuar en consecuencia sobre otras relaciones interpersonales”. Lo que acredita una resistencia a su reconocimiento; indicando que este factor todavía no se trata en todos los países latinos como un factor organizacional, sino que prevalece como el resultado

de una conducta y comportamiento narcisista e individual de un sujeto contra otra persona.

Es por ello, que la violencia en el ámbito laboral ha alcanzado grandes dimensiones traspasando entornos de trabajo y grupos profesionales , por lo que se ha tornado una situación preocupante ya que este tipo de violencia afecta al trabajador arriesgando de manera importante su calidad de vida, repercutiendo así sobre su dignidad y afectando las actividades laborales.

No obstante, en Venezuela, si se han establecido normas que sancionan y regulan estas circunstancias que atentan contra, la salud y bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras, por medio de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), donde se especifica la abstención de realizar toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica y aislamiento, brindando de este modo un soporte social para enfrentar tal situación.

Sin embargo, el desconocimiento de estas legislaciones, la falta de capacitación hacia el personal que maneja subordinados y el temor que siente estos de evidenciar la existencia de acoso dentro de la organización donde ejerce labores, ha posibilitado que este hecho, sea un factor de preocupación venezolano, por lo que Gutiérrez (2013), aplicó un estudio detallado al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral INPSASEL (2013:10), indicó mediante un estudio estadístico que “del 100%

de los trabajadores que renuncian a empresas, el 65% han sido víctimas de acoso laboral de diferente índole, debido a que el patrono busca evadir las determinaciones salariales especificadas por la LOTTT y así emitir pagos menores”.

Por esta razón, son alarmantes los casos de acoso laboral en Venezuela, los cuales se manifiestan como la hipertensión arterial, silenciosa, porque los trabajadores y trabajadoras que padecen este flagelo no lo denuncian; debido a la falta de auditoría por parte del ente responsable. Estos números reflejan la escasa cultura laboral y seguridad en las empresas, aun cuando el empleador está obligado a garantizar el bienestar del trabajador y el organismo adscrito al Ministerio del Trabajo encargado de la materia.

Hasta el presente, los trabajadores de las organizaciones están sometidos a un estado de subordinación laboral, implicando necesariamente la conexión con un superior jerárquico que constituye la posibilidad de mayor acoso laboral, en cambio, cuando una estructura organizacional no posee una línea horizontal de mando, sino que todos manejan la misma línea de mando, es más notorio presenciar el acoso laboral por parte de sus compañeros, principalmente al conseguir un cargo, lo que puede generar envidia en las otras personas.

En el caso, de la pequeña y mediana industria tanto públicas y privadas del país, no se escapan de esta situación, al respecto, se señala que este tipo de comportamientos en el trabajo es más frecuente, “... lo que ha hecho atraer atención de trabajadores, responsables de las organizaciones, representantes de los trabajadores e incluso investigadores. Cada día se anuncian más las actitudes que generan violencia

psicológicas en el trabajo, y en los últimos años se considera como un problema que se encuentra latente en Venezuela a nivel judicial.” (Ausfelder, 2002, p.3)

Dentro de este marco, se podría inferir que la cuestión no está solo en las actitudes y comportamientos que se muestren hacia la víctima o como se les trata, sino en el factor relevante de la frecuencia con que se pone en práctica tales comportamientos y durante cuánto tiempo, es decir, una comunicación hostil o muestra de agresividad puede ser indicio de un conflicto puntual y no tener mayores consecuencias para el individuo; la repetición sistemática de tales comportamientos en un tiempo prolongado posiblemente sea la causa de los efectos patológicos en el trabajador, ya que se considera un conflicto que implica un largo proceso de deterioro de la víctima que puede durar más de un año.

En base a lo anterior, surge la inquietud por realizar el estudio que determine el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras de una empresa almacenadora, ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo. En vista de que se ha percibido la existencia de persecución entre los empleados, lo que ha traído consigo, la gestación de conflictos interpersonales que influyen sobre la salud de las trabajadoras y trabajadores que conllevan a un aumento prolongado de ausencias a causas de reposos médicos, lo que a su vez, propicia un clima laboral muy tenso, ya que para el cumplimiento de las metas trazadas, se cuenta con un personal más reducido y poco motivado.

En este sentido, el acoso laboral visible en la organización objeto de estudio, ha mantenido a la empresa en una constante lucha sobre los mecanismos de defensa social

del trabajador y trabajadora, lo que indica que no es solo el individuo acosado quien es afectado, la empresa también; puesto que su imagen posibilita el alejamiento de futuros trabajadores y por ende el cierre de sus instalaciones por el incumplimiento de las políticas nacionales que regulan tales situaciones de riesgo tanto psicológico como en la salud.

Partiendo de lo anterior, se hace indispensable estudiar sobre el acoso laboral, dentro de un enfoque participativo, que permita no sólo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de los variables que promueven el acoso laboral.

Ante esto, existe la necesidad de realizar estrategias que permitan controlar los factores de acoso laboral y los conflictos interpersonales que afectan la salud de los trabajadores y trabajadoras, a fin de contar con elementos motivacionales, de responsabilidad y respeto personal que ayude a los mismos a estar en armonía e integrados, de forma que puedan operar sinérgicamente en pro a la evolución organizacional y no de manera entrópica, pudiendo así responder las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los comportamientos posibles que producen el acoso laboral de los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora ubicada en Guacara?

¿Cuáles son los efectos que hacen posible la generación de situaciones de acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras?

¿Cómo se pueden prevenir las situaciones de acoso laboral que repercuten en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una empresa almacenadora ubicada en Guacara?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo.
2. Describir los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.
3. Señalar estrategias de mejora que permitan prevenir las situaciones de acoso laboral que repercuten en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

El interés fundamental de llevar a cabo esta investigación, surgió de la relevancia que presenta el acoso moral laboral o mobbing sobre la salud de los individuos víctimas de tales casos y el efecto que el mismo puede producir sobre la empresa relacionada con respecto a su imagen y proyecciones futuras, ya que estas circunstancias no posibilitan el crecimiento, puesto que la evidencia servirá de herramienta para la creación de un modelo estratégico organizacional e individual de detección, prevención y atención al acoso laboral.

Al respecto, consciente de los cambios que puede padecer una persona víctima de estos actos, este estudio ofrece bondades y beneficios relacionados a la salud y la seguridad ocupacional, ya que las organizaciones requieren de una acción gerencial y de estrategias que le ayuden a combatir las enfermedades que se originan en el trabajo, como el estrés y la depresión, que tanto perjudica emocional y físicamente al individuo, lo cual activa automáticamente los motores de funcionalidad productiva que garantiza el cumplimiento de metas, la simplicidad de operaciones y el reconocimiento colectivo en pro a la proyectividad y avance colectivo.

En consecuencia, se plantean una serie alternativas que permitan fortalecer los valores morales y culturales de la organización, realzando los niveles de respeto dado de un personal a otro, ofreciendo información útil para la puesta en marcha de políticas de educación y la creación de ambientes laborales libres de acoso acentuándose en la prevención de conductas de acoso moral a través de la implementación de un clima laboral satisfactorios, con la finalidad de que prevalezca la armonía laboral, con lo cual

resultará ventajosa la administración del personal, ya que se tendrá una disposición total del mismo para el desarrollo de tareas colectivas que promueven el éxito socio-industrial.

En general, este estudio pretenderá enmarcar un aspecto positivo para mejorar las relaciones interpersonales de la empresa, basándose éstas en el respeto mutuo y en la tolerancia. Además, podría ser eficaz: facilitar cauces para expresar las quejas de violencia, arbitrar medidas para investigar su veracidad, asegurar a los empleados que sus quejas serán escuchadas y analizadas, y que los procedimientos que se aplicaran en la toma de decisiones serán justos.

En ese sentido, este estudio brindará aportes teóricos para la línea de investigación de Seguridad y Salud Laboral, sobre el tema del acoso, cuyos comportamientos se han incrementado en los últimos tiempos y servirá como herramienta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas que deseen investigar el tema, de igual manera contribuye con la empresa, por cuanto los resultados de este trabajo de investigación serán considerados para aplicar estrategias que conduzcan a superar este problema laboral, y aún más, constituye la base fundamental para generar un modelo que brinde los lineamientos que orienten la dirección, prevención y atención del acoso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Es importante destacar que existe un valioso número de trabajos de investigación, los cuales son necesarios analizar y tomar en cuenta para resaltar los aspectos más significativos de los mismos, ya que representan un aporte significativo y un excelente punto de partida de la investigación que se lleva a cabo, a continuación se presentan algunos de ellos:

Comparativo del Acoso Laboral Loreto y Seabra (2013), realizaron un estudio descriptivo con diseño no experimental, cuyo objetivo fue comparar el mobbing de las organizaciones públicas y privadas de Caracas, debido a que cada tipo de organización contiene diferentes comportamientos, políticas y estructuras, para lo cual se aplicó a una población que estuvo constituida por 89 trabajadores del sector público y 111 trabajadores del sector privado, se utilizó como instrumento un cuestionario constituido por 46 preguntas cerradas dicotómicas con dos alternativas de respuesta “Si” y “No”.

Sus resultados mostraron cierto grado de inestabilidad laboral. Se tiene que para el sector público un total de 35 trabajadores, es decir, el 39,30 por ciento de los 89 encuestados afirmaron estar padeciendo de mobbing, mientras que en el sector privado se obtuvo un total de 24 trabajadores, es decir, el 21,60 por ciento de los 111 encuestados para este sector. Las preguntas correspondientes a los autores de hostigamiento tanto en el sector público como el privado, arrojan que el acoso laboral

se recibe en mayor medida por parte de los jefes y supervisores, con porcentajes importantes de 64 por ciento, lo que representa un total de 57 trabajadores de los 89 encuestados y 49,5 por ciento, que representa a 55 trabajadores de los 111 encuestados, respectivamente. Lo que evidenció que en ambos sectores ocurre el mobbing.

De acuerdo al análisis, se considera que este antecedente posee una vinculación directa con el objeto de estudio de la investigación que se está desarrollando sobre el acoso laboral, ya que la información e instrumento de indagación sirve para el desarrollo de la misma, aunado a que actualmente las organizaciones no están preparadas para afrontar este tipo de conflictos por lo que en estos casos no bastaría remitirse a los problemas interpersonales, sino que es necesario impulsar la reformulación de los flujogramas administrativos y la distribución de las tareas a partir de los cuales rediscutir cuestiones personales.

Otro aporte resaltante es el **Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias de Quevedo (2005)**, que realizó un estudio descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo fue examinar los niveles de estrés organizacional y el patrón de afrontamiento, para lo cual se aplicó a una población que estuvo constituida por 99 trabajadores, una encuesta anónima de 49 preguntas que evaluaba el estrés y el afrontamiento. Se obtuvo como resultado que el 95,96 por ciento de la población se ubicó en los niveles bajo e intermedio de estrés, ningún trabajador presentó el nivel alto. Las preguntas correspondientes a los factores clima organizacional, falta de cohesión y estructura, obtuvieron los mayores promedios presentándose como principales estresores. El patrón de afrontamiento predominante fue el directo con un 40,40 por ciento, seguido por evasivo y pasivo, existiendo una asociación entre estrés y patrón evasivo, lo que sugiere un diseño de estrategias individuales y organizacionales a los fines de disminuir y prevenir el riesgo psicosocial.

De estas evidencias, las investigadoras consideran que el antecedente posee una vinculación directa con el objeto de estudio de la investigación que se está desarrollando sobre el acoso laboral, ya que evalúa los niveles de estrés organizacional y el patrón de afrontamiento en vista de que ambos son factores que afectan la salud del trabajador, siendo el resultado de conductas hostiles, ofensivas, maliciosas, intimidatorias, o los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos, que de forma sistemática se ejerzan por una persona o grupo de personas sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que se manifiesten a través de cualquier acto que atente contra la dignidad o la integridad física o psíquica de la persona o la perjudique psicológica o moralmente y que tenga por finalidad la destrucción psicológica de la víctima, el abandono de su puesto de trabajo o degradar las condiciones del mismo.

Según el profesor Iñaki Piñuel, experto español y pioneros en la investigación y divulgación de este fenómeno en España, el acoso psicológico tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, apocar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la organización, para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas (Piñuel y Zabala, 2001).

Así mismo, **Carillo (2004)** realizó una investigación titulada **“Propuesta de un modelo de atención del acoso laboral en pequeñas empresas del ramo hotelero en la ciudad de Colima”** para optar por el título de Médico Ocupacional, otorgado por la Universidad de Colima. El objetivo general fue identificar la presencia y los efectos del acoso laboral en los trabajadores de las empresas que integran el ramo hotelero y, con base en los resultados obtenidos, proponer un modelo de atención del fenómeno orientado a los sectores más vulnerables expuestos en la investigación. El estudio

utilizo una muestra de 206 trabajadores, a los cuales les fue aplicada la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Ente las conclusiones destaca una tasa de incidencia de acoso laboral del 24, 5 % en los trabajadores estudiados el grupo etario relevante fue entre 26-45 años de edad en un 32% de los casos mobbing y el sexo relevante fue el femenino en un 55 %; el nivel o área laboral predominante fuel área operativa en 95%.

Es importante comprender que los efectos negativos que desempeña el acoso laboral no son solo para la víctima, aunque obviamente el mayor peso recae sobre ella, sino que también la empresa se ve afectada en términos de productividad

Bases Teóricas

Referente Teórico

A continuación se presentaran algunas teorías que se tomaron en cuenta para la fundamentación del problema de la investigación:

La teoría que enmarca el campo teórico de esta investigación encuentra su fundamento en la teoría Socio-ecológica de la Agresión, la cual fue seleccionada ya que explica claramente la conducta grupal de los individuos dentro de las organizaciones. En efecto, representa n eje fundamental dentro de la investigación pues el mobbing producto en parte de la frustración del victimario es concebido como un conflicto social.

Teoría Sociológica de la Agresión

La teoría sociológica de la agresión según Bonals (2007: En Línea), “estudia el fenómeno de la agresión como una forma de conducta colectiva y su inspirador es Durkheim”. El eje fundamental de esta teoría es la violencia o agresión, que según González (2002:01); “es una forma de comunicación social, en cuanto a que tiene una probabilidad muy alta de amplificar la comunicación, pudiendo servirle al violento, en otras cosas, para la afirmación y defensa de la propia identidad”.

En este sentido Durkheim (1987) indicó que:

La causa determinante de la violencia y de cualquier otro hecho social no está en los estados de conciencia individual, sino en los hechos sociales que la preceden. El grupo social es una multitud que, para aliviar la amenaza del estrés extremo, arrastra con fuerza a sus miembros individuales. (p.02).

Por otra parte, se puede inferir que la agresividad puede expresarse de muy diversas maneras y no son rasgos estables y constantes de comportamiento, por lo que debemos tener en cuenta la situación estímulo que la presenta, en vista de que el mobbing o acoso laboral puede producirse por la agresividad social o individual que se sobrepone a los intereses o fines de cada persona.

La teoría sociológica de la agresión arroja dos vías para la existencia de la agresión, una vía individual que tiene que ver con las aspiraciones de cada persona y una grupal que viene dada por el conjunto, sin embargo ambas están estrechamente ligadas a la conducta colectiva y son expresadas hacia el colectivo mismo.

Esto es expresado por González (2002) como:

La agresividad social, la cual puede ser de dos tipos: individual, es fácilmente predecible, sobre todo cuando los objetivos son de tipo material e individualista, o bien grupal. Esta última no se puede predecir tomando como base el patrón educacional recibido por los sujetos, sino que se predice por el referente comportamental o sujeto colectivo, el llamado “otro generalizado” al que respeta más que a sí mismos y hacia el cual dirigen todas sus acciones.(p.02).

A este respecto, se puede decir que cada una de las empresas cuenta con una personalidad y un comportamiento determinado por el grupo de trabajadores que hacen vida en dicha empresa, el grupo arrastra a sus miembros individuales para hacer un conjunto de características relativamente homogéneas, en cuanto a comportamiento, normas, valores, objetivos, entre otros.

Como resultado, se puede afirmar que los principios fundamentales de esta teoría enfocados al área laboral y más directamente hacia la manifestación que da razón a esta investigación, ya que la agresión dada como hecho social puede conducir a gran variedad de expresiones de acoso u hostigamiento por parte de un grupo de trabajo, con el fin de hacer que la persona hostigada cumpla con los requerimientos y usos sociales de la empresa, o de modo individual, debido a que las personas se interponen con los objetivos y metas del agresor dentro de la organización representada como un grupo social.

Teoría del Conflicto

Antes de la aparición de esta teoría, el conflicto era percibido básicamente como una patología social. La sociedad perfecta era vista como aquella sin conflicto, donde todas las utopías sociales sostenían la necesidad de constituir un modelo de sociedad sin conflictos, de pura cooperación.

Las teorías del conflicto derivan su inspiración de los trabajos del Sociólogo Karl Marx, quien vio por primera vez en la lucha de clases la clave de la historia humana y

principal fuente de cambio. Este enfoque surge en la década de los sesenta, en una época de grandes movimientos sociales, luchas estudiantiles; luchas por la igualdad de derechos de los negros y de las mujeres, entre otros. A partir de este momento, la sociedad estable y consensual ya no era la misma de antes, por lo que comienza a perder auge la valoración tradicional del conflicto, ahora era entendido como una relación social, un mecanismo de innovación, con funciones positivas para la sociedad humana, en tanto y en cuanto se puedan mantener bajo control sus potencialidades destructivas y desintegradoras.

El estudio sobre el acoso laboral, ha sido objeto de diferentes investigaciones enfocados a los efectos que produce en la salud de los trabajadores. Estos estudios previos representan un compendio del tema a tratar, con lo cual se desea darle consistencia a la investigación representando un aporte significativo y un excelente punto de partida para la investigación que se lleva a cabo, Al respecto, se presentan los siguientes estudios que han abordado este importante tema:

Acoso Laboral o Mobbing y su Tipología

El concepto es una forma de intimidación y hostigamiento psicológico en el puesto de trabajo, ejercida a través de comportamientos abusivos, agresivos y vejatorios repetidos, por parte de los superiores jerárquicos o los compañeros, cuya finalidad última es la expulsión de los trabajadores de su puesto de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2005: En línea), definió el Mobbing como “una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a un grupo de empleados”

Es importante resaltar que según Martínez (2010:26), el acoso laboral es “una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o a alguien y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratado en el ámbito de las condiciones de trabajo”.

Basado en lo anterior, se puede decir que el acoso laboral o moral, es una forma de persecución que pretende hostigar, intimidar o perturbar a la persona hasta que ésta, abandone su trabajo, resaltando que los efectos negativos que pueda producir el acoso laboral, no solo recaen sobre la víctima, sino también sobre la organización u empresa donde ésta se desenvuelva, ya que principalmente afecta la productividad y calidad del trabajo a realizar, la víctima sufre daños morales y afectivos que pueden ir más allá del trabajo y estar presente en su desenvolvimiento ante la sociedad y vida familiar. Atendiendo a estas consideraciones, se puede afirmar que el acoso laboral o mobbing, es una conducta no permitida que debe ser denunciada por los trabajadores que la padezcan y debe ser prevenida en los centros de trabajo. Todo ello con la finalidad de prevenir como sostiene Hirigoyen (2012) que esta:

Violencia insidiosa, fría y solapada, que se nutre de pequeños ataques repetidos a menudo sin testigos y donde cada ataque por separado no es grave, pero el efecto acumulativo de estos micros traumatismos frecuentes y repetidos constituyen una agresión, genere trastornos en la salud de los trabajadores. (p.77).

De esta manera, según Piñuel (2001), el objetivo del acoso laboral

Reduce, aplana, apoca y consume, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarlas de la organización o satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir, que suele presentar el acosador, quien aprovecha la situación que le brinda la organización para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. (p. 33).

Aunado a esto, se puede decir, la situación de acoso laboral produce un deterioro de confianza y en las capacidades profesionales de la víctima, indecisión, torpeza y conflicto con otras personas, lo cual laboralmente desencadena las bajas laborales, situación que es aprovechada por el acosador para acusar a su victimario de todas las fallas acaecidas en la organización.

En este sentido, el mobbing puede llegar a ser usado como una estrategia empresarial utilizándose como un instrumento para deshacerse de empleados, especialmente molestos, a los cuales no se les puede reprochar nada, ya que existe leyes que los protegen y simultáneamente porque realizan su trabajo sin ningún problema, por lo tanto utilizan la táctica de desesperación, haciéndolos que se desestabilicen psicológicamente para posteriormente deshacerse de ellos sin que esto suponga un costo económico para la empresa, es un fenómeno en el que todo el mundo puede ser víctima y puede aparecer en cualquier nivel jerárquico (compañeros, superiores y subordinados) por ello se diferencian en tres tipos de mobbing:

Acoso Laboral o Mobbing Ascendente

Este tipo de acoso es donde el trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de mobbing se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. Es decir, el mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. En este sentido, Mansilla, (2008:33), estableció que “el origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones.

Por otra parte, este tipo de acoso puede producirse motivado al ascenso de un trabajador y como nueva responsabilidad le corresponde organizar, supervisar y dirigir a sus antiguos compañeros, causando un alzamiento por parte de su grupo de subordinados. Es por ello, que el conocimiento es una de las principales cualidades que deba poseer, para de esta manera promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual, normalmente este tipo de acoso se puede dar en aquellos jefes que muestran actitudes molestas o son autoritarios hacia sus inferiores, transformándose en un jefe molesto, es por ello que el subordinado se siente en la necesidad de molestarlo y hostigarlo para que esta abandone sus puesto de trabajo, pero normalmente siempre resulta victorioso el jefe, ya que difícilmente este tipo de acoso puede ser positivo para quien lo realiza.

Acoso Laboral o Mobbing Descendente

Seguidamente, el acoso laboral, es aquel donde un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Al respecto, Hirigoyen (2011:45) “Se ha afirmado que puede tratarse del superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar”.

De manera que, este tipo de acoso tiene consecuencias graves para la salud, por lo que, Hirigoyen (2011), indicó que puede dividirse:

En acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal). (p.15).

En consecuencia, el objetivo suele ser reducir la influencia social del subordinado en el entorno, forzándolo a obligar cambio de área en el trabajo, y en el peor de los casos obligándolo al abandono en el puesto de trabajo, para Piñuel (2001):

Cuando el ataque se desencadena con la intención del retiro voluntario posiblemente se deba a una situación de despido que no ha sido comunicada a la víctima. Por ello se desencadenan los ataques con la intención de que la víctima presente un deterioro psicológico y personal que no le permitirá ejercer sus labores y

posteriormente atribuirle problemas psicológicos y justificar su despido. (p.135).

Es este sentido, es importante resaltar que siempre hay una persona principal que ejerce el mobbing, la cual se encarga de ir reclutando al resto de las personas, teniendo la opción de actuar de manera directa o indirecta hacia la víctima, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno. Por esta razón, las organizaciones deben garantizar que el trabajo se lleve a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos.

Por último, el acoso laboral o mobbing horizontal para Piñuel I. (2001:24), “se presenta como uno de los tipos de mobbing más comunes, ya que un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico”. Tales razones fueron argumentadas por Heinz (2011) para explicar este tipo de acoso:

Para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, entre otros), o también puede producirse por enemistad personal. (p.174).

En efecto, la causa principal de este tipo de mobbing es la envidia por parte de los compañeros de trabajo y suele desencadenarse cuando una persona o grupo de personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, actúan contra un individuo con el fin de desprestigiarlo, en este punto es cuando en las organizaciones tienen la obligación de prevenir el riesgo al cual se pueden someter a sus empleados y debe procurar que no se lleve a cabo esta situación, en el caso de que la misma no pueda ser controlada, se debe procurar

Con relación a lo antes descrito, se puede decir que los factores que generan hostigamiento en el trabajo se encuentran tres variables Carmona (2005):

- Organización del trabajo: Ocurre cuando se le atribuye a la persona, tareas que sobrepone a una sobre carga cuantitativa es decir, mucha demanda y poco control y por otra parte un déficit cualitativo que representa la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido y a veces hasta mal elaborado. Este punto nos lleva a la reflexión de que todas estas tareas representan una situación estresante que implica por su parte una variedad de conflictos que justamente es lo que manifiesta la aparición del mobbing.
- Concepción de Tareas: En la medida en la que la monotonía y la repetición se incrementa, se va a generar conflictos en los puestos de trabajo tanto interpersonales como interpersonales, la presión y los conflictos que se pueden generar pueden canalizarse en forma de mobbing como una manera de escape por la presión que le genere la monotonía o la repetición de las tareas.
- Tipo de Dirección: Si la gestión de la organización es autoritaria, con métodos que solo deseen alcanzar objetivos sin tomar en cuenta a capital humano, es probable que los trabajadores no se sientan cómodos en sus puestos de trabajo y menos en la organización, por lo que buscarán métodos de distracción como el mobbing. (En Línea).

Igualmente, se puede señalar que otros de los factores que podría influir en la aparición del mobbing son los factores socio demográficos, como la edad y el sexo, la falta de experiencia para identificar y tratar situaciones violentas que pueden provocar que el problema se genere con mayor facilidad, es este sentido, el acosador evita establecer contacto alguno con la víctima y le asigna un puesto de trabajo aislado de sus compañeros privándole de cualquier ocupación o asignándole tareas inútiles.

Por esta razón, al hablar de los involucrados en el acoso moral, el acosador y la víctima, se debe mencionar que existen ciertas características que hacen a las personas más propensas a estar en uno u otro lado del abuso, el acosador se caracteriza por experimentar sentimientos de miedo e inseguridad hacia su propia carrera profesional, por lo que intenta entorpecer el trabajo así como denigrar la imagen profesional de las personas que considere como una amenaza para su reputación y posibilidades de promoción. En la mayoría de las situaciones de acoso moral, el agresor no actúa solo, éste consigue implicar a otros miembros de la organización, buscando el respaldo y complicidad necesaria de otros miembros del equipo de trabajo para ejercer presión sobre la víctima de acoso.

En este sentido, es importante resaltar que existen dos individuos involucrados dentro de un acoso laboral:

1). El acosador.

Por una parte se encuentra el perfil del acosador donde McDonald (2006), lo definió como:

Psicópata organizacional" el cual utiliza diversas formas de ataques de manera muy sutil, manipulando de tal manera su entorno hasta conseguir aliados en la empresa, o el silencio de estos ante tal situación, primordialmente adquiere esta conducta por intentar escalar posiciones rápidamente para desde una posición mayor, poder ejercer de una manera mejor su acoso. (p.45).

En consecuencia, el acosador suele centrarse en las personas que por alguna razón le resultan amenazantes en lo profesional o en lo personal, es por ello que se dice que la envidia es el efecto principal para que comience una actitud amenazante. Es el conocimiento de la propia realidad lo que es lleva a denigrar y destrozar las carreras profesionales de otras personas. Lo que puede subyacer en el fondo es el miedo a perder determinados privilegios por lo que esa ambición empuja a eliminar drásticamente cualquier obstáculo que se interponga en su camino.

Al respecto, Piñuel (2001), destaco ciertas características que adopta el acosador.

- Idea grandiosa de su propia importancia.
- Le absorben fantasías ilimitadas de éxito y poder.
- Necesidad excesiva de ser admirado.
- Actitudes y comportamientos arrogantes.

- Piensa que se le debe todo.
- Cree pertenecer a una elite de seres superiores.
- Se siente amenazado ante personas brillantes.
- Vive consumida por problemas de celos y envidia.
- Extiende a su alrededor la mediocridad profesional. (p.16.)

En consecuencia, la muestra a estas conductas de hostigamiento real y observable no es algo causal o intencional puesto que quien acosa intenta, con mayor o menor consciencia de ello, un daño o perjuicio para quien resulta ser el blanco de esos ataques, muy especialmente el amilanamiento y la quiebra de su resistencia psicológica a medio plazo. Todo proceso de acoso psicológico en el trabajo tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, apocar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a anularla, someterla o eliminarla de la organización, que es el medio a través del cual el acosador canaliza y satisface una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Dado que, cuanto más restrictiva en relación a la duración del acoso y a la intensidad sea dicha definición, menos personas parecen estar implicadas en el proceso de acoso. Por ejemplo, mientras que un acosador puede, aunque ocasionalmente, acosar a todos los miembros de un grupo de trabajo durante meses o años, es menos frecuente que acose a cada uno de ellos, con la misma intensidad, al menos una vez a la semana, de acuerdo a las actividades de acoso que se nombran a continuación:

Cuadro N° 1 Actividades del acosador

Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador	
El acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.	Se producen críticas hacia su vida privada.
Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.	Se le amenaza verbalmente o, por escrito
Los compañeros le impiden expresarse	Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio)
Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.	Se ignora su presencia por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no lo vieran o no existiera)
Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.	
Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.	
No se habla nunca con la víctima	Se prohíbe a sus compañeros hablar con el
Se le asigna un puesto de trabajo que lo aisle de sus compañeros	Se niega la presencia física de la víctima
Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral	
Se maldice o se calumnia a la víctima	Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos
Se hace correr cotilleos o rumores orquestados por el acosador o el grado de acoso sobre la víctima	Se atacan sus creencias políticas o religiosas
Se ridiculiza a la víctima	Se hace burla de su vida privada

Se le atribuye a la víctima ser una enferma mental	Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad
Se intenta forzar un examen o un diagnóstico psiquiátrico	Se le obliga a realizar un trabajo humillante
Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima	Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima	Se le injuria en términos obscenos o degradantes
Se acosa a la víctima con gestos o proposiciones	
Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desaprobación profesional.	
No se asigna a la víctima trabajo ninguno	Se le asignan sin cesar tareas nuevas
Se le priva de cualquier ocupación y se vela para que no pueda encontrar ninguna por si misma	Se le hacen ejecutar trabajos humillantes
Se le asigna tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales	Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima
Se le obliga a realizar trabajos peligrosos	Se le amenaza físicamente
Se arremete físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.	Se le arremete físicamente, pero sin contenerse

Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla	Se ocasionan desperfectos en su lugar de trabajo o en su domicilio
Se arremete sexualmente a la víctima	

Fuente: Piñuel (2001)

2). El acosado.

A diferencia del perfil del acosado, según Heinz (2011:23), “no puede afirmarse que haya un perfil psicológico que lleve a una persona a ser víctima de acoso en su lugar de trabajo”, es decir, nadie está exento de ser víctima de acoso, solo debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un ambiente y entorno favorable para la aparición del fenómeno.

Sin embargo, a pesar de la reacción del hostigado ante este tipo de problemas y las consecuencias que se deriven de estas conductas, estas pueden variar en función de determinadas características personales, de manera que muchas de las personas que se identifican como víctimas de mobbing son personas muy sensibles y vulnerables, pensándolo así como un hecho que puede haber influido en la selección como objeto del acoso.

Según la asociación gaditana de ayuda a las víctimas de acoso laboral AGAVAL (2007), las características del acosado son:

- Elevado sentido de ética.
- Justo y comprensivo.
- Inteligente y dedicado.
- Muy capacitado para su trabajo.
- Fuerte sentimiento de compañerismo.
- Trabaja bien en equipo.
- Independiente y con iniciativa. (En Línea)

Partiendo de los supuesto anteriores, se trata de personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física), muy frecuentemente se trata de adultos reconocidos por sus cualidades, de forma que suelen estar, paradójicamente, entre los mejores de la organización. Es por ello, que el acosador se siente amenazado y utilizará una estrategia empresarial cuyo objetivo es conseguir que el subordinado abandone voluntariamente la organización para evitar proceder en muchos casos, a su despido legal, ya que éste acarrearía un coste económico para la organización.

Respecto a lo anterior, se identifica el mobbing como una forma extrema de interacción social negativa, en palabras comunes es como decir que si la persona no “le cae bien” a un compañero o a sus compañeros de trabajo, lo más probable es que le hagan de su día laboral un tormento. Por tanto se transforma en una situación que puede llegar a considerarse como una forma de estrés laboral. Pero, este no ocurre exclusivamente por causas que están directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o su organización, sino que su origen está en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los trabajadores.

Así mismo, lo que históricamente había sido abordado como un problema de malas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, conlleva, en la práctica a la persona a una serie de dificultades y problemas en su vida personal, familiar, social, etc. A través de sus diversas manifestaciones. La violencia ha llegado a ser un problema mundial que crea graves amenazas, no sólo para la salud -e incluso puede llegar a ser letal-, sino también para la seguridad, la eficacia del servicio, la productividad, la igualdad de trato y el trabajo decente con la consiguiente degradación del clima laboral. Pero, fundamentalmente, afecta la dignidad de la persona y es un problema capital de derechos humanos.

Por consiguiente, después de ver todas estas características o actitudes que se sufren en el mobbing habría que preguntarse qué se puede hacer para prevenir el ser víctima, ¿cómo una persona puede evitar el ser acosado? Según (Hirigoyen, 2001), la víctima es elegida por el acosador porque se ha vuelto molesta y se ha dejado seducir, es ahí que el acosador ataca las partes vulnerables y más débiles, donde pueda herir y muchas veces, ocurre que esas fallas son precisamente lo que el otro se niega a ver de sí mismo; por lo que, en estos casos, el ataque constituye una revelación dolorosa o, termina reactivando un síntoma que el otro intenta minimizar.

Es por ello, que las víctimas ideales, son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer a los demás una mejor imagen de ellas. Quizás esta sea una de las características de las acosadores en la empresa almacenadora ubicada en Guacara, la cual es objeto de estudio, ya que, los acosadores han demostrado ser personas inseguras y carentes de conocimientos en algunas de las áreas de trabajo que manejan, lo cual es un indicio para propiciar o liderizar grupos de acoso a aquellos trabajadores que tienen un potencial más alto que el de ellos, en vista

de que los primeros se sienten amenazados e intimidados con el desempeño laboral de sus víctimas.

Bases Legales

En el medio laboral los empresarios tienen la obligación de ofrecer la protección y seguridad ante los riesgos que puedan presentar en el campo laboral, entre los que se encuentra el mobbing, los servicios de prevención deben evaluar los riesgos y adoptar las medidas necesarias para su prevención, al igual que las inspectorías de trabajo deben velar por el establecimiento de un ámbito laboral saludable y no hostil para los trabajadores.

Aun cuando en Venezuela no hay una ley específica que restrinja y castigue el mobbing, en La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 20, menciona los derechos humanos y las garantías a las cuales está sometida una persona, estableciendo que toda persona tiene derecho “al libre desenvolvimiento de su personalidad” (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 2000). Este artículo deja en claro que el ser humano posee derechos que no deben ser violados y que pueden expresar su personalidad en cualquier dominio público, cumpliendo de igual forma con los deberes que exige la ley.

Por su parte, la misma Constitución en varios artículos entre ellos el 43 y el 46, dejan en claro que “toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”, (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 2000), por lo tanto estos dos artículos podrían ir en contra de una situación de mobbing, ya que la constitución persigue garantizar la integridad personal, es decir que no sufra ningún daño o deterioro, de igual manera, se encontró dentro de los derechos civiles los

derechos 57 y 58 que atentarían en la aplicación del mobbing, debido a que vulnerarían la libertad de expresión intersubjetiva y grupal.

Así mismo, Entre los derechos sociales de la Constitución plantea en el artículo 89 que el trabajo es un hecho social y que por tanto gozará de la protección del estado, pero es el numeral 5 el que establece lo siguiente: “se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo, o por cualquier otra condición”, (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 2000). Sumado a todo esto, quien hostigue o acose a otra persona psicológicamente estaría quebrantando el derecho a la salud, lo cual está estipulado en el artículo 83 de la Constitución, que establece que todas las personas tienen derecho a la protección de la salud.

La Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, contempla que a pesar de que aún no hay un marco regulatorio enfocado directamente al mobbing, posee artículos que amparan y protegen a los trabajadores contra cualquier tipo de discriminación y violencia en el entorno laboral. El artículo 21 de la LOTTT, establece al igual que la Constitución, la prohibición de discriminación en los trabajos fundados en el sexo, raza, edad, estado civil, sindicalización, religión y condición social.

El Acoso Laboral se encuentra articulado en la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras, las Trabajadoras y los Trabajadores, el artículo 164, prohíbe el acoso laboral y se hace la definición de esta conducta patronal; el último párrafo dice “Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia”. (Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras, las Trabajadoras y los Trabajadores, 2012),

en relación con la cita textual, el artículo 166 de la LOTTT (2012), señala que “El Estado, los trabajadores y trabajadoras, sus organizaciones sociales, los patronos y patronas, quedan obligados a promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual”. (Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras, las Trabajadoras y los Trabajadores, 2012)

El artículo 69 de la LOPCYMAT, señala la definición de accidente de trabajo como, la lesión causada a consecuencia de agentes psicosociales sufridas con motivo u ocasión del trabajo, la cual agrupa cualquier estado que afecte al trabajador tanto físico como mental y social. La LOPCYMAT, garantiza el derecho de los trabajadores a desarrollar sus tareas laborales en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el libre ejercicio de sus facultades tanto físicas como mentales, avalando las condiciones de seguridad, salud y bienestar.

De igual manera señala la obligación que deben cumplir los empresarios para que los trabajadores posean mejores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, en otras palabras los empresarios tienen el deber de prevenir las lesiones de cualquier tipo de acoso moral e inclusive en los supuestos de hostigamiento, solucionándolo como riesgo laboral y adoptando medidas necesarias, para evitar que se efectúe un daño a los trabajadores.

De igual manera el artículo 76 de la LOPCYMAT confiere al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) la competencia exclusiva para realizar la evaluación correspondiente, así como la comprobación, calificación y

certificación del origen de las enfermedades ocupacionales emitiendo un informe que posee el carácter de documento público, y le permite al trabajador afectado reclamar las prestaciones correspondientes ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

De igual forma, los artículos contenidos en las distintas leyes laborales vigentes en el ordenamiento jurídico venezolano resultan insuficientes, ya que no regulan de manera específica las situaciones de mobbing o acoso moral en el trabajo sino que cuando se producen casos en los cuales producto de este fenómeno laboral se infringe algún derecho inherente a la persona o a sus condiciones de trabajo, se trata de encuadrar dicho escenario de mobbing o acoso moral vivido por la víctima (trabajador) en la normativa existente.

Como se señala, hasta la fecha, no se evidencia una norma que especifique la protección del trabajador y trabajadora frente a los hechos de acoso laboral, y menos aún se dispone de un procedimiento para sancionar al acosador o agresor. Por ello, resulta oportuno destacar que en la actualidad sólo se cuenta con el proceso diseñado por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) el cual permite determinar cuándo un trabajador está siendo víctima de este fenómeno laboral, y certificar si presenta alguna patología (enfermedad ocupacional) como consecuencia del mismo ya que, se trata de un procedimiento administrativo, realizado por el INPSASEL a través de las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), conformado por las siguientes etapas:

1. Formulación de la Denuncia: El trabajador afectado por conductas hostiles u hostigadoras que configuran el mobbing debe dirigirse a las oficinas del INPSASEL, y llenar de manera personal la planilla en la cual formula la denuncia, exponiendo los

motivos de la misma. Una vez completado el mencionado formulario se envía al psicólogo ocupacional.

2. Entrevista Psicológica: El trabajador acude a una primera cita con el psicólogo ocupacional con el fin de determinar si está siendo víctima del denominado fenómeno laboral mobbing o acoso moral en el trabajo. Surgen dos posibilidades:

Si se determina que el trabajador no es víctima de mobbing, se le brinda la orientación necesaria, y hasta allí llegaría el procedimiento. Ahora bien, de resultar afirmativa la presunción, el psicólogo remite al trabajador afectado a un médico psiquiatra del Sistema Nacional de Salud, a fin de evaluarlo y emitir un diagnóstico de la patología presentada; o puede ocurrir en algunos casos que el trabajador afectado ya esté recibiendo ayuda médica profesional y disponga de un diagnóstico, el cual suele ser aceptado por el INPSASEL; luego se procede a la apertura de su historia médica-psicológica, que es el inicio de una serie de sesiones que pueden oscilar entre cuatro y seis en promedio; ello dependerá de cada caso en concreto.

3. Apertura de Historias: En este paso se da inicio a la historia médica-psicológica del trabajador afectado. La Coordinación de Salud del INPSASEL (si presenta patología física) o la psicóloga (si la patología es de carácter psicológico) emiten un resumen de la historia a los fines de dar inicio a la investigación.

4. Visita al Centro de Trabajo: La psicóloga ocupacional y el técnico superior en Seguridad se dirigen al lugar donde presta servicio el trabajador para verificar las condiciones básicas de seguridad. También se investigan las relaciones interpersonales

del trabajador (quién es su superior inmediato, su funciones, cómo es su conducta) en general, la dinámica laboral, concluyendo con la realización de un acta final, la cual es elaborada en el sitio de trabajo para luego levantar un informe.

5. Certificación de la Enfermedad de Origen Ocupacional: El informe realizado por el psicólogo es entregado al médico ocupacional, quien certifica la enfermedad como ocupacional, previa valoración de la historia clínica, así como también de la investigación realizada sobre el origen de la enfermedad, determinando así el grado de discapacidad del trabajador.

En ese sentido, existe una vía administrativa que dispone del procedimiento diseñado por el INPSASEL para verificar si efectivamente el trabajador está frente a una situación de mobbing, y de ser así, certificar sus consecuencias como enfermedad ocupacional, lo que brinda otra posibilidad a la víctima de acudir a la vía jurisdiccional a los fines de demandar las posibles indemnizaciones establecidas en la LOPCYMAT, y por daño material y moral, por cuanto es emitido por un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social, sin embargo el mobbing, no es reconocido como un mecanismo de despido indirecto dentro de la relación de trabajo.

Partiendo de los criterios sentados por los tribunales de la República y tomando en cuenta la experiencia de otros países como Argentina y Colombia, que han sancionado leyes sobre esta materia, al Estado venezolano le corresponden dictar un instrumento legal específico dirigido a prevenir el mobbing o reformar las normas existentes, a fin

de incluir este fenómeno, estableciendo el procedimiento que se debe seguir y sanciones de tipo pecuniario y penal para los agresores u hostigadores.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La investigación a realizar tiene carácter descriptivo ya que está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto examinaremos los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva.

Según Tamayo y Tamayo M. (Pag.35), en su libro de Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

De igual manera, Sabino (1986) expresa, “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 51)

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la naturaleza de esta investigación es descriptiva, ya que permite la comprensión, registro y análisis de profundidad en cuanto a los efectos que produce el acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras, de igual manera permitirá extraer una realidad que ha afectado a la sociedad venezolana, específicamente en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, en el Estado Carabobo.

Estrategia Metodológica

En esta investigación se construyó un cuadro técnico metodológico, el cual se utilizó como base e instrumento de apoyo para ordenar, planificar y ejecutar cada uno de los objetivos específicos y lograr el propósito primordial de la presente investigación.

Así pues, la elaboración este cuadro según Delgado (2013:281), “permite ir catalogando a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permitan al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio”.

Tomando en cuenta los aspectos antes mencionados, se alcanzó una clasificación de los objetivos planteados hasta llegar a una serie de indicadores que permitieron dar a conocer las variables de la realidad estudiada; seguidamente se construyó una serie de ítems los cuales sirvieron de acceso a la medición de las guías de investigación, luego se añadió la fuente descrita como a quienes se les aplican el instrumento, en este caso a los trabajadores y trabajadoras que laboran en una organización.

Con relación a lo anterior, se representaron los elementos a investigar en tres (3) extensiones correspondientes a cada uno de los objetivos específicos, de los cuales se extrajeron diez (10) indicadores, generando un total de veintiocho (28) ítems; cabe resaltar, sirviendo como guía de exploración que orienta a los investigadores en la construcción del instrumento evaluativo para la recolección de datos. A continuación, se presenta dicho cuadro: (Ver Cuadro Técnico Metodológico).

Cuadro N° 2. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General:	Analizar el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.					
Objetivo Específico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	
Diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo	Comportamiento del Acoso Laboral	Acciones actitudinales negativas, expresados por una o un grupo de trabajadores hacia un compañero, a fin de desequilibrar su estabilidad psicológica y física, a través del descredito, acciones agresivas y la rumorología.	Comportamientos por parte de compañeros del mismo cargo o similar.	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de situaciones de calumnias, rumores o críticas. - Burlas por su aspecto físico y personal. - Exclusión de eventos sociales - Interrupciones consecutivas sobre un foro conversacional o charla. - Comunicación hostil explícita, con críticas y amenazas públicas - Amenazas por escrito, verbales o gestos. - Incitación a la agresión. - Proposiciones sexuales, directas e indirectas. 	Cuestionario Individual sobre Sicterror, Ninguno, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales	Personal operativo (25 sujetos)

Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Cuadro N° 2 (Continuación)
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General:	Analizar el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.					
Objetivo Especifico	Definición	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo	Comportamiento del Acoso Laboral	Acciones actitudinales negativas, expresados por una o un grupo de trabajadores hacia un compañero, a fin de desequilibrar su estabilidad psicológica y física, a través del descredito, acciones agresivas y la rumorología.	Comportamientos por parte de Superiores	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de actividades inútiles. - Prohibición de la comunicación - Amenazas con sanciones disciplinarias, perdidas de trabajo - Rechazo de sus propuestas - Asignación de sobrecarga de trabajo. - Discriminación en ascensos y/o adiestramiento 	Cuestionario Individual sobre Sicoerror, Ninguno, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales	Personal operativo (25 sujetos)

Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Cuadro N° 2 (Continuación)
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General:	Analizar el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.					
Objetivo Especifico	Definición	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Describir los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.	Efecto del acoso laboral en la salud.	Consecuencias, físicas, psicológicas y sociales, que un individuo sufre producto del acoso recibido por parte de una persona o grupo de personas en el trabajo.	Consecuencias físicas registradas Consecuencias Psicológicas registradas Consecuencias en las Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de algún trastorno del sueño. - Registros de sintomatologías generadas por la presión arterial. - Presencia de fatiga crónica. - Sintomatología de estrés postraumático SEP. - Evidencia de algún desajuste del sistema nervioso. - Perfil psicológico. - Aislamiento voluntario. - Deterioro relación social entre compañeros. 	Cuestionario Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)	Personal operativo (25 sujetos)

Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Cuadro N° 2 (Continuación)
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General:		Analizar el acoso laboral y la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.				
Objetivo Específico	Definición	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Señalar estrategias de mejora que permitan prevenir las situaciones de acoso laboral que repercuten en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo.	Estrategias de prevención	Conjunto de iniciativas que intentan especificamente, y en base a la evidencia disponible en cada momento, reducir la prevalencia de incidentes de algún tipo.	Políticas Programas Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Seguridad y salud en el trabajo - Programa de seguridad y salud laboral. - Programa de recreación uso del tiempo libre descanso y turismo social. - Protocolo de actuación ante situaciones de acoso 	Entrevista	Jefe de Recursos Humano / Delegado de Prevención.

Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Población y Muestra

Para seleccionar la población y posteriormente la muestra, fue necesario definir quiénes van a ser medidos, ya que esta unidad de análisis permitirá determinar la población que será estudiada.

Por su parte, Arias (2012:81), define la población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, quedando delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. En este caso, la población estuvo delimitada por los trabajadores del área operativa y administrativa de una almacenadora ubicada en el Municipio Guacara del Estado Carabobo, veinticinco (25) trabajadores y trabajadoras ramificados en: un (01) Gerente de Almacén, un (01) Jefe de Almacén, dos (02) Coordinadores de Almacén, cuatro (04) asistentes Administrativos, dos (02) despachadores, once (11) almacenistas, (01) Coordinadora de Talento Humano, una (01) Coordinadora de Seguridad y Salud Laboral, dos (02) Operadoras de Servicios Generales.

En relación a la muestra, Sabino (1996:87) expresa que la muestra “Es un subconjunto de la población que sirve para representar”. Del mismo modo, en la presente investigación la muestra se tomara en cuenta con el total de la población gerencial, supervisora, operativa y administrativa de la empresa por ser una población pequeña; por lo tanto la muestra que se utilizara es de tipo censal, para lo cual, Trujillo (1990:20), “define al estudio en que es considerada la población como muestra estudio censal, por cuanto los datos se obtienen de todas las unidades del universo, dado que la población es pequeña.”

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Después de haber establecido la población, es necesario la determinación de la técnica de investigación a utilizar y el instrumento que servirá para lograr el objetivo, es por ello que, Arias (2012), define las técnicas de investigación como:

Un procedimiento o forma particular de obtener datos o información, dado que la aplicación adecuada de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados y analizados posteriormente.(p.68).

Por consiguiente, para el estudio de los objetivos específicos se utilizará la encuesta como técnica, basando su instrumento en la aplicación de un cuestionario, para lo que Arias (2012:81), los define como “una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de una serie de preguntas, el cual será llenado por el encuestado”, dado que, es un instrumento sencillo de aplicación en vista de que los mismos serán aplicados a la población previamente seleccionada.

En este sentido, se aplicó un instrumento tipo Cuestionario de la Escala de Cisneros (Cuestionario Individual sobre psico-terror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales) es una de las herramientas disponibles hoy en día de amplio reconocimiento, variabilidad y confiabilidad académica que permite verificar la afluencia del mobbing dentro de los centros de trabajo. Éste es un cuestionario

desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel, catedrático de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Alcalá en España, compuesto por cuarenta y tres (43) ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológico. Además, logra identificar el autor o victimario responsable de cada una de las conductas del acoso.

De igual modo y con la finalidad de investigar el segundo objetivo de describir el acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo, se empleó el Inventario de Sintomatología de Estrés ISE, Elaborado en el año 2002 por Bernardo Moreno-Jiménez, José Luis González Ana María Benavides, Eva Gorrosa. El mismo consta de treinta ítems, quince de los cuales son básicamente de tipo físico funcional o psicosomático (por ejemplo, dolor de cabeza, dolores musculares, etc.) y los otros quince de tipo psicológico o social (por ejemplo, irritabilidad fácil, dificultad para controlar la agresividad, entre otros.). La escala de respuestas a la frecuencia de la sintomatología es de tipo Likert con cinco opciones de respuesta, que van desde “nunca”, con valor de 1, a “asiduamente”, con valor de 5.

Por último, se realizó una guía de entrevista semi estructurada al Jefe de Recursos Humanos y a uno de los Delegados de Prevención de la organización, con la finalidad de validar y poder dar respuesta al tercer objetivo específico, que consiste en señalar estrategias de mejora que permitan prevenir las situaciones de acoso laboral que repercuten en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

Confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento

Para Arias (2012:44), el término confiabilidad es "la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir". Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad. Para los efectos de esta investigación se empleó el término mencionado enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento con relación a las características que pretende se medir, a esto, el autor, denomina: "confiabilidad de consistencia interna a homogeneidad".

En base a lo antes descrito, se procedió a aplicar dos cuestionarios (Ver Anexos A y B) a una muestra veinticinco (25) personas. Posteriormente, a los resultados obtenidos se aplicó el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, utilizando para los cálculos respectivos la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

S_i^2 : es la varianza del ítem i ,

S_t^2 : es la varianza de los valores totales observados y

k : es el número de preguntas o ítems.

De acuerdo a lo antes descrito, el índice de confiabilidad obtenido fue de 0,76 para el primer instrumento (Ver Anexo C, Instrumento de recolección de datos escala de Cisneros) y 0,82 para el segundo (Ver Anexo D, Instrumento de recolección de datos del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), pudiendo demostrar para todo un nivel alto y muy alto de confiabilidad.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

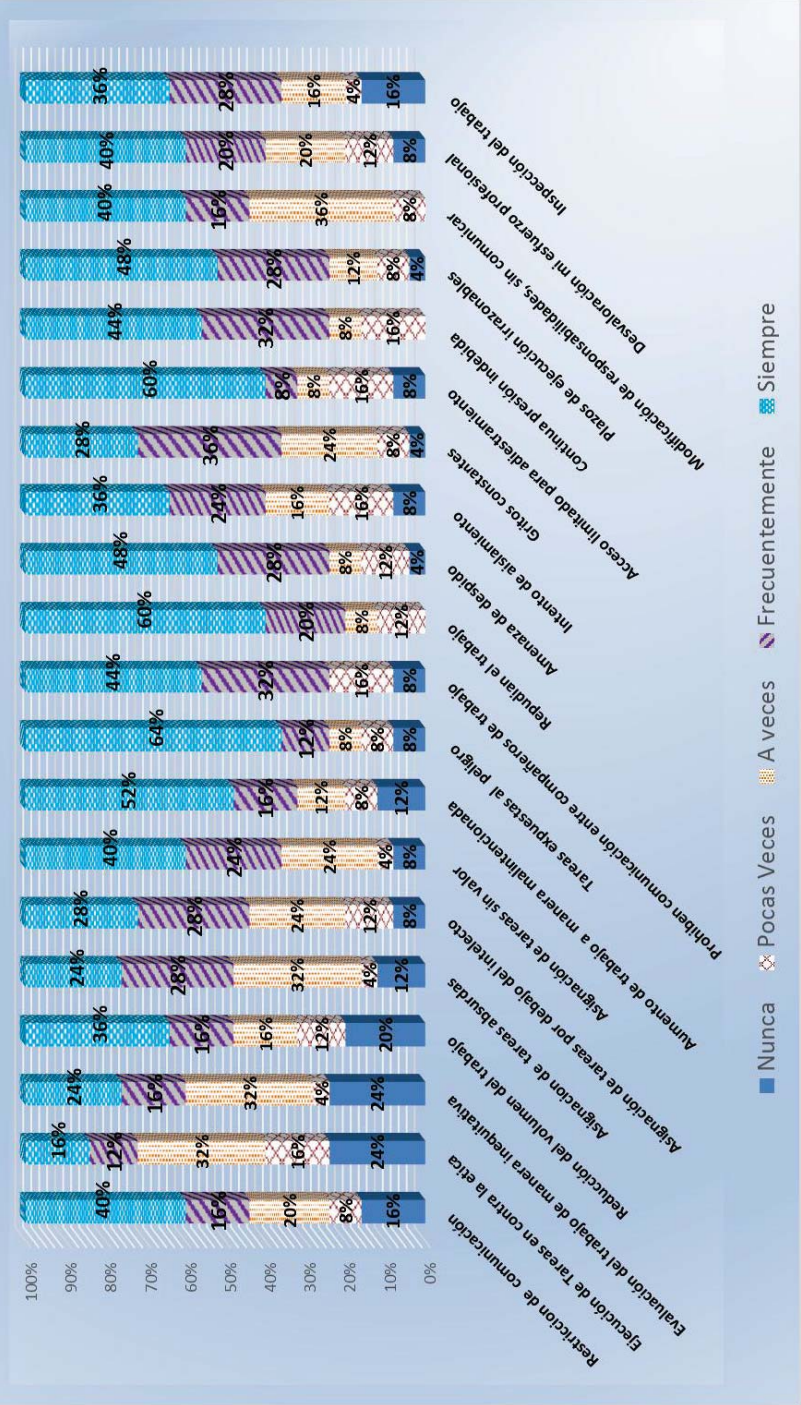
El presente capítulo permite llevar a cabo la estrategia metodológica de desarrollo del estudio planteado que guarda total relación con el acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras en una empresa de almacenadora ubicada en el Municipio Guacara del Estado Carabobo, a fin de dar respuesta a la interrogante del problema y describir las posibles causas que hacen que el acoso laboral sea un acontecimiento de atención en dicha área organizacional. De esta manera, a fin de dar respuesta a los tres objetivos específicos del estudio luego de la aplicación de los instrumentos, se determinaron los siguientes resultados:

Con relación al objetivo específico: Diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo, se estratificó y evidenció una serie de conductas emitidas por sus principales agresores (en este caso los Jefes y Supervisores) cuya práctica se realiza siempre o frecuentemente donde es posible apreciar, a través del Gráfico No 1.

En tal sentido la muestra evaluada afirmó en un 64% se les asignan tareas expuestas a sufrir algún peligro a su integridad física o salud de manera malintencionada, por otra parte un 60 % de los encuestados revelaron ser siempre víctimas del rechazo de sus tareas por parte de sus superiores, de igual modo manifestaron que los jefes realizan una serie de comportamientos de forma inicua como lo es la prohibición de accesos a cursos, promociones, ascensos, etc.

Gráfico N° 1. Conductas predominantes por parte de los jefes y Superiores, en

Conductas predominantes por parte de los Jefes y Superiores, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo



Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

A su vez el 52% de los encuestados señalaron que constantemente son víctimas de realizar cargas de trabajo insoportables de manera maliciosa, a diferencia del 48% de la población que indicó la constancia entre los comportamientos más comunes como lo es la asignación de tareas a cortos plazos y expresaron se amenazados con la interrupción repentina de su ejercicio laboral de forma injustificada así como aplicar traslados sin previa consulta.

Por otra parte, el 44% reveló que continuamente reciben una presión indebida para sacar adelante el trabajo y de igual forma afirman que se les prohíben a sus compañeros o colegas a hablar con ellos.

Por consiguiente el 40% del total de los encuestados indicaron que sus posibilidades de comunicación con sus superiores son escasas, igualmente se demostró para este mismo grupo de trabajadores que le modifican sus responsabilidades o las tareas a ejecutar sin ser notificados, que sus esfuerzos son desvalorados continuamente y que afirman sufrir asignaciones de tareas rutinarias sin valor o interés alguno.

Así mismo el 36% confesó que en ocasiones han intentado aislarlos físicamente de sus compañeros abrumándolos con tareas, de igual manera admitieron ser controlados por medio de inspecciones continuas de sus tareas de forma malintencionada, asiduamente revelaron que han sido intimidados por medio de gritos. Mientras que, el 28% manifestó que les asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional.

Sin embargo, el 24% de la muestra encuestada afirmaron que constantemente han sido víctimas de la asignación de tareas rutinarias o sin valor con una evaluación de forma sesgada, mientras tanto, el 16% a reveló haberlo sufrido asiduamente, de igual manera la población de estudio señalaron que los obligan de forma persistente a realizar trabajos que van en contra de su moral, por otra parte el 12% manifestó ser violentados continuamente.

Por lo tanto, se puede afirmar sin duda alguna que los jefes o superiores, que laboran en la empresa almacenadora ubicada en Guacara - Estado Carabobo, sí ejecutan comportamientos de acoso laboral hacia sus subordinados en las frecuencias ya señaladas, frente a esta situación real se certifica con un alto índice de acoso laboral, por la asignación de tareas, exponiendo a sufrir al trabajador algún peligro físico, entre las conductas más notables, resaltó el abuso constante del rechazo de las tareas realizadas por el victimario.

Seguidamente, las conductas presentadas entre compañeros de trabajo con cargos iguales o similares, fue estructurado bajo el siguiente gráfico n° 2 a fin de conocer las especificaciones directas de acuerdo a este criterio.

Según lo antes expuesto, uno de los comportamientos que constantemente, se puede apreciar con 72% que lo exponen que sufrir humillaciones en público, en contraste el 56% de la muestra indica haber recibido críticas destructivas, mientras el 36% declaran que continuamente les hacen burla, por lo consiguiente el 48% de la muestra revelaron que no son tomados en cuenta, y en oportunidades son interrumpidos, como también son privados de información imprescindible para la elaboración del trabajo, a

consecuencia el 40% exterioriza que vociferan sus errores de manera intrascendentes, como también les ocasionan gastos económicos.

Por otra parte el 20%, mostraron siempre ser interrumpidos sin dejarlos opinar, del mismo modo el 16% admitió ser azotados frecuentemente, en acuerdo con Zapf y Leymann (2005), quienes consideran que las conductas de acoso aplicadas por los compañeros son generalmente humillaciones, no ofrecen tareas a realizar, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, difundir rumores o hacer chistes de la vida privada. De ello resulta necesario admitir que los resultados arrojados por la muestra estudiada, proporcionaron un alto índice de acierto al identificar que son bruscamente agredidos por parte de sus compañeros, quienes de forma reiterada les hacen burlas y humillaciones en público.

Ahora bien, el nivel de agresión más dominantes por parte de los subordinados área se puede visualizar en la siguiente gráfica n° 3, por lo que se optó destacar las dos (2) comportamientos que muestran un índice elevado de agresividad, donde el 64 % asegura recibir amenazas mediante gestos intimidatorios, por su parte el 60% afirma ser víctimas de calumnias, evidenciándose que estos comportamientos son observables con una frecuencia de elevada al grupo total de la población. De ello resulta necesario admitir los compañeros y subordinados son mayoritariamente los victimarios dentro de la organización objeto de estudio en cuanto a situaciones de acoso.

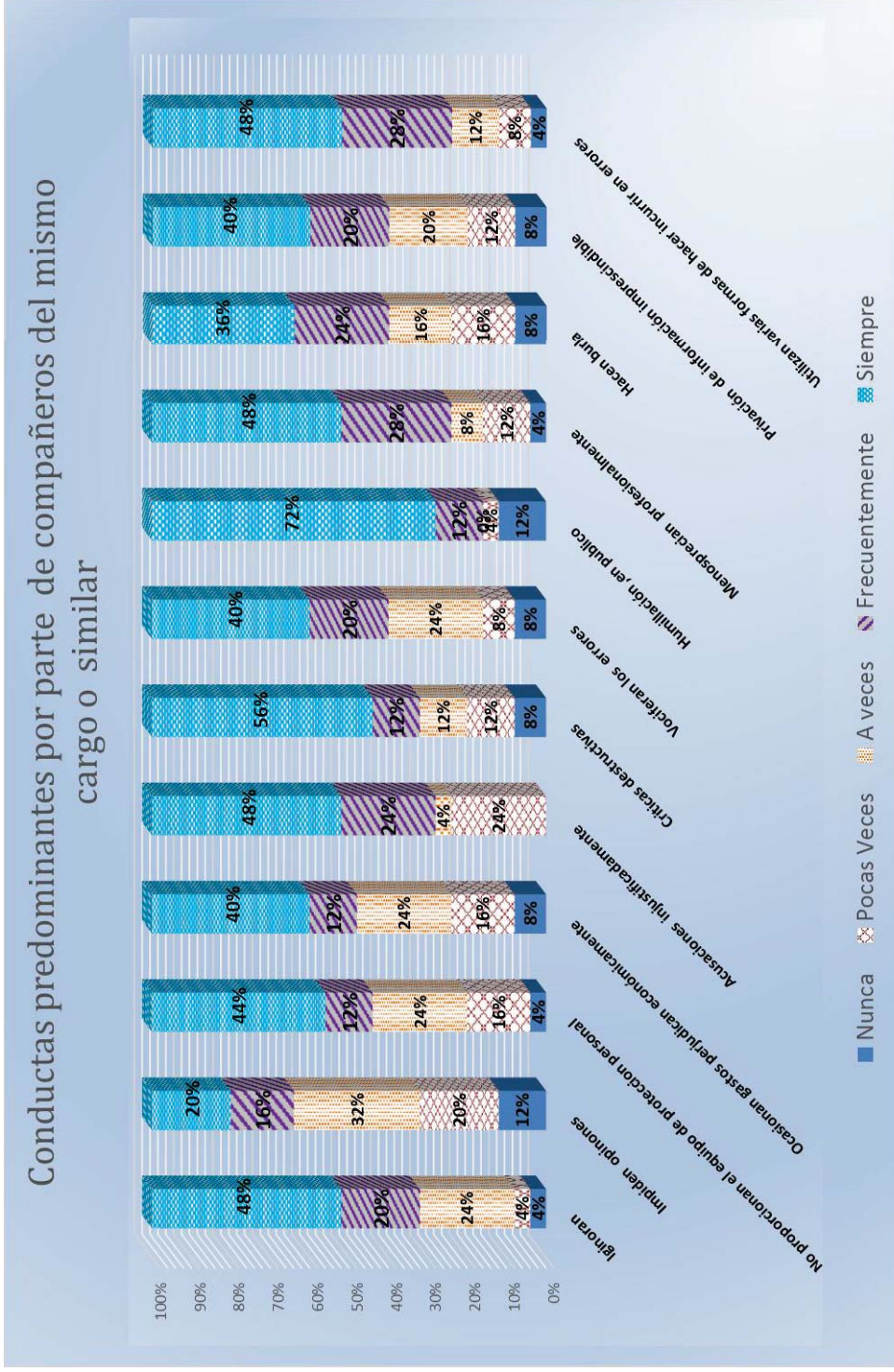
En segundo lugar fue indispensable para el desarrollo de esta investigación **diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores en una empresa almacenadora**, esto con el fin de conocer cuáles son los comportamientos más empleadas por los victimarios, donde es posible observar al

final de esta investigación que los victimarios que se destacan son los compañeros de trabajo quienes continuamente hacen burlas y constante críticas destructivas.

A partir de estas premisas, el grafico n° 4 manifiesta la frecuencia de las consecuencias física evidenciada por la población en estudio, donde se pueden observar las siete manifestaciones estudiadas por el Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), donde se obtuvo que un 52% padece de presión en el pecho fue el único síntoma físico que presentó la frecuencia más alta, por otro lado el 48% del colectivo investigado afirma sufrir de continuas gripes y resfriados, por el contrario siendo una mayoría de 44% indicaron padecer de salpullidos y erupciones en la piel, Por consiguiente el 40% padecen de pequeñas infecciones, a su vez el 36% sufren de problemas gastrointestinales, además se observó que el 28% constantemente padecen de presión arterial alta, al igual que el 20% manifestó sufrirlas en repetidas ocasiones.

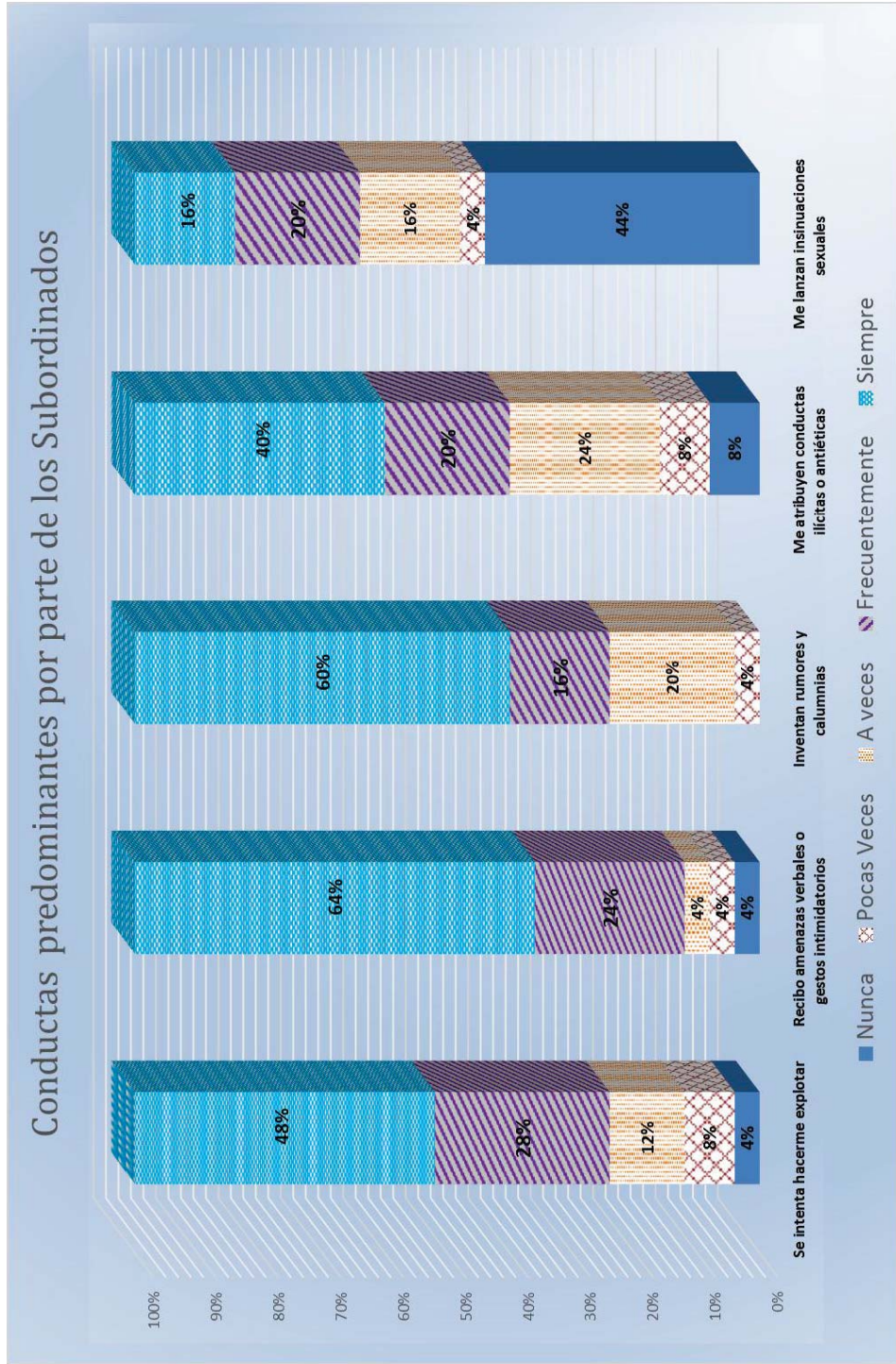
En esta ocasión, como consecuencia del acoso laboral, también se evidenció un problema relacionado a la salud psíquica del individuo, donde se pudo comprobar que el 60% de los encuestados sufren de motivación personal, de otro modo el 48% asegura sufrir siempre de dolores de cabeza al igual que sentir fatiga, en cambio el 44% de la población refiere sentir periódicamente sentimientos de cansancios, presentando un 36% dificultades en el sueño (Ver Gráfico N° 5).

Gráfico N° 2 Conductas predominantes por parte de compañeros del mismo cargo o similar



Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Gráfico N° 3. Conductas predominantes por parte de los subordinados



Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

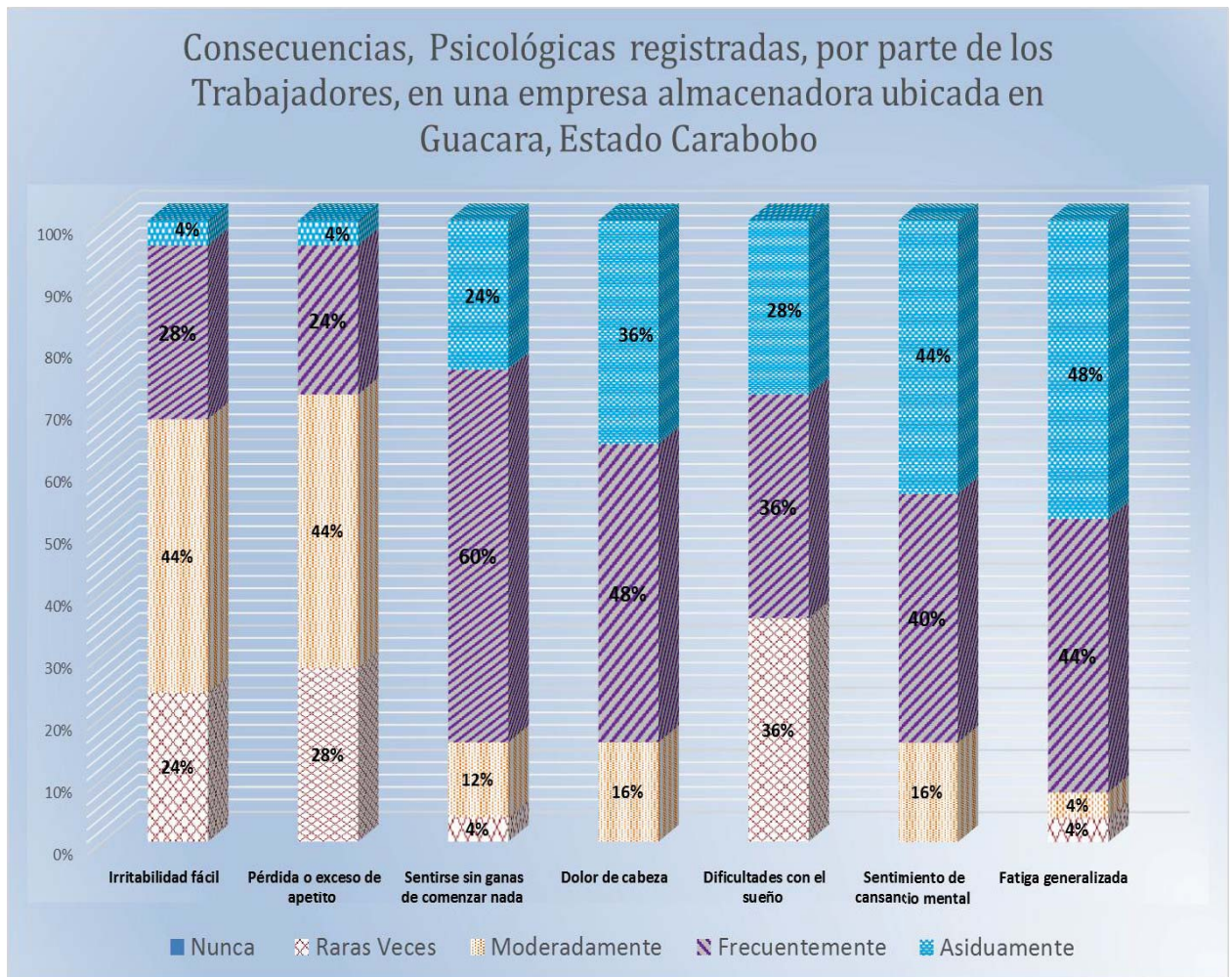
Gráfico N° 4. Consecuencias físicas registradas, por parte de los Trabajadores

Consecuencias Físicas registradas, por parte de los Trabajadores, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara, Estado Carabobo.



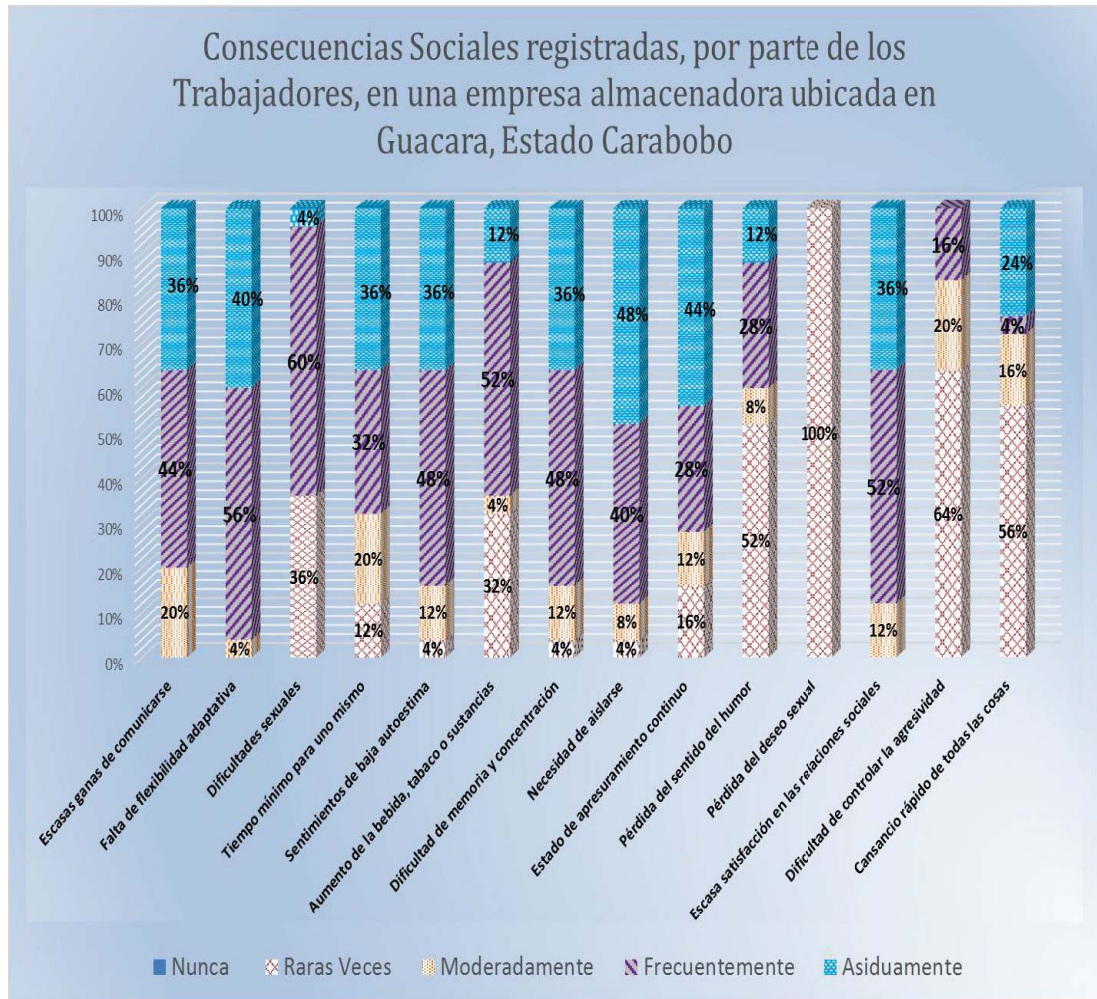
Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Gráfico N° 5. Consecuencias psicológicas registradas por parte de los trabajadores



Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

Gráfico N° 6. Consecuencias sociales, registradas por parte de los trabajadores



Fuente: Henríquez y Martínez (2015).

En consecuencia, en torno al gráfico anterior se obtuvieron los siguientes resultados: entre los síntomas sociales más latentes se obtuvieron que un 60 % de la población de estudio asumió tener dificultades sexuales, por otra parte el 56% admite tener problemas de adaptación, en otro aspecto el 52% confirmo ser víctimas del abuso de sustancias como el tabaco y alcohol, del mismo modo asumieron que mantienen una

escasa relación social, por su parte el 48% indico la falta de memoria y concentración es frecuentemente

Estos resultados revelan, que las consecuencias psicológicas y físicas del acoso son más desastrosas dentro de la población en estudio, debido a que arrojó un resultado elevado en cuanto las dolencias físicas, aparecen males a los que la víctima ya estaba predispuesta como problemas dermatológicos, cardiacos, gastrointestinales o alérgicos. En concordancia a estos resultados, Leymann (2004) asegura que “el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas”; La repetición continuada de estas conductas de acoso psicológicos en el trabajo sobre las personas diana o víctimas, puede ser el origen de una serie de alteraciones en su salud.

En síntesis, atendiendo a lo planteado en el segundo objetivo específico, el cual buscaba **Describir los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo**, se puede señalar que los síntomas que se destacan son los psicológicos donde se presencia en un 60 % de desánimo a la hora de comenzar una tarea.

Por consiguiente, para dar respuesta al último objetivo se aplicó una entrevista jefe del Recursos Humanos y al Delegado de Prevención, donde se le trazo la siguiente interrogantes ¿Cuáles serían las estrategias de mejora que permitan prevenir las situaciones de acoso laboral?

Dicho en forma breve se presenta mediante el Cuadro n° 3 las estrategias recomendadas que permitirán evitar circunstancias de acoso.

Cuadro N°·3 Estrategias a aplicar en la organización

Discusiones	Jefe de Recursos Humanos	Prevención de Delegado
Política de Seguridad y salud en el trabajo	Motivar al empleador a desarrollar políticas anti acoso que contribuyan a la desaparición del acoso.	Conveniente, adoptar medidas en fase temprana para evitar el entorno de trabajo destructivo.
Programa de seguridad y salud laboral.	Creación de cultura organizativa con normas y valores contra el acoso moral, basado en suministrar información a toda la organización sobre el concepto del acoso laboral.	Participación de los trabajadores en charlas informativas y talleres referentes a la materia.
Programa de recreación uso del tiempo libre descanso y turismo social.	Utilización del tiempo libre, destinado a la recreación, así como el control del cumplimiento las políticas, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos.	Aplicación de actividades, fuera de la organización para fomentar el espíritu de compañerismo.
Protocolo de actuación ante situaciones de acoso	Distribución en todos los niveles de la organización, por ejemplo a través de manuales, boletines, reuniones informativas.	Dar de conocimiento público, cuáles serían los pasos a seguir ante una situación de acoso.

Fuente: Henríquez y Martínez (2015)

En base a lo anterior, se puede afirmar que los representantes de estas áreas están de acuerdo en la creación de las estrategias en materia de salud laboral y de trabajar en equipo para eliminar o por lo menos reducir las situaciones de acoso que puedan presentarse en la organización. Sin embargo, al inicio de las entrevistas manifestaron estar enterados de las situaciones de acosos existente en la organización, mas no de conocer con exactitud cuáles eran las dimensiones de los casos presentado, dado que al no existir las políticas antes presentadas, ni al haberse realizado un estudio detallado anterior a este, se les hace difícil determinar estos casos.

CONCLUSIONES

A través de la realización del presente trabajo especial de grado se demostró en líneas generales que los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio se ven afectados por múltiples circunstancias que de una u otra forma contribuyen a la ejecución del acoso e impactan su salud.

En primer lugar esta investigación se planteó, **diagnosticar el comportamiento del acoso laboral predominante en los trabajadores y trabajadoras en una empresa almacenadora**, el cual nos permitió observar los comportamientos sobresalientes por parte de cada uno de los grupos de trabajadores y determinar con qué frecuencia aplican dicho hostigamiento dentro de la organización. Se concluye, que el acoso laboral si se acredita a la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes Comportamientos.

- **Comportamientos ejercidos por parte de los Jefes y Superiores:** Los actos predominantes es la agresión física, independientemente de sus consecuencias o las expresiones ofensivas o insultantes sobre la persona, aquellos comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo, las constantes amenazas de despidos, así como en un 64% afirman que se les asignan tareas expuestas a sufrir algún peligro a su integridad física o salud de manera malintencionada, por otra parte un 60 % de los encuestados revelaron ser siempre víctimas del rechazos de sus tareas por parte de sus superiores, de igual modo manifestaron

que los jefes realizan una serie de comportamientos de forma inicua como lo es la prohibición de accesos a cursos, promociones, ascensos, etc.

- **Comportamientos ejercidos por parte de los Compañeros:**

Constantemente hacen burlas por la apariencia física de sus compañeros y formuladas en público, aquellos envíos de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social, uno de los comportamientos que constantemente, se puede apreciar con 72% que lo exponen que sufrir humillaciones en público, en contraste el 56% de la muestra indica haber recibido críticas destructivas, mientras el 36% declaran que continuamente les hacen y en oportunidades son interrumpidos, como también son privados de información imprescindible para la elaboración del trabajo.

Por consiguiente, a lo anteriormente expuesto podemos notar que los jefes o supervisores son mayormente los victimarios dentro de la organización; de manera secundaria fue preciso para el avance de esta investigación **Describir los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo.** Por una parte soportar este tipo de trato despectivo durante un largo tiempo puede repercutir muy negativamente en tu salud. También puede afectar la vida personal de los trabajadores. Psicológicamente comenzarán a sentirse inseguros y perderán la confianza en sus capacidades. Es posible que incluso te lleguen a creer que no hacen bien su trabajo y tendrán dificultades para tomar decisiones o resolver conflictos de cualquier tipo.

Se demostró que pueden llegar a aparecer enfermedades como la ansiedad y el estrés que dan pasó a la irritabilidad, a los cambios de humor, al insomnio, problemas digestivos y de piel y pueden acabar en una depresión severa.

Seguidamente, para Determinar el acoso laboral en la salud de los trabajadores y trabajadoras, en una empresa almacenadora ubicada en Guacara Estado Carabobo. Es de suma importancia reconocer que las principales consecuencias del acoso moral laboral se pueden estudiar desde diferentes niveles:

- A **nivel psíquico**. La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la **ansiedad**: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. Pueden darse también otros trastornos emocionales como los sentimientos comprobándose que el 60% de los encuestados sufren de motivación personal, de otro modo el 48% asegura sufrir siempre de dolores de cabeza al igual que sentir fatiga, en cambio el 44% de la población refiere sentir periódicamente sentimientos de cansancios, presentando un 36% dificultades en el sueño
- A **nivel físico**, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos, donde se obtuvo que un 52% padece de presión en el pecho fue el único síntoma físico que presentó la frecuencia más alta, por otro lado el 48% del colectivo investigado afirma sufrir de continuas gripes y resfriados, por el

contrario siendo una mayoría de 44% indicaron padecer de salpullidos y erupciones en la piel.

A nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es presentándose entre los síntomas sociales más latentes se obtuvieron que un 60 % de la población de estudio asumió tener dificultades sexuales, por otra parte el 56% admite tener problemas de adaptación, en otro aspecto el 52% confirmo ser víctimas del abuso de sustancias como el tabaco y alcohol, del mismo modo asumieron que mantienen una escasa relación social, por su parte el 48% indico la falta de memoria y concentración es frecuentemente

Finalmente, se buscó **señalar estrategias de mejoras que permitan prevenir las situaciones de acoso laboral que repercuten en la salud de los trabajadores y trabajadoras de una almacenadora**, por lo tanto sería conveniente la creación de códigos éticos o políticas, los superiores deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del acoso para su reconocimiento a tiempo, como también el entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos tienen que estar dirigidos a todas la dimensiones sociales posibles en la organización.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias G. Fidas (2012). **El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica**. Derechos reservados 2012 EDITORIAL EPISTEME, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela. Edición 6.

Andrio Espina, José Alberto (2010). **Mobbing** Artículo en Línea. Disponible en: http://www.porticolegal.com/pa_articulo.php?ref=356. Consulta: 2015, Febrero 03.

Asociación contra el mobbing “AGAVAL” (2007). **La Otra Cara Del Acoso Laboral**. Artículo en Línea. Disponible en: https://es-la.facebook.com/permalink.php?story_fbid=160781180624880&id=132719546783940. Consulta: 2015, Enero 03.

Bonals, Joan (2007). **Manual de asesoramiento psicopedagógico**. Artículo en línea. Disponible: <http://books.google.co.ve/books?id=TVI3uhGiznEC&pg=PA413>. Consulta 2015, Febrero 03.

Carmona, Salgado (2005), **Cuestiones generales y aspectos penales del acoso moral en el trabajo (mobbing)**. Artículo en Línea. Disponible: http://es.geocities.com/asacamt/pen_amt_conchac Consulta: 2015, Enero 04.

Constitución de la república bolivariana de Venezuela, (2000). Gaceta oficial 5.453. Extraordinaria de 24-03-2000.

Delgado De Smith Yamile (2013). **La investigación social en proceso: Ejercicios y Respuestas**. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Durkheim, Émile (1987). **La división social del trabajo**. Akal. Madrid. 1987.

González, María José (2002). **El origen de la conducta agresiva**. Artículo en línea. Disponible: http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp?texto=art11002. Consulta: 2015, Febrero 02.

González, Trijueque (2008): **El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, características psicosociales y repercusiones forenses.** Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.

Gutiérrez, Miguel (2013).**El Acoso Laboral, Una Medida de Evasión de los Derechos de los Trabajadores y Trabajadoras por los Patronos de la Actualidad.** Trabajo Estadístico. Publicado. El-Notitarde.

Heinz, Leymann(2011). **El contenido y el desarrollo de acoso moral en el trabajo.** Revista Europea de Psicología del Trabajo y Organizacional, 2000, Vol 5, N°2.

Hirigoyen, Marie-France (2012). **El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana.** Paidós, Barcelona, 2012.

Hirigoyen, Marie-France (2011). **El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso.** Paidós, Barcelona, 2011.

Instituto Nacional de Estadística (2013).**El Acoso Laboral.** Artículo en Línea. Disponible en: http://www.enfoqueocupacional.com/2011_05_01_archive.html. Consulta: 2015, Febrero 03.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012).Decreto N° 8.938. 30 de abril de 2012.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Gaceta Oficial número 38.236, (2005).

Loreto, Emilce y Seabra, Cynthia. (2013). En su trabajo de grado titulado **Estudio comparativo del Acoso Laboral.** Tesis de doctorado no publicada, Universidad Católica Andrés Bello.

MacDonald, Andrea Fabiana. **Mobbing un nuevo fenómeno en el Derecho Laboral.** Artículo en Línea. Disponible: <http://www.diariojudicial.com/nota.asp?IDNoticia=21042> Consulta: 2015, Enero 04.

Mansilla, Izquierdo Fernando (2008). **Acoso laboral o mobbing**. Artículo en línea. Disponible: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_4.shtml . Consulta: 2015 Enero.15.

Martínez, Lidia (2014). **El Mobbing en Latinoamérica**. Artículo en Línea. Disponible en:<http://www.forjib.org/respuesta-legal-a-la-violencia-laboral-en-paises-seleccionados-de-america-latina>. Consulta: 2015, Febrero 03.
Martínez, Marino (2010). **El hostigamiento psíquico laboral: guía interdisciplinaria del hostigamiento psíquico laboral; estrategias y 574 recursos para afrontar el mobbing**. Edit. Egido, Zaragoza, España. 14.MASLACH. C,

Mijares, B. (2011). **Causas del Mobbing**. Artículo en Línea. Disponible en: http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf. Consulta: 2015, Febrero 03.

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

Organización Internacional del Trabajo (2005). **La Violencia en el trabajo es un problema mundial**. Artículo en línea. Disponible: <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>. Consulta 2015 Enero 15.

Quevedo, Ana (2005). **Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias**. Salud de los trabajadores.

Velázquez, Manuel (2008). **La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo o "mobbing"**. Artículo en línea. Disponible:http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/textosonline/rev_insht/2002/17/artfondotextcompl.pdf. Consulta: 2015 Enero.15.

Luna, A. (2003). **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**. **Secretaria de Salud Laboral**: Madrid.<http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>

ANEXOS

Anexo A

Parte 1

ESCALA DE CISNEROS						
<p>Señale, en su caso, quienes son el/los autor/res de los hostigamientos recibidos</p> <p>[1] Jefes o superiores</p> <p>[2] Compañeros de trabajo</p> <p>[3] Subordinados</p> <p>Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos</p> <p>1 Nunca</p> <p>2 Pocas veces</p> <p>3 A veces</p> <p>4 Frecuentemente</p> <p>5 Siempre</p>						
<i>Comportamientos</i>	<i>Autor/es</i>	<i>Frecuencia del Comportamiento</i>				
		1	2	3	4	5
1 Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirse con él						
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen <invisible>						
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme						
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética						
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada						
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia						
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido						
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias						
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno						
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada						
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito						
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad						
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente						
14. Prohíben a mis compañeros o colegas a hablar conmigo						
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga						
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos						
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo						
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes						

Anexo A

Parte 2

19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros						
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)						
21. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos						
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo						
23. Se intenta buscarme las cosquillas para <hacerme explotar>						
24. Me menosprecian personal o profesionalmente						
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.						
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal						
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios						
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio						
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme						
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme						
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí						
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada						
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo						
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.						
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación						
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo						
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables						
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada						
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional						
40. Intentan persistentemente desmoralizarme						
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada						
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar <pillarme en algún renuncio>						
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas						
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)? (ver lista de preguntas 1 a 43)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					

Anexo B

Instrumento de Recolección de Datos Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

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

Anexo C

Instrumento de recolección de datos de Escala de Cisneros

Instrumento de recolección de datos de Trabajo de Grado Títulado "ACOSO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y
Presentado por las ciudadanas: Henríquez Yáskela C.I. 18.748.842, Martínez, Yasmina C.I. 18.062.342
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PERSONAS ITEMS	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	S ²		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2,25667	
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	5	4	1,29000	
3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	4	2	2	1,69333	
4	3	2	5	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	4	2	3	5	2	3	5	5	4	1,91667	
5	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	1	1	5	1	1	3	4	1	3	3	1	2,19333	
6	1	4	1	5	1	2	2	2	2	2	5	5	2	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	1	5	2,49000	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	3	5	2	4	4	4	4	5	5	4	1,69333	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	1,69000	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,50000	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,50000	
11	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,80667	
12	2	3	2	3	5	2	4	5	3	5	2	3	3	2	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1,69000	
13	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	2	3	3	2	2	1	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	1,91667	
14	5	4	2	5	1	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	1	4	4	2	2	5	4	5	5	5	5	1,86000	
15	3	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,12667	
16	5	2	4	4	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	2	2	1,54000	
17	3	5	5	2	1	1	5	3	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	1,95667	
18	3	2	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5	3	4	5	5	3	4	5	3	3	1	1,69000	
19	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1,96000	
20	5	4	5	3	1	4	5	3	4	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1,45667	
21	5	5	4	4	4	5	5	2	3	3	5	2	5	4	1	3	4	2	2	2	5	3	5	4	3	1	1,82333	
22	2	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	1	5	2	3	4	4	5	5	5	3	1	2	1,79333	
23	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	1	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	2	4	1,32667	
24	5	4	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	0,96000	
25	4	5	4	5	3	2	5	3	2	3	3	2	5	5	1	4	4	4	2	5	4	5	5	5	3	5	1,60667	
26	1	1	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1,08333	
27	4	3	4	5	2	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2,08333	
28	1	1	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	1	2	4	5	2	5	3	5	2	5	3	5	3	2,08333	
29	2	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	1	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2	1,19000	
30	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	0,91667	
31	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1,74333	
32	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5	3	4	5	5	5	0,89333	
33	5	4	1	3	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	2	5	1,50000	
34	2	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	3	5	5	4	5	5	1	2,12333	
35	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	3	1,69000
36	4	3	2	3	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1,20667	
37	5	4	3	5	4	1	2	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1,32667	
38	5	3	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	2	3	5	3	5	3	2	3	5	4	5	1,11000
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,50000	
40	2	5	4	4	4	1	2	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	1	5	4	5	3	1	1,64333	
41	2	2	2	5	2	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	1	2	5	2	1	3	1,58333	
42	3	5	3	5	1	4	5	5	5	4	5	1	1	1	2	4	3	4	4	3	5	4	5	4	1	4	2	0,73333
43	1	5	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	2	2,58333
Total	151	153	150	149	123	143	171	173	190	183	184	175	153	133	155	168	162	168	170	174	170	187	181	152	148	71,40333		
S ²																											275,52333	
S-t																											0,7585	
Alpha																												

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \quad K=43 \quad S=71,40333 \quad \alpha = 0,7585$$

Número de Items = 43
 Sumatoria de varianzas (Item s) = 71,40333
 Varianza total de toda la escala = 275,52333
 En este caso Alto Grado de Confiabilidad
 Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

SE REALIZO EL INSTRUMENTO BAJO LA ESCALA DELIKERT:

OPCIONES UTILIZADAS:
 Siempre 5
 Frecuentemente 4
 A Veces 3
 Pocas Veces 2
 Nunca 1

RANGO DE REFERENCIA

ALTA	0,81-1,00
ALTA	0,61-0,80
A	0,41-0,60
BAJA	0,21-0,40

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 BRUNO M. VALERA H.

Anexo D

Instrumento de recolección de datos del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

Instrumento de recolección de datos del Trabajo de Grado Títulado "ACOSO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA SALUD DE LOS Presentado por las ciudadelas: Hernández Yuleska C.I 18.748.542, Martínez, Yasmína C.I 18.062.542

PERSONAS ITEMS	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																														S ²
	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						
1	2	4	3	5	2	3	3	3	5	4	5	5	2	3	4	4	5	3	5	5	5	3	4	3	2	1,22667					
2	5	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	0,69333					
3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	5	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	0,70667					
4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	0,54000					
5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	0,50000					
6	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	0,55667				
7	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1,17333				
8	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	1,17333				
9	2	2	4	5	4	4	5	4	2	2	4	4	2	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	2	2	2	1,59000				
10	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	0,54333				
11	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	1,06000				
12	5	2	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	1,07667				
13	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	1,40667				
14	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	0,57333				
15	2	2	5	4	3	4	4	4	5	5	2	2	2	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	2	2	2	1,33333				
16	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	2	3	0,64000				
17	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2	1,17333				
18	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	3	0,64000				
19	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	2	0,85667			
20	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	2	5	2	0,64333				
21	2	3	2	2	5	2	3	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	4	4	3	5	4	2	3	2	1,50000				
22	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	2	3	2	2	5	4	4	2	5	4	4	2	2	2	4	3	1,50000				
23	2	3	4	5	2	5	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	5	5	4	3	1,25000				
24	2	4	2	2	5	2	3	2	2	3	4	2	5	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	1,72667				
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	0,41667				
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,00000				
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,00000				
28	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	0,44000				
29	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,59333			
30	2	3	4	2	2	5	2	5	2	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1,62333				
Total	99	95	113	111	112	114	115	115	106	95	102	105	91	123	122	121	115	99	127	119	110	117	96	92	87	26,14000					
S ²																											127,873				
St																											0,8230				
Alpha																															

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \frac{1}{St} \sum_{k=1}^K k-1 = 29$$

Número de Items K = 30
 Sumatoria de varianzas (Items) S = 26,14000
 Varianza total de toda la escala St = 127,8733
 Alpha de Cronbach = 0,8230

SE REALIZO EL INSTRUMENTO BAJO LA ESCALA DE LIKERT:

- OPCIONES UTILIZADAS:
- 5 Asiduamente
 - 4 Frecuentemente
 - 3 Moderadamente
 - 2 Raras Veces
 - 1 Nunca

RANGO DE REFERENCIA

MUY	0,81-1,00
ALTA	0,61-0,80
MODERA	0,41-0,60
BAJA	0,21-0,40
MUY	0,01-0,20

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