



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



**PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO**

Tutora: Elieth Diez

Línea de Investigación:

Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo

Elaborado por:
Florez, Cristhian
C.I:20.729.978

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



**PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO**

Tutora: Elieth Diez

Línea de Investigación:

Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo

Autor:

Florez, Cristhian

C.I:20.729.978

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

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



CAMBIO DE TITULO

TITULO ANTERIOR

PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO

RAZON DEL CAMBIO DE TITULO

El titulo anterior fue cambiado por recomendación de la tutora, manteniendo la táctica, y dirigiendo la investigación de campo mediante un análisis mixto, cuantitativo y cualitativo, otra razón obedece a la disponibilidad del tiempo para realizar la misma, por lo tanto se delimito a evaluar los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo tomando en cuenta los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL.

TITULO NUEVO

PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO

Nosotros, el jurado del trabajo de grado antes mencionado, acordamos en realizar el respectivo cambio de titulo sugerido al bachiller Cristhian Florez C.I.:20.729.978

Nombre y Apellido

Cedula de Identidad

Firma

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



CONSTANCIA

**PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO**

Tutora Elieth Diez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Elieth Diez
C.I. 14.063.978

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



CE-123/15

Valencia, 02 de noviembre de 2015

Ciudadano(a):

Prof. **Elieth Diez**

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión extraordinaria No. 607, de fecha 02/11/2015, acordó ratificarlo(a) como Tutor del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: "PRESENCIA DEL ACOSO LABORAL EN EMPRESAS DEL ESTADO CARABOBO", correspondiente a el (los) Br. (es): **FLOREZ CRISTHIAN**, con el cual aspira(n) obtener el título de Licenciado(s) en Relaciones Industriales (Bárbula).

Anexamos un ejemplar para los fines correspondientes.

Atentamente,


Prof. Yamilé Delgado de Smith
Directora - Presidente del Consejo de Escuela
de Relaciones Industriales



YDS/ab.



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO”** presentado por el bachiller: Florez Cristhian C.I: 20.729.978, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

Cedula de Identidad

Firma

DEDICATORIA

La satisfacción de logro obtenida con este esfuerzo es debido a la motivación de aquellos que han estado presente en todo los momentos de mi vida y mi carrera y ante todo dándome la complacencia de estar orgullosos y ver lo que he logrado con mi gran esfuerzo, por ello dedico este trabajo de grado, en el que opto a la Licenciatura de Relaciones Industriales a:

Dios, por darme las fuerzas para mantenerme firme sin decaer en los momentos difíciles y brindarme la luz de la sabiduría que me ayudo a seguir adelante. A ti te debo poder estar aquí y existir.

Mi Madre **María Florez** por brindarme su apoyo cada vez que lo necesito y por ser mi soporte en cada etapa de mi vida y mi ejemplo de persona a seguir como una gran persona en el futuro.

Mi Madrina **Isabel Duarte** por ser la persona que siempre ha estado para escucharme y guiarme en cada decisión de mi vida.

Mi abuela **Hermencia Ballesteros** por estar de manera omnipresente apoyándome y por siempre estar orgullosa de mis logros

A mis demás familiares y amigos, por acompañarme y apoyarme a todo momento en cada circunstancia de la vida.

Cristhian Florez

AGRADECIMIENTOS

Constantemente seguimos de pie y convencidos de lograr lo que sea en la vida por medio de personas que te impulsan a seguir adelante, este Trabajo de Grado me enseñó que cualquier apoyo que recibas será agradecido cada vez que te llene de satisfacción tanto intelectual como espiritualmente para seguir adelante, siempre motivado y sin rendirte, siguiendo adelante a pesar de los tropiezos, es por ello que agradezco a:

Dios, Porque me has iluminado cada paso de mi vida y has permitido que pueda llegar hasta donde estoy en este momento abriendo mi mente en los maravillosos senderos conocimiento que nos brinda la vida.

María Florez & Isabel Duarte fueron mi soporte y mi razón de seguir siempre adelante y las dos personas que siempre me escucharon cuando más las necesitaba.

Elieth Diez le estoy muy agradecido por sus enseñanzas durante la elaboración de este Trabajo de Grado, por su apoyo indispensable y dedicación absoluta que tuvo a cada momento de esta investigación, por ayudarme y estar allí cuando más la necesite.

Mis demás familiares

Rodbell Quintero y esposa les agradezco por su apoyo indispensable y en cuanto la impresión de este trabajo en ciertas ocasiones.

Luis Quintero y esposa por brindarme su apoyo cuando más lo necesite.

Mis amigos y compañeros

Douglas Irigoyen por motivarme a seguir adelante, agradezco todas tus enseñanzas y asesorías durante la elaboración de esta investigación y tu dedicación absoluta.

Francisco Bonilla por tu apoyo indispensable y darme ánimo constantemente y motivarme a seguir adelante y por tu soporte en la impresión de este trabajo de grado.

Stephany Díaz por darme ánimo constantemente y motivarme a seguir adelante y por tu soporte en las transcripciones de audio y en los aspectos cualitativos de mi investigación.

Cristiand Millan, Luiselena Ochoa, Franco Palencia & Luis Carrillo por sus apoyos incondicionales a cada momento que decaía y me ayudaban a seguir adelante.

Y a todas las personas que directa o indirectamente colaboraron para la realización de esta investigación.

Cristhian Florez



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



PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO

Autor: Cristhian Florez

Tutora: Elieth Diez

Fecha: Abril, 2016

RESUMEN

El hostigamiento laboral es un riesgo degenerativo de la salud que va consumiendo al trabajador poco a poco hasta convertirse en una enfermedad ocupacional que incapacita a más de la mitad de los trabajadores en las empresas Venezolanas, debido a la mayoría de síntomas registrados ante el INPSASEL, los cuales comprenden de; resfriados, problemas gastrointestinales, migrañas, dolores musculo-cervicales, fatiga, úlceras, insomnios y trastornos derivados de la salud mental, tales como síntomas ansiodepresivos y paranoides causadas por los trastornos de estrés post traumático. Por lo tanto, esta investigación es llevada a cabo en el personal administrativo público y privado de una empresa del sector salud del estado Carabobo, se abordó como punto principal de la investigación evaluar los riesgos psicosociales con énfasis en el hostigamiento laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo mejorando el proceso preventivo conforme a la ley con la finalidad de evaluar como influye el acoso laboral tomando en cuenta las diferencias entre el sector público y el privado en Venezuela, estos hechos fueron evaluados a través de los manuales del método CoPsoQ-istas21& NAQ, RE, los cuales serian posteriormente, comparados para observar los riesgos de afecciones negativas. Del mismo modo se describieron los procesos del INPSASEL del Estado Carabobo para poder afrontar el hostigamiento laboral y evaluar su influencia en las empresas del estado Carabobo según las respuestas obtenidas por los psicólogos de INPSASEL los cuales se les aplico una entrevista semiestructurada, donde se empleo un instrumento de cambio de funciones adecuado al hostigamiento laboral, del mismo modo fue aplicado el método 5w2h, para poder comprender con mayor profundidad el propósito del INPSASEL con los trabajadores. Por lo tanto, se canalizó las respuestas obtenidas con las cuales se aplicarían para realizar la triangulación entre el método cuantitativo y cualitativo.

Palabras Claves: INPSASEL, hostigamiento laboral, proceso preventivo.



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



PRESENCE OF MOBBING IN WORKERS OF A PUBLIC AND PRIVATE COMPANY AT HEALTH SECTOR IN CARABOBO STATE

Author: Cristhian Florez

Tutor: Elieth Diez

Date: April, 2016

SUMMARY

Workplace harassment is a degenerative health risk that gradually consumes the worker until it becomes an occupational disease, incapacitating more than half of the workers in Venezuelan companies, due to most symptoms recorded under INPSASEL, which comprise the following: colds, gastrointestinal problems, headaches, musculoskeletal neck pain, fatigue, ulcers, insomnia and disorders arising from mental health, such as: anxiety and depression, and paranoia symptoms caused by post-traumatic stress disorder. Therefore, this degree of work is conducted by the administrative staff of a public and private company at the health sector in Carabobo state. It was approached as the first step in this investigation to evaluate psychosocial risks with an emphasis on workplace harassment in a public and private company of Carabobo state, and to improve the preventive process under the law— with the purpose of evaluating the affects of workplace harassment, taking into account the differences between the public and private sectors in Venezuela. These facts were evaluated using manuals of the following methods: CoPsoQ-ISTAS21 & NAQ, RE, which are subsequently compared to observe the risks of negative conditions. Similarly, Carabobo's INPSASEL processes were described to confront the labor harassment and to evaluate their influence on companies from Carabobo state, according to the answers given by INPSASEL psychologists— who were given a semi-structured interview, where an instrument of a change of functions was used and suited to workplace harassment, just as it was applied to the 5W2H method, in order to more deeply understand the purpose of INPSASEL with workers. Therefore, the responses are processed in order to understand the triangulation between quantitative and qualitative methods.

Keywords: INPSASEL, workplace harassment, preventive process.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
SUMMARY	IV
ÍNDICE	V
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	21
Objetivos	25
Objetivos General	25
Objetivos Específicos	25
Justificación	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	27
Referentes Teóricas	32
1.-Teoría de conflicto	32
2.-Teoría de la personalidad	33
3.-Teoría de la frustración	35
4.-Teoría del duelo	36
5.-Teoría Sociológica de la Agresión	37
Bases Teóricas	37
1.-Origen del Hostigamiento laboral	38
1.1.-Acoso Laboral según Zapf	38
1.2.-Comportamiento del agresor	40
1.3.-Tipos de Hostigamientos Laborales	41
1.3.1.-Hostigamiento laboral ascendente	41
1.3.2.-Hostigamiento laboral horizontal	42
1.3.3.-Hostigamiento laboral descendente	42
1.3.4.-Hostigamiento laboral mixto	43
1.3.5.-Hostigamiento institucional	43
1.4.-Fases del Mobbing	43
1.4.1.-Fase de conflicto	43
1.4.2.-Fase de estigmatización o Mobbing	44
1.4.3.-Fase de intervención de la dirección (responsables jerárquicos)	44
1.4.4.-Fase de solicitud de ayuda especializada	45
1.4.5.-Fase de Salida de la Organización	45
2.-Agentes de Cambio ante el Hostigamiento Laboral	45
2.1.-Diario de incidentes de los Acosos Psicológicos en el trabajo	45
2.2.-Sistema de Análisis Triangular del Acoso Laboral (SATA)	48

3.-Consecuentes del Hostigamiento laboral	50
3.1.-Sintomatología del Hostigamiento Laboral	50
3.2.-Trastornos relacionados con el acoso laboral	52
3.2.1.-Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) y Trastorno de Estrés Agudo (TEA)	52
3.2.2.-Trastorno adaptativo (TA)	54
3.2.3.-Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG)	55
3.2.4.-Trastornos del Estado de Ánimo: TDM y Trastorno Distímico TD	55
4.-Simulación De Acoso Laboral O Falso Mobbing	57
5.-Sistematización de expedientes en el INPSASEL	58
5.1.-Formulación de la denuncia	58
5.2.-Entrevista psicológica	59
5.3.-Apertura de historias	59
5.4.-Visita al centro de trabajo	59
5.5.-Certificación de la enfermedad de Origen Ocupacional	60
Bases Legales	60
1.-Declaración Universal De Derechos Humanos	60
2.-Convención Internacional Sobre La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Racial	61
3.-Convenio (Núm. 111) De La Organización Internacional Del Trabajo Sobre La Discriminación (Empleo Y Ocupación)	61
4.-Convenio (Núm. 155) De La Organización Internacional Del Trabajo Sobre Seguridad Y Salud De Los Trabajadores, 1981	62
5.-Constitución De La República Bolivariana De Venezuela	63
6.-Ley Orgánica Del Trabajo, De Los Trabajadores Y Las Trabajadoras	64
7.-Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	65
8.-Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo	68
Definición De Términos Básicos	71

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación	75
Estrategia metodológica	76
Cuadro Técnico Metodológico	78
Técnicas e Instrumentos de recolección de información	84
Población y Muestra	85
Validez	86
Confiabilidad	86

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Diagnosticar el origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el acoso	96
--	----

laboral presentes en la empresa pública y privada del Estado Carabobo	
Identificar los actos negativos realizados por los trabajadores en el ambiente laboral de la empresa pública y privada del Estado Carabobo	114
Describir los procedimientos legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo	133
Comparar el acoso laboral entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL	140
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	150
LISTA DE REFERENCIAS	154
ANEXOS	
ANEXO A: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ) de Moncada, Llorens, Kristensen, Vega	160
ANEXO B: Cuestionario de Acciones Negativas (NAQ) de Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy	165
ANEXO C: Validación de Instrumentos de la investigación	169
ANEXO D: Confiabilidad de los instrumentos de investigación	173
ANEXO E: Guion de Entrevista dirigida al Psicólogo del INPSASEL	175
ANEXO F: Carta de solicitud de Requerimientos documentarios al INPSASEL	188
ANEXO G: Tríptico entregado en el INPSASEL relacionado con el Acoso Laboral	190
ANEXO H: Entrevistas estructurada aplicada al psicólogo del INPSASEL	193

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Características típicas del agresor y la víctima de Mobbing Cardozo y López (2009).	41
Tabla N° 2 Diario de Incidentes	46
Tabla N° 3 Indicadores de Acoso Laboral	47
Tabla N° 4 Sintomatología del Hostigamiento Laboral según Florez (2016)	51
Tabla N° 5 Comparación del Falso Mobbing & Víctima de Mobbing según Mansilla	57
Tabla N° 6 Cuadro Técnico Metodológico 1	78
Tabla N° 7 Cuadro Técnico Metodológico 2	80
Tabla N° 8 Cuadro Técnico Metodológico 3	82
Tabla N° 9 Cuadro Técnico Metodológico 4	83
Tabla N° 10 Variables alfa de Crombach	87
Tabla N° 11 Alfa de Crombach aplicado en CoPsoQ-Istas21 empresa privada Fuente: Florez	88
Tabla N° 12 Alfa de Crombach aplicado en NAQ, RE empresa privada Fuente: Florez	90
Tabla N° 13 Alfa de Crombach aplicado en CoPsoQ-Istas21 empresa pública Fuente: Florez	92
Tabla N° 14 Alfa de Crombach aplicado en NAQ, RE empresa pública Fuente: Florez	94
Tabla N° 15 Exigencia Psicológicas de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	96
Tabla N° 16 Exigencia Psicología frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	97
Tabla N° 17 Exigencia Psicológicas de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	97
Tabla N° 18 Exigencia Psicología frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	97
Tabla N° 19 Variables comparativas de las exigencias psicológicas en la empresa pública y privada Fuente: Florez	98
Tabla N° 20 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	99
Tabla N° 21 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	99
Tabla N° 22 Activo y Posibilidades de Desarrollo de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	100
Tabla N° 23 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	100
Tabla N° 24 Variables comparativas del Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo en la empresa pública y privada Fuente: Florez	101
Tabla N° 25 Inseguridad de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	102
Tabla N° 26 Inseguridad frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	102

Tabla N°27 Inseguridad de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	102
Tabla N°28 Inseguridad frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	102
Tabla N°29 Variables comparativas de la inseguridad en la empresa pública y privada Fuente: Florez	103
Tabla N°30 Apoyo Social de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	105
Tabla N°31 Apoyo Social frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	105
Tabla N°32 Apoyo Social de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	106
Tabla N°33 Apoyo Social frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	106
Tabla N°34 Variables comparativas del apoyo social en la empresa pública y privada Fuente: Florez	107
Tabla N°35 Doble Presencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	108
Tabla N°36 Doble Presencia frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	108
Tabla N°37 Doble Presencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	108
Tabla N°38 Doble Presencia frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	109
Tabla N°39 variables comparativas de la doble presencia en la empresa pública y privada Fuente: Florez	109
Tabla N°40 Estima de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	111
Tabla N°41 Estima frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	111
Tabla N°42 Estima de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	111
Tabla N°43 Estima frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	111
Tabla N°44 Variables comparativas de la estima en la empresa pública y privada Fuente: Florez	112
Tabla N°45 Vituperio organizacional de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	114
Tabla N°46 Vituperio organizacional frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	114
Tabla N°47 Vituperio Organizacional de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	114
Tabla N°48 Vituperio Organizacional frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	115
Tabla N°49 Variables comparativas del Vituperio Organizacional en la empresa pública y privada Fuente: Florez	116
Tabla N°50 Violencia Psicológica de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	117
Tabla N°51 Violencia Psicológica frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	117
Tabla N°52 Violencia Psicológica de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	117
Tabla N°53 Violencia Psicológica frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	117
Tabla N°54 Variables comparativas de la violencia psicológica en la empresa pública y privada Fuente: Florez	118

Tabla N°55 Hostigamiento Personal de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	120
Tabla N°56 Hostigamiento Personal frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	120
Tabla N°57 Hostigamiento Personal de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	120
Tabla N°58 Hostigamiento Personal frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	120
Tabla N°59 Variables comparativas del hostigamiento personal en la empresa pública y privada Fuente: Florez	121
Tabla N°60 Violencia Física de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	123
Tabla N°61 Violencia Física frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	123
Tabla N°62 Violencia Física de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	123
Tabla N°63 Violencia Física frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	123
Tabla N°64 Variables comparativas de la violencia Física en la empresa pública y privada Fuente: Florez	124
Tabla N°65 Violencia discriminativa de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	126
Tabla N°66 Violencia discriminativa frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	126
Tabla N°67 Violencia discriminativa de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	126
Tabla N°68 Violencia discriminativa frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	126
Tabla N°69 Variables comparativas del violencia discriminativa en la empresa pública y privada Fuente: Florez	127
Tabla N°70 Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	129
Tabla N°71 Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez	129
Tabla N°72 Desprestigio de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	129
Tabla N°73 Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez	129
Tabla N°74 Variables comparativas del desprestigio en la empresa pública y privada Fuente: Florez	130
Tabla N°75 Evaluación de Datos Cualitativos Fuente: Florez	138
Tabla N°76 Cambio de funciones adecuado al Acoso Laboral Fuente: Florez	139
Tabla N°77 Relacione de Spearman	140
Tabla N°78 Estimación método SATA	141
Tabla N°79 Grado de afección triangulado Fuente: Florez	142

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°1 Comparación de las exigencias psicológicas de la empresa pública y privada Fuente: Florez	98
Gráfico N°2 Comparación del Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo de la empresa pública y privada Fuente: Florez	101
Gráfico N°3 Comparación de la inseguridad de la empresa pública y privada Fuente: Florez	104
Gráfico N°4 Comparación del apoyo social de la empresa pública y privada Fuente: Florez	107
Gráfico N°5 Comparación de la doble presencia de la empresa pública y privada Fuente: Florez	110
Gráfico N°6 Comparación de la estima de la empresa pública y privada Fuente: Florez	112
Gráfico N°7 Comparación del vituperio organizacional de la empresa pública y privada Fuente: Florez	116
Gráfico N°8 Comparación de la violencia psicológica de la empresa pública y privada Fuente: Florez	119
Gráfico N°9 Comparación del hostigamiento personal de la empresa pública y privada Fuente: Florez	122
Gráfico N°10 Comparación de la violencia física de la empresa pública y privada Fuente: Florez	125
Gráfico N°11 Comparación de la violencia discriminativa de la empresa pública y privada Fuente: Florez	128
Gráfico N°12 Comparación del desprestigio de la empresa pública y privada Fuente: Florez	130
Gráfico N°13 Estadísticas de los casos de acoso laboral en el Estado Carabobo, Fuente: Psicólogos del INPSASEL	133
Gráfico N°14 Triangulación de los datos de Acoso Laboral	143

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N°1 Modelo ilustrativo de Topología de la personalidad, según Freud (1925)	34
Figura N°2 Modelo ilustrativo de Topología de la personalidad, Afectado, según Freud (1925)	34
Figura N°3 Modelo ilustrativo de Mobbing según Zapf (2004)	39
Figura N°4 Elementos de una situación de acoso	48
Figura N°5 Diagnostico de elementos por separado	49
Figura N°6 Mapeo del proceso de trastorno de estrés postraumático por Acoso Laboral según Fernández	53
Figura N°7 Mapeo de afecciones de trastorno de estrés postraumático por Acoso Laboral según Fernández	56
Figura N°8 Interpretación Coeficiente alfa de Crombach	87
Figura N°9 Interpretación del nivel global de afección por Acoso laboral	144

INTRODUCCIÓN

A partir de los estudios sobre el acoso laboral, se comenzó a indagar en su naturaleza como una condición psicosocial, resultado de la interacción negativa en el ámbito laboral, ya sea por maltrato físico o verbal de parte del empleador o por sus mismos compañeros del mismo rango, es por ello que el estudio de la presente investigación se hizo bajo los criterios de riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral que demuestra la similitud y la diferencia del hostigamiento laboral presente en los trabajadores de las empresas publicas como las privadas.

Por lo tanto, se analizó como es evaluado los procesos preventivos, según los parámetros que siguen los psicólogos del INPSASEL, quienes son los que llevan los casos de acoso laboral en Venezuela conforme a la ley.

Partiendo de esta premisa, se estableció como objetivo principal, Evaluar los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo mejorando el proceso preventivo conforme a la ley, es por ello que la presente investigación planteo el estudio estructurado en la siguiente medida:

Un primer capítulo, donde se presenta un preámbulo al problema estudiado de los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral, planteando un objetivo general y cuatro específicos de la investigación, así como también su justificación correspondiendo la estructura organizativa de la investigación.

Un segundo capítulo, dedicado al Marco Teórico-Referencial, el cual consta de cuatro partes; la primera parte ubica los antecedentes es allí donde se tomaron de manera decreciente empezando trabajos comprendidos fuera del país, dentro del país hasta obtener un último trabajo en el interior del estado, donde se analizaron para enfocarlos a la situación actual del país y sus leyes; la segunda parte, manifiesta los referentes teóricos que consienten en comprobar el meollo del estudio; una tercera parte, designada a las bases teóricas, donde se muestran un conjunto de temáticas fundamentales que presentan las

características fundamentales hostigamiento laboral y como cuarta parte las bases legales las cuales fundamentan parcialmente la jurisprudencia laboral en base al acoso laboral.

Un tercer capítulo, donde posteriormente se abordó todos y cada uno de los elementos que lo constituyen, entre ellos: naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, la población y la muestra la cual se le aplicó los cuestionarios que se desarrollaron con los Manuales del método CoPsoQ-istas²¹ & NAQ, RE, asimismo el manual de entrevista semiestructurada que sirvió para mantener el diálogo con el entrevistado.

También se llevó a cabo un cuarto capítulo donde se trabajó bajo la metodología impartida por CoPsoQ-istas², la cual también se aplicó de la misma manera en el cuestionario NAQ,RE, el cual se detalló y se valoró bajo la validación de investigadores calificados los cuales aprobaron la metodología para ser aplicada, como así mismo se aplicó una comparación mediante el diagrama de cajas y bigotes, el cual sirvió para demostrar las diferencias y similitudes que habían entre ambas empresas, es decir; la empresa pública y la privada, del mismo modo se llevó una triangulación entre las entrevistas tomadas y los resultados de las empresas las cuales se analizaron según su criterio y teorización

Por último, se presentó un punto designado a las conclusiones donde se concretan los resultados obtenidos del capítulo anterior, como así mismo se expusieron las recomendaciones planteadas por el autor del Trabajo de Grado con la intención de mejorar el ambiente laboral y la salud física, psíquica y social del personal administrativo de las empresas públicas y privadas del estado Carabobo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Cuando en las empresas se comenzó a llevar las Relaciones Humanas comenzaron por evaluar el entorno donde se desarrolla el trabajador y se crearon medidas para incentivar a las personas en un clima organizacional saludable Según Raija, Elbatawi & Cooper (1988:15) “da a la persona la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso”, sin embargo no se cerraron brechas en cuanto a las enfermedades psicosociales presentes en los trabajadores y dado a que al comienzo de la relaciones de trabajo los estresores comunes fueron debido a la tensión y exigencia o mecanismo de adaptación en el trabajo se pudo entender que la intermitencia del estrés en los trabajadores de una empresa pública o privada según sea el caso se convierte en un factor psicosocial que suele causar riesgos psicosomáticos, es decir; dolores físicos que no se manifiestan por una enfermedad orgánica sino como consecuencia de problemas psicológicos que deriva en un dolor físico.

Por consiguiente el desgaste físico y mental del trabajador; se puede determinar que las conductas de las personas que son afectadas por el nivel de estresor tienden a ser muy miserables debido a la frecuencia y duración según Ovejero (2006). Hace referencia a que el Mobbing es una desvinculación del BurnOut, Síndrome del Quemado, o bien conocido también como síndrome del desgaste laboral; da entender que el acoso laboral es un nivel de estresor que se debe tomar como un síndrome psicosocial que afecta tanto la mente y el cuerpo del trabajador afectado por ende Leymann (1990) lo interpreta como una condición psiquiátricos y / o psicosomáticos, No obstante, el acoso laboral es interpretado como un medio estresor de alto nivel donde una persona o un grupo de personas ejercen comportamientos de agresiones mentales dentro del lugar de trabajo o incluso fuera del lugar del trabajo.

Los casos de la agresión del patrono son los más situados a nivel corporativo sin embargo también hay grupos de trabajo que abusan de sus acciones de burla, menosprecio,

exclusión participativa, falta de comunicación, indiferencias, entre otros. Estas acciones afectan emocionalmente al trabajador, tal cual como lo interpretan los estudios de Leymann (1990)

También hay casos en los que tales Mobbing son mutuos hasta que uno de los participantes se convierte en el más débil. Estas acciones se llevan a cabo durante cierto tiempo (casi todos los días) y así continuamente durante un largo período (por lo menos por seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, da como resultado una considerable psíquica, psicossomática miseria social. (P.121)

En Venezuela, el Mobbing es un asunto que en la actualidad, se ha dado a conocer por sí solo, tal como lo afirma Cardozo y López (2009:19) “Hoy en día, el Mobbing es reconocido como uno de los principales factores psicosociales de riesgo en el trabajo con consecuencias degenerativas en la salud del afectado y su entorno”. Por dichas razones, se hará un diagnóstico mediante este trabajo para observar los riesgos psicosociales en los trabajadores con énfasis al acoso laboral, dado a que en Venezuela se frecuenta la manifestación de los trabajadores por el constante acoso, tal como se expresa en (Lugo 2015: Artículo en línea, entrevista a: Daniel Ibarra operador de producción) “El gerente general de la planta Chery en Las Tejerías ha estado acosado a los trabajadores, con fuerzas militares. Nosotros estamos en pie de lucha por nuestras reivindicaciones laborales”. Estos hechos son desacatos de los derechos laborales presentes en la Ley orgánica del trabajo, trabajadores y trabajadoras, donde expresa en el artículo 164 de la LOTT, que se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados que atente contra la dignidad o la integridad de un trabajador o un grupo de trabajadores, perturbando el ejercicio de sus labores, situación que el INPSASEL no puede intervenir, dado a que en Venezuela los casos donde interviene algún funcionario del CICPC, SEBIN o GNB; el INPSASEL no interviene, y esos casos pasan a fiscalía, donde nunca se llegan a saber los estatus, y los trámites se llevan de manera oculta.

Por otra parte, hay trabajadores que no declaran estos hostigamiento laboral; tal vez sea por la carencia de conocimientos en el tema del Acoso Laboral, sin saber que estos casos forman parte de su derecho legal como trabajador y acarrea sanciones por la ley, según el artículo 528 de la LOTT El patrono que incurra en acoso laboral se le impondrá una multa no menor del equivalente de treinta unidades tributarias, ni mayor del equivalente a sesenta unidades tributaria. También otra causa es por el miedo a ser despedidos de sus respectivas empresas donde laboran de manera arbitraria, situación aterradora en la

actualidad por el alto índice de desempleo, pobreza e inflación en Venezuela, sin embargo el INPSASEL se encarga de cuidar y velar por la seguridad de los trabajadores que sean afectados o acosados, con tan solo el trabajador poner la denuncia ante el instituto, No obstante Linares (2015: Artículo) discrepa antes los procedimientos que aborda el INPSASEL y lo describe de la siguiente manera

Los procedimientos diseñados por INPSASEL solo abordan el tema de la enfermedad ocupacional generada por el síndrome del Mobbing; pero cuando al trabajador denunciante no se le certifica una enfermedad ocupacional regresa nuevamente a su unidad de trabajo, a enfrentarse nuevamente con los acosadores. (P.1)

Es por ello, que en Venezuela se debe evaluar el acoso laboral y determinar una ley que lo rija por sí mismo para que este sea más específico y así de soluciones a los trabajadores agravados por acoso laboral, y que elaboren medidas en las cuales ameriten el despido de un trabajador que incapacite de manera psicológica a otro trabajador, cabe destacar que la LOTTT o la LOPCYMAT, son las leyes que rigen de manera legal el acoso laboral en materia de salud y seguridad laboral, por otra parte se conoce que los casos que se ven en manifiesto por Mobbing son registrados ante el INPSASEL, del mismo modo el instituto no se han cargado más datos a partir del 2008, sin embargo se obtuvo las estadísticas de acoso laboral del INPSASEL en el año 2006, como establece Cardozo y López (2009)

En Venezuela, según las últimas cifras estadísticas arrojadas por el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en su informe anual del año 2006 se reportaron “33 casos en total del Síndrome de mobbing” denunciados en diferentes sectores de la actividad económica nacional, incluyendo el sector público. (P.20)

Es por ello que el Acoso laboral es un tema estadísticamente intangible, según la entrevista que se logro aplicar al psicólogo de INPSASEL Carabobo, el problema comienza cuando se trata de acceder a los análisis estadísticos, es decir; que no se tiene acceso a ninguna data que pueda ser publicada en base a los riesgos psicosociales que padezcan anualmente los trabajadores en Venezuela. Los datos reportados en la cita anterior fueron publicados en el 2006, y el hecho es que el Instituto restringe el acceso para poder indagar y generar soluciones, así como expresa al psicólogo del INPSASEL (Mayo 2015) “Yo no tengo problema en darte lo que necesites el problema es lo que la Institución me

permita darte” Cabe destacar que este hecho ocurrió hace un año y a la fecha de marzo del 2016 fue aprobado los requisitos y las últimas estadísticas de los casos de acoso laboral en Carabobo Venezuela, estadísticas que serán mostradas y detalladas en la investigación.

Es por ello que se llevará este estudio en base a las respuestas del personal administrativo de la empresa pública y privada donde se desarrolla el trabajo. Empresas que posee su propia realidad como empresa de servicio y en su condición del sector de la salud, en base a la empresa privada otorga una dualidad de funciones: por una parte, la prestación y regulación de un servicio de distribución de medicamentos que garanticen calidad y por otra, la responsabilidad social. Asimismo, la empresa pública tiene enfocado su puesto en el apoyo a la comunidad, brindando su mejor soporte en cuanto la calidad asistencial y de aplicación de medicamentos.

Por lo tanto, se estudiará el comportamiento de los trabajadores de la empresa pública y privada de dichos sectores de la salud del Estado Carabobo que se someterán a un estudio que evalúe los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral y se analizará como son recibidos los mismos ante la ley, es decir; entender el proceso mediante el cual influye el INPSASEL (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales) institución que para el conocimiento del lector, lleva el marco legal preventivo de la salud y seguridad de los trabajadores de Venezuela.

Para finalizar, el acoso laboral en Venezuela y específicamente en el Estado Carabobo conlleva a las siguientes interrogantes planteadas:

¿Cuáles son los actos negativos que se encuentran encubiertos o manifiestos en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo con respecto a los casos de acoso Laboral?

¿Cómo se puede comparar el acoso Laboral entre una empresa Pública y Privada?

¿Cómo ha sido la ejecución de los procedimientos preventivos del INPSASEL ante los casos de hostigamiento laboral según lo dictado por la ley?

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo tomando en cuenta los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL

Objetivos Específicos

Diagnosticar el origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el acoso laboral presentes en la empresa pública y privada del Estado Carabobo

Identificar los actos negativos realizados por los trabajadores en el ambiente laboral de la empresa pública y privada del Estado Carabobo

Describir los procedimientos legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo

Comparar el acoso laboral entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL

Justificación

La investigación tiene como propósito la evaluación de los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo con la finalidad de obtener resultados fidedignos que determinen tanto los riesgos psicosociales presentes como así las acciones negativas que se puedan evidenciar tanto en la empresa pública como en la empresa privada, para así diagnosticar las situaciones irregulares del Hostigamiento presentes en los trabajadores por causa de las injusticias patronales, se pueden otorgar hostiles, dado el caso la presente investigación tiene como determinante conocer los riesgos de Mobbing encubiertos y manifiestos que pudiesen

afectar al trabajador en su estadía dentro de la empresa o fuera de la empresa creando consecuencias en la salud del mismo.

No obstante, se insiste que la investigación partirá del diagnóstico documentario con el fin de realizar gestiones investigativas que serán de soporte vital para el diagnóstico de los síntomas psicosociales y de tal manera analizar los procesos preventivos que se llevan en el INPSASEL institución matriz que protege a los trabajadores y vela por la calidad de vida de cada uno de los trabajadores en cada estado de Venezuela. Por lo tanto se y en la promoción de sus peticiones a las empresas con la finalidad instarlos a instruir un clima organizacional saludable, por ende se elaborará un cuadro comparativo entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo gestionando un proceso preventivo conforme a la ley y así mismo dando un mejor alcance de observación para la aplicación de métodos gerenciales en base a la estructura de Lean Management que se argumenta a través de la mejora continua de procesos administrativos.

Para Concluir, con esta investigación ayudará a los trabajadores de la empresa pública y privada del Estado Carabobo que padezcan de Hostigamientos reales a que sean tratados con dignidad en su ambiente de trabajo con la finalidad de evitar condiciones laborales psicológicamente degradadas, que generen desperdicio de horas de trabajo, pérdidas en la producción y en su peor caso denuncias al INPSASEL, que a la final traerán como consecuencias faltas laborales por reposos médicos justificados por su condición de salud mental, despidos, gastos médicos, pensiones, entre otros escenario que se podrían evitar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

En la investigación se destaca un valioso número de trabajos de investigación, los cuales serán necesarios para tenerlos como parte del análisis y se tomará en cuenta para los aspectos determinantes que representan un aporte significativo para el comienzo de la investigación que se ha llevado a cabo se presentan algunos casos de Trabajos de grados publicados o no publicados geográficamente de manera decreciente, es decir; internacional, nacional y local; con la finalidad de referenciar de manera teórica el propósito de la investigación del investigador, donde se tomara como partida las medidas que se toman para la prevención de los síntomas psicosociales en el trabajo con énfasis al hostigamiento laboral, por lo tanto Meseguer en el 2007 hace mención del origen de las medidas para confrontar el Acoso Laboral en su investigación en la Universidad de Murcia optando para su Doctorado en Psicología y Psiquiatría Social con el título de El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola, expresó que:

“Las medidas para promover la mejora en la seguridad y salud en el trabajo, constituye la normativa de referencia para todos los estados de la Unión Europea. Pero hasta la publicación de III Encuesta Europea sobre condiciones de vida y de trabajo (Paoli & Merllie, 2001 como se cita en Meseguer 2007: 182), ningún país, salvo Suecia había tomado medidas específicas contra el acoso laboral. Basándose en estos resultados, el parlamento europeo dicto entonces la resolución sobre el acoso en el puesto de trabajo, numero 2001/2339 (INI)” (P.181)

No obstante, en 1984 el tema del Acoso Laboral se comenzó a discutir por un comité mixto de OMS (Organización mundial de la Salud) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo) quien estructuradamente han hecho un esfuerzo por comprender los diagnósticos que arrojan los casos de Mobbing, para poder disminuir este síndrome inverosímil de medicar, debido que su ambivalencia hace difícil proporcionar un método factible para poder evitar que esta epidemia psicológica siga propagándose en las empresas. De la misma manera, se consideran los diagnósticos por ansiedad generalizada

parte del síndrome de estrés postraumático como fracción de un traumatismo acumulado por el estrés, por lo tanto un aumento del absentismo, no es sino la sorpresa más obvia y si en determinado caso se consigue expulsar a la persona de su puesto, los costes de protección sobre este trabajador recaerán en la sociedad.

Dada las consecuencias, se infiere que el lenguaje verbal o corporal puede inferir en la salud psíquica, física, psicosomática, y emocional de los trabajadores debido a que el Mobbing puede afectar significativamente al individuo, de tal manera Córdova (2012) en su tesis de “La Prueba Documental del Mobbing Laboral en Venezuela” optando al título de Especialista en Derecho Procesal en la Universidad Central de Venezuela desarrollando su Objetivo General en Analizar la implementación de la prueba documental del Mobbing Laboral en los procesos judiciales laborales en Venezuela, hace referencia que

“En Venezuela, el psicoterror laboral ocasiona en millones de horas de trabajo; pérdidas en la producción nacional. Igualmente, en el tiempo de suspensión del servicio de los trabajadores por causa de sus afecciones, despidos, gastos médicos, pensiones, etc., y el inmenso sufrimiento persona por esta situación es una exigencia política y ética que se demanda de la autoridad legislativa” (P.37)

Lo que quiere decir, que el resguardo judicial en Venezuela solo tiene un alcance determinado por el INPSASEL, el cual no abarca cubrir competentemente el amplio tema del acoso laboral en Venezuela, con la finalidad de disminuir la amplia cantidad de casos, es por ello que según lo antes mencionado en la cita, se sostiene que la raíz del problema radica tanto en la exigencia política y ética que demanda de la autoridad legislativa, como en la falta de medidas legales que trate el tema legal de manera separada a la LOPCYMAT y la LOTTT ya que los riesgos de acoso laboral solo son expresados por dicha ley en el Instituto que se encarga de llevar el resguardo de la seguridad de los mismos, tal como lo expresa Fernández y Nava 2010 en su tesis de Postgrado de la Universidad del Zulia El Mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela Publicada en Revista de Derecho universidad del norte

“Hasta el presente no existe una normativa específica para proteger al trabajador frente al Mobbing, y menos aun 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) para determinar cuándo un trabajador está siendo víctima de este fenómeno laboral, y certificar si presenta alguna patología (enfermedad ocupacional) como consecuencia del mismo. Se trata de un procedimiento administrativo,

realizado por el INPSASEL a través de las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT)” (P.76)

Sin embargo, estos procedimientos que lleva la Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT) deben ser catalogados como acciones administrativas no sancionatorias, donde se facilite al trabajador un ambiente seguro y comfortable, debido a que en febrero 2011 el director principal del INPSASEL expreso ante una demanda en el TSJ, Tribunal Supremo de Justicia que “las DIRESAT no tienen competencia para imponer sanciones, como tampoco le fue delegada dicha facultad por medio de algún acto administrativo, la cual está reservada legalmente al INPSASEL por intermediario de su Presidente o Presidenta”. Donde así mismo argumento que al no existir un acto administrativo que delegue las atribuciones del Presidente del INPSASEL de imponer sanciones en los Directores del DIRESAT, mal puede pretender el Presidente del INPSASEL en su rango jerárquico, asuntos que frecuentemente se salen del control abriendo una brecha de descontrol legal parcializado donde es amedrentado estos casos sin fundamentos legal que demuestren al empleador su función dentro del estado.

Por otra parte no hay una estimación por el IVSS (Instituto Venezolano de Seguridad Social) en medida estadísticas la cantidad de personas que son incapacitadas por acoso laboral en Venezuela de manera que se pueda llevar un control de riesgo de la seguridad social en base a morbilidad ocasionado por Acoso Laboral.

Así mismo Loreto y Seabra (2008) optando para su Licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello con el título de Estudio comparativo del Mobbing en las empresas públicas y privadas desarrollando el objetivo general en su investigación de; Determinar si existen diferencias y semejanzas significativas en el nivel del acoso “Mobbing” en los trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Caracas expresan que

Los servicios de prevención deben evaluar los riesgos y adoptar las medidas necesarias para su prevención, al igual que la Inspectoría del trabajo debe velar por el establecimiento de un ámbito laboral saludable y no hostil para los trabajadores (P.47)

De igual manera, se debe trabajar en base a la estandarización de pautas que rijan la protección del trabajador y deberes a cumplir, y de igual forma adecuar un clima laboral saludable donde la producción y el esfuerzo de trabajo estén de la mano.

No obstante, en Venezuela se contemplan situaciones psicosociales que se encuentran de manera encubierta y manifiesta que acarrea problemas críticos, es decir; se presentan en dos escenarios: la situación en que el Acoso laboral no es percibido o es atacado de manera silenciosa. Así como en la circunstancia en que el acoso puede notarse en la organización y no se hace nada al respecto, de igual manera como lo describe Hirigoyen (1998:42) “influyen en la moral de quien los padece; está dado por una relación comunicacional perversa en donde el acosador toma por objeto a otro sujeto, procura destruirlo moralmente, a través de mentiras, manipulaciones, faltas de respeto y otros métodos descalificantes”

Por ello en Venezuela, existe un Instituto que ayuda a la comunidad trabajadora que es afectada por estos problemas, que son; el INPSASEL, ellos llevan el procedimiento que salvaguarda la integridad física y mental del trabajador. No obstante, En Venezuela se han abierto problemas constantes de Mobbing, por incidentes de acoso que no son registrados, debido a la carencia de conocimientos en el tema del Mobbing y de la falta de comprensión del artículo 164 de la LOTTT (Ley orgánica del trabajo, trabajadores y trabajadoras). Y también por el miedo a ser despedidos en sus respectivas empresas donde laboran, situación que les es aterradora por el alto índices de desempleo, pobreza e inflación en Venezuela tal como lo describe Linares (2014: Artículo) “Son alarmantes los casos de Acoso laboral en Venezuela, es como la hipertensión arterial, silenciosa, porque los trabajadores y trabajadoras que padecen este flagelo no denuncian, porque no hay organismos que enfrenten con la ley, fiscalice y aplique sanciones”.

Asimismo, la ley no solo debe enfocarse en resolver las inquietudes que afecten a un solo trabajador sino también a un grupo grande en común, sin que intervenga policías, Guardias Nacionales a menos que los trabajadores violenten contra la empresa, pero el estado debe respetar las protestas y el derecho a la huelga y más bien apoyar al trabajador a

que siga adelante para la producción de este país, aspectos que tal como lo afirma Lugo (2015: Artículo en línea) no son respetados por el estado “más de 300 empleados de la planta Chery en Las Tejerías, estado Aragua, protestaron encadenándose frente a las instalaciones de la empresa para exigir el cese a la corrupción y el acoso laboral”, Estos son hechos que en Venezuela contribuyen un alto nivel de inseguridad para los empleado de las empresa públicas y privadas. La empresa de que se habla es Chery una empresa automotriz que cuenta con el respaldo del gobierno Venezolano en el mercado de ensambladoras de vehículos en Venezuela, pero si se analiza críticamente es inverosímil el hecho de que el INPSASEL, Instituto del estado, haga sanciones a empresas que forman parte del estado sean públicas o privadas, el contexto es muy amplio dado que involucra actos de corrupción, casos los cuales no se tocan a profundidad en esta investigación, debido a que se perdería el enfoque del mismo, sin embargo se presenta como un caso el cual afecta de manera emocional a los trabajadores en Venezuela.

Agregando a lo antes mencionado, Las investigadoras Cardozo y López optando para su Licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo en el año 2.009 con el título de Situación De Mobbing En Una Institución De Salud Pública Ubicada En Valencia, Estado Carabobo: Una Realidad Que Subyace En Este Ámbito Laboral quienes tuvieron como objetivo general en su investigación; Evaluar la existencia de Mobbing en los trabajadores de una Institución de Salud Pública ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a fin de descubrir la realidad que subyace en este ámbito laboral. Expresan libremente a continuación:

Muchos de los trabajadores Venezolanos que forman los equipos de trabajo de los entes públicos deben vivir el estado de presión, estrés e inestabilidad emocional y psicosocial que esto conlleva, implicando la aceptación de que tales formas o situaciones de acoso psicológico formen parte de las obligaciones y responsabilidades del puesto de trabajo, pudiendo llegar a alterar su estado psicológico, psíquico, emocional, familiar, entre otros. (P.69)

Por dichas razones es que el estado Venezolano debe enfocarse en la salud laboral referente a los estresores psicosociales, antes de que empeore ampliamente el trabajador, afectando su entorno psicológico, Sin embargo, el hecho en la actualidad es la afeción que llega a tener el denunciante, tal como lo expresa Linares (2015: artículo) “No se le certifica

una enfermedad ocupacional solo se le abre un expediente y regresa a su unidad de trabajo” posición que certifica el Psicólogo del INPSASEL de Valencia cuando expresa “Mientras el trabajador continúe viniendo el procedimiento continua. Pero se detiene cuando el trabajador deja de venir porque se sobreentiende que la empresa, soluciono, llevo a una solución con el trabajador, ¡sea cual sea!” es por esta razón la cual se indagará a mayor profundidad en los procedimientos legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral.

Referentes Teóricas

Las teorías que engloban el campo teórico de esta investigación en cuento los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral por su fundamento serán los siguientes: la Teoría del Conflicto, Teoría de la personalidad, la Teoría de la Frustración y la Teoría Sociológica de la Agresión; las cuales fueron seleccionadas para explicar detalladamente la conducta tanto individual o grupal del agresor y observar de manera lógica el origen del Acosador y así mismo, demostrar el poder que tiene el hostigador sobre la víctima, bajo comportamientos condicionados por un estímulo que puede desconocido para el acosador.

1. Teoría de conflicto

La unidad en medio de la diversidad, como sabemos en nuestra sociedad existen un sin fin de razas y culturas, donde la discriminación va estar presente por sus deferencias, por lo tanto se ofrecen diferentes definiciones de conflicto social, diferencias que llaman nuestra atención a aspectos complementarios del concepto: Robbins (1994:461) “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses” y otro punto de vista el conflicto social es Coser (1956:91) “una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales” son pensamientos que bien pueden demarcar un comportamiento negativo bajo acción que por su defectos son conducidas por una lucha constante del poder y el control es por ello que se según Durkheim (1897:20) “Toda desorganización, toda

tendencia a la anarquía política se acompaña de un aumento de inmoralidad, y esto muestra bien hasta qué punto una organización social es necesaria para la moralidad”. Es por eso que el emisor del conflicto buscará los culpables del sentimiento de dependencia de superioridad, por encima de los demás.

2. Teoría de la personalidad

Fundamenta el comportamiento violento en rasgos constitucionales de la personalidad, como la ausencia de autocontrol y la impulsividad o la existencia de déficits cognitivos. Desde esta perspectiva se considera que los factores de personalidad determinan o, en algunos casos, aumentan la probabilidad de que la persona se implique en conductas agresivas, dado a que las dimensiones de la personalidad no dan a conocer la personalidad del ser hasta el momento en que se desarrollan sus deseos tanto positivos como negativos, desde este punto un trabajador en su inconsciente puede manejar su entorno a su antojo según sus deseos y ambiciones, por lo tanto Aragón (2001) explica a profundidad la dimensión de la personalidad de la siguiente manera

El ello es la parte primigenia de la personalidad, en él intervienen dos instintos: Eros, que se describe como Vida; y Thánatos que se describe como Muerte. Sus energías se son: Libido que se describe como Placer Sexual y Destruído que representa la Destrucción. El ello buscará satisfacerse por lo tanto lo clamara al Yo. que por consiguiente intentará la satisfacción del ello por la razón del Yo formar parte del ello, sin embargo el superYó forma parte del yo e intentará buscar una negociación entre las para buscar la solución más rentable el cual no involucre Yo con la realidad (P.75)

Sin embargo, Freud lo describe de la siguiente manera “El hombre adecuadamente socializado es, básicamente, aquel que logra dar satisfacción a sus necesidad (“ello”), sin entrar en conflicto con la (“Realidad”) o con el propio (“superYó”). Por lo tanto, el (“Yo”) debe controlar las dos estructuras”.



Figura 1. Modelo ilustrativo de Topología de la personalidad, según Freud (1973)

Sin embargo, se llevando estas dimensiones de la personalidad en un punto laboral donde se visualice el efecto del Mobbing directamente en el (Yo) es decir; el Trabajador, que se vea afectado por las decisiones del patrón (Realidad) que influya represivamente en las decisiones (SuperYó) del trabajador (Yo) lo cual deprima constantemente los deseos del trabajador (Ello). Evita que se produzca un buen clima laboral (Satisfacción). Tal cual se representa a continuación.

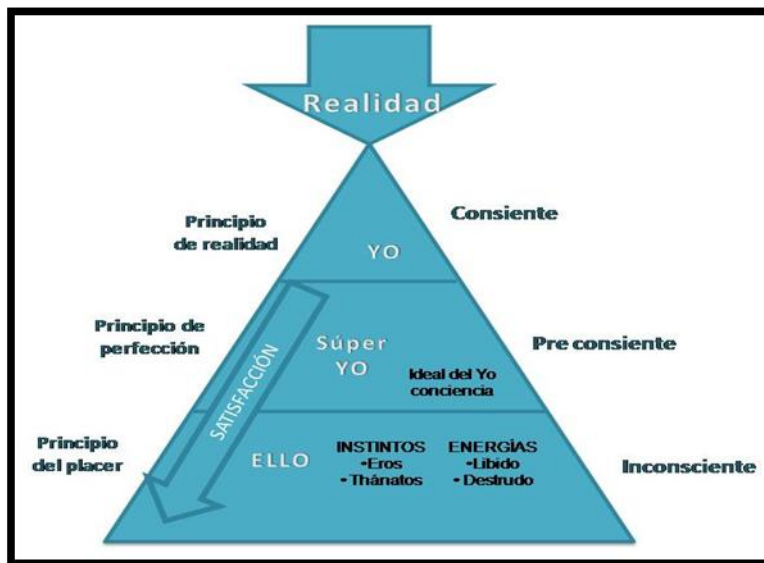


Figura 2. Modelo ilustrativo de Topología de la personalidad, afectado, según Freud (1973)

Por ende, dichas razones dan a conocer la perspectiva de los trabajadores de su lugar de trabajo el cual trae inconformidad y desconfianza y evita que se propague el propósito del individuo, lo que trae como consecuencia una mala percepción del trabajador hacia el mundo laboral, Es decir; Ya una persona que haya sido hostigada en su ambiente de trabajo, observará el puesto de trabajo como una realidad que ataca sus emociones, su cuerpo y su mente, por consecuencia alterará su vida y el principio de sus realidad que hace de ese sujeto a ese sujeto es decir. Las dimensiones de sus personalidad comenzaría a perderse alejándolo de su realidad, su actitud estará sujeta a su salud o estado mental en que el sujeto se encuentre y por consiguiente su entorno social se verá afectado por las afecciones que de manera contraproducente indujo su entorno de la realidad en el YO.

Así mismo este se verá desgraciado de su existencia que tomara acciones que no podrá controlar el superyó debido a su falta de estima a consecuencia del hostigamiento que recibe en su entorno. Sin embargo, se debe atender estos criterios con urgencia para evitar algún conflicto en la personalidad la cual dependerá de cómo se llevan los deseos a la realidad, lo que podría implicar de manera implícita algún desorden en cualquiera de los tres tipos de personalidad; neurótico, psicótico el cual expresa Freud.

Asimismo, enuncia que el neurótico es aquel que reprime sus deseos para poder vivir aceptablemente en la sociedad, principalmente reprime su deseo libidinal por la madre al pasar por el complejo de edipo, según lo obtenido con este estudio se que piensa al parecer más de la mitad de la población es neurótica, sin embargo puede existir niveles patológicos de diversa intensidad, desde una persona saludable hasta un neurótico obsesivo, dependiendo del deseo reprimido que guarde dentro de sí el sujeto. Por otra parte el psicótico no logra pasar por el edipo y confunde la realidad externa con la realidad interna, viviendo en un mundo en que sus deseos son su realidad, por eso tienen delirio de ser dioses o algo por el estilo.

3. Teoría de la frustración

Esta teoría propuesta por Dollard, Miller y sus colaboradores (1938:325) “considera que todo comportamiento agresivo es la consecuencia de una frustración previa”. Estos autores

relacionan de manera causal directa entre la frustración provocada por el bloqueo de una meta y la agresión. Se considera que la violencia laboral es una etapa de frustración al igual como se ve reflejada en los adolescentes cuyas metas tanto en el ámbito estudiantil como familiar se ven bloqueados puede llegar a crear una conducta que afecte su entorno, Por lo tanto (Marcelissen, Winnubst, Buunck, & Dewolff. 1988, como se cito en Zapf y Laymann 1996)

“quien encuentra ese estresor y tensión producida por las condiciones de trabajo deficientes, reduce el apoyo social de los compañeros de los trabajadores. Por medidas como los círculos de salud, proyectos de grupos y otros modelos de participación toma trabajador de participar en el proceso de diseño de trabajo”
(P.300)

Sin embargo, se debe desarrollar metas coasociadas para minimizar los factores de riesgos externos al propio ser humano en que se le vean involucrados para generar estos sentimientos, de tal manera que si no llegan a ser controlados pueden externarse como violencia.

4. Teorías del duelo

Esta teoría demuestra que el duelo es una experiencia común y dolorosa la cual tarde o temprano a todos nos llega, esta se presenta así mismo por la pérdida significativa de una persona por un estado adaptativo el cual vive un individuo a través de alto y bajos picos emocionales. El duelo realmente es un proceso de adaptación emocional que viene a formar parte de una pérdida de empleo, pérdida de un ser querido, pérdida de una relación, etc.

De igual manera, esta condición afecta considerablemente a un individuo el cual padezca de acoso laboral dado a que su nivel emocional hace que este pierda la razón y la confianza en si mismo creando estos picos emocionales lo cuales traen consigo las siguientes fases las cuales describe la presente teoría como:

- La negación: la negación permite amortiguar el dolor ante una noticia inesperada y sobrecogedora. Es una defensa provisional y pronto será sustituida por una aceptación parcial.
- Ira: la rabia, la envidia y el resentimiento dan lugar a la fase de los porqués, es decir; es el momento en que el individuo abre sus ojos de lo que realmente le afecta.
- Negociación: ante la dificultad de afrontar la nueva realidad, se intenta llegar a un acuerdo para intentar superar la traumática vivencia, este momento es una charla interna consigo mismo, donde el expresa sus sentimientos en un pacto con Dios, con la vida, con la familia, etc.

- Depresión: cuando no se puede seguir negando, la persona se sentirá invadida por una profunda tristeza. Es un estado, en general, temporal en el que es contraproducente. Es una etapa en la que se necesita mucha comunicación verbal.
- Aceptación: quien ha pasado por las etapas anteriores en las que pudo expresar sus sentimientos contemplará el futuro con más tranquilidad.

5. Teoría Sociológica de la Agresión

Ovejero, A. (1998:85) “Nos dice que el término violencia designa una conducta que supone la utilización de medios coercitivos para hacer daño a otros y satisfacer los intereses propios”. Por lo tanto la violencia se manifiesta como una conducta de hacer, con una intención de perjudicar a otra, sin embargo en el concepto que antecede se habla de la satisfacción de interés propios, partiendo de esta idea hablar de intereses individuales, genera un ámbito amplio de aplicación ya que se puede generar dicha conducta para satisfacer intereses que estén simplemente en la mente de un ser humano, y no desde el punto referencial de lo económico o de generar riqueza o bienes.

Durkheim (1897:21) “No hay moral, sin disciplina ni sin autoridad, La moral no se nos aparece como una obligación, no podemos tener el sentimiento del deber a menos que exista a nuestro alrededor algún poder que lo sancione”. No obstante, los culpables tienen más posibilidades de escapar al castigo, sino porque, de una manera general, el sentimiento del deber se debilita, porque no se siente lo suficiente, por encima de nosotros, nada de lo cual se dependa.

Bases Teóricas

Las causas del acoso en el trabajo son a raíz de que en la organización de toda empresa; múltiples jerarquías, cargas excesivas del trabajo, conflictos de rol, estilos de rol, estilos de dirección autoritarios, inequidades en la evaluación de desempeño y tareas poco claras; generan un marco de sociedad laboral, donde la violencia verbal pueda gestarse.

1. Origen del Acoso Laboral

Para poder encontrar las razones que originan el Mobbing en los trabajadores hay que entender por qué sucede, debido a que las debilidades del individuo y del clima laboral son las causantes en originar las patologías que se desarrollan por sus condiciones de trabajo por ello, las tres dimensiones de la personalidad según Freud, es decir: El Ello, Superyó y Yo las cuales fue nos da a conocer brevemente las debilidades que representan al individuo en su trabajo

Por lo tanto, la omnipresencia de las dimensiones de la personalidad en Hostigamiento Laboral representara las acciones que se tomen según la manifestación en razón de conocer la perspectiva de los trabajadores de su lugar de trabajo el cual trae inconformidad y desconfianza y evita que se propague el propósito del individuo, lo que trae como consecuencia una mala percepción del trabajador hacia el mundo laboral, Es decir; Ya una persona que haya sido hostigada en su ambiente de trabajo, observará el mundo laboral como un lugar incomodo donde tiene que hacer una labor que afecta sus emociones, su cuerpo y su mente (inconscientemente) solo para recibir una remuneración monetaria, la cual estará sujeta a la salud y la alimentación del trabajador, lo que significa que el trabajo será un daño contraproducente para el cual el trabajador el cual desistirá en cualquier momento por los ataques producidos por su entorno.

1.1. Acoso Laboral según Zapf

Las necesidades de los empleados y obreros de una empresa a nivel psicosocial da razones viables, para el estudio de sus interacciones; según Zapf (2004) Propone una gráfica compuesto por cinco círculos concéntricos para poder comprender de manera visual las afecciones del Mobbing en un individuo, la cual organizadamente hacer referencia a los ítems que pueden ser consecuentes del núcleo llamado Mobbing.



Figura 3, Modelo ilustrativo de Mobbing según Zapf (2004)

El círculo externo considera los distintos conflictos sociales que pueden influir en una organización dada por las condiciones particulares del sector productivo donde se encuentre o donde ejerza fusiones que le dictamine el estresor social. Por lo tanto los conflictos laborales e injusticias organizativas, harán participación de la conducta de hostigamiento a la Víctima de Mobbing para crear un clima negativo propicio para el aumento de la incertidumbre y el malestar de los trabajadores.

El siguiente círculo representa los conflictos laborales internos dentro de las organizaciones, las distintas cuales señalan las situaciones de rigidez que se producen en la empresa como consecuencia de una relación distante entre los trabajadores (planta, producción) y la dirección, o entre los representantes (Administración, Mercadeo Finanzas, Recursos Humanos, Etc.) y así prontamente podría originarse ante graves desacuerdos con las políticas organizativas, las luchas internas el tercer círculo representa las políticas organizativas que son percibidas como injustas por los empleados, donde el primer factor viene a ser la falta de comunicación de la empresa, segundo el ámbito burocrático en el que se manejan las relaciones de trabajo, donde prontamente se adoptan decisiones que serán mal vistas por el núcleo de trabajadores. Luego en este episodio antes de llegar al epicentro se forma el conflicto, que es donde aparecen los actos hostiles y negativos sobre algunos miembros de una organización, es decir, conductas que suelen estar representadas como violentas.

No obstante, es aquí donde la presión y la confrontación de ideas empiezan surgir por parte de los empleados y suelen aparecer estos actos negativos en repetidas y frecuentes ocasiones sobre una o varias personas, ya esa parte del hostigamiento es donde se desea atacar para evitar que se llegue al último círculo donde estaría representado quién se siente blanco y objetivo del acoso frecuente, y su percepción del clima sea hostil y negativo de modo que ya se encuentre como víctima de Mobbing. Por lo tanto dichos factores propuestos por el investigador, serian causantes de las enfermedades degenerativas en la salud que afectan el sistema nervioso del individuo, a tal punto de que las emociones del individuo se vuelven inestables, por lo que es posible que el individuo comience a consumir sustancias que afectará su sistema nervioso y endocrino (alcohol, tabaco, drogas), aumentando su grado depresivo lo que podría traer graves consecuencia psicológicas tales como el insomnio e incluso hasta poder sufrir un cuadro neurótico muy alto hasta el punto que el individuo tome en cuenta las posibilidades del suicidio.

1.2. Comportamiento del Agresor

Piñuel y Zabala (2001) nos presenta al acosador como “un asesino en serie”, ya que los comportamientos de acoso no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse varias personas acosadas a lo largo de los años, Tal como dice Hirigoyen (1998) “siente placer en la humillación y el sufrimiento del otro”, de modo que el acosador se convierte en una persona con una personalidad psicótica, según lo relacionado con la teoría de la personalidad, de modo que su inferioridad demuestra que del principio de edipo, confundiendo la realidad externa con la realidad interna, creando como consecuencia un factor psicótico agudo en su personalidad. De manera que Piñuel y Zabala (2004) llega a denominar como jefes tóxicos a aquellos nuevos jefes 'psicópatas' que triunfan en las empresas, convirtiéndolas en campos de concentración.

Define tres perfiles de jefes tóxicos. El directivo de tipo narcisista, que busca en sus subordinados un auditorio, monopoliza todos los méritos y, por lo tanto, nunca apoya, sino que más bien destruye a aquellos que cree que pueden hacerle sombra. El directivo psicópata, aparentemente encantador, aunque calculador y malévolo, sobre todo con los trabajadores más frágiles. Y el directivo paranoide, que desconfía de todo el mundo, fiscaliza constantemente el trabajo de sus subordinados e interpreta de forma negativa la mayoría de las iniciativas. (P.196)

Por otra parte Hirigoyen (1998:41) sostiene que “el acosador es un perverso narcisista, que se encuentra vacío, que busca su propia imagen en los demás, que intenta apropiarse de la imagen del otro, que utiliza a la víctima y luego la destruye” creando en su criterio envidia con sus víctimas, por lo que indica que el comportamiento es de una persona con una capacidad analítica y enfocado en la realidad, donde su personalidad radica en un criterio de la personalidad neurótica. De igual manera se presentará a través de manera gráfica el comportamiento que acostumbra el agresor.

Agresor	Víctima
-Capacidad de simulación	-Ética, honradez y rectitud
-Falsa seducción	-Autonomía, independencia e iniciativa
-Mentira compulsiva	-Amplia capacitación
-Capacidad de manipulación	-Inteligencia y brillo profesional
-Envidia y celos profesionales	-Popularidad y carisma de líder
-Ausencia de modales	-Alto sentido cooperativo y de trabajo en
-Doble personalidad	-Elevada capacidad empática
-Dificultad para tolerar la ambigüedad de jerarquías	-Sensibilidad y comprensión del sufrimiento ajeno.
-Ausencia total de empatía	- Interés por el bienestar y desarrollo de los demás
-Incapacidad para tolerar el fracaso	-Situación personal y familiar altamente satisfactoria
-Mediocridad profesional	-Actitud de no confrontación
-Personalidad contradictoria	
-Arrogancia e imposición	
-Incapacidad de comunicación	
-Escaso sentido del humor	
-Actitud de “sabelotodo”	

Tabla 1, Características típicas del agresor y la víctima de Mobbing Cardozo y López (2009).

1.3. Tipos de Acoso Laborales

1.3.1. Acoso Laboral ascendente

Este tipo de acoso es el que agrede al jefe o una persona con un nivel jerárquico mayor a través de uno o un grupo de trabajadores, puede ocasionarse por la incorporación de un nuevo jefe cuando los métodos no son aceptados, como también puede ser porque uno de los trabajadores anhela obtener ese puesto pero no lo pudo conseguir.

Por lo tanto siempre se reconoce como el Mobbing o Acoso laboral ascendente se conoce como “grupo subordinado contra la parcialidad, arrogancia y autoritarismo de propio jefe desencadenando el acoso, esos casos suelen ser escasos y con frecuencia en ellos suele triunfar el mismo jefe”. (Leymann. 1990, como se cito en Piñuel y Zabala 2001:73) La situación se complica si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros

dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de algunos de sus componentes.

1.3.2. Acoso Laboral Horizontal

Este tipo de Acoso es participe de un grupo de trabajadores, es donde un o un grupo de compañeros discriminan las capacidades de un compañero con el mismo nivel jerárquico, Piñuel y Zabala (2001:73) “El acoso de otros compañeros de trabajo se ataca a una persona débil, enferma, minusválida o con defectos físicos, para dar cauce a la actividad latente o la frustración” tal como se expreso anteriormente, este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento, aunque es posible que el ataque se puede dar por problemas personales o porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de trabajo implícitamente o expresamente aceptadas por el resto. 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 (Hirigoyen, 1998: 82) “en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal”

1.3.3. Acoso Laboral Descendente

El presente es el tipo de acoso mas atacado, pues es el que se trata de disminuir debido al poder que encarece un trabajador sobre u otro por estar en la punta de la pirámide, este tipo de acoso patrono a trabajador es donde ocurren desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos lo cual desmejora el estado emocional y físico de una persona, hasta el punto que un trabajador quiera irse, tal como lo describe (Piñuel y Zabala 2001:72) “Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa” simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona de manera voluntaria con la finalidad de no entrar en un procedimiento de despido legal, ya que en el caso de no haber motivo acarrearía un coste económico para la compañía.

1.3.4. Acoso Laboral Mixto

Es la situación donde el trabajador no solo es acosado por sus compañeros de trabajo sino también por sus jefes inmediatos, de modo que actúan compaginados para poder descartarlo por ser un enemigo en común de igual manera Cardozo y López expresan que “se origina particularmente cuando la víctima representa una amenaza real para el grupo victimario” de modo que formaría parte de un complot entre los compañeros de igual rango y su mismo jefe.

1.3.5. Acoso Laboral Institucional

Ante este estudio el investigador opto por tomar como otro punto del Acoso laboral, el acoso laboral institucional, donde no solo es una empresa sino el estado que puede infringir en los derechos del trabajador, esto ocurre solo en países donde se observen actos de corrupción ocultos o manifiestos es decir; países los cuales velan por sus necesidades y ven que les afecta las demandas de los trabajadores, así que no son tomados en cuenta y de manera subjetiva son burocráticamente atendidos pero de manera penal y social son desasistidos, es decir; no se les brinda cuidados médicos y se pasan por encima de sus derechos doblegándolos a volver a atender sus puestos de trabajo

1.4. Fases del Acoso Laboral

1.4.1. Fase de conflicto

En ocasiones el conflicto es creado artificialmente por el instigador como excusa para hostigar a la víctima, como también tiene lugar por la malas relaciones en el trabajo (Piñuel y Zabala 2001:82) Nombra esta fase como “incidentes críticos donde expresa que el hostigamiento es un efecto desencadenante de un castigo” lo que en relación al tiempo va creando la magnitud del problema sea más intenso y difícil de manejar lo cual llevará al trabajador un estado de acosado o afectado por mobbing.

1.4.2. Fase de estigmatización o Mobbing

En esta fase pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, esta sucede por un tiempo prolongado hasta que la víctima se ve afectado por los acontecimientos concurrente que lo desestiman y deterioraría su autoestima, hasta el punto que afecta su psiquis y sus emociones, es en esta fase cuando estamos en presencia del acoso laboral el cual deteriora a la persona y en recomendación de los psicólogos de INPSASEL y el investigador, debe intervenir inmediatamente si el caso ya ha afectado emocional y físicamente al trabajador, de cualquier modo, (Mansilla 2014, como se cito en Piñuel y Zabala 2001:83) “quienes categorizan esta fase como el Acoso o estigmatización infiere en la indefensión de la víctima frente al acoso permite la prolongación de esta fase hasta su culminación”, lo que provoca aislamiento de parte de la víctima, y disminución de su autoestima y la aparición de la sintomatología ansiosodepresiva.

1.4.3. Fase de intervención de la dirección (responsables jerárquicos)

La evolución del Mobbing llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución. Alguna persona de la dirección debe intervenir con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso es decir que tenga más de 6 meses o un año, el conflicto se convertiría en un agente difícil de tratar, el cual muchas organizaciones desasistirían, Por consecuente (Piñuel y Zabala, 2001) señalan que

“La dirección de la organización tóxica puede negar el fenómeno de acoso, trivializando las críticas que el acosador hace a la víctima, apelando a que el conflicto es inevitable entre seres humanos, argumentando que una sacudida de vez en cuando es una forma de incrementar la competitividad o racionalizando el conflicto como una falta de madurez personal de los involucrados” (P.84)

La Negación se refiere al bloqueo de los eventos externos a la consciencia que impide tomar medidas correctivas, por lo tanto si una situación es demasiado intensa para poder manejarla simplemente no se podría negar mas tal como lo dice Freud “nadie puede desatender la realidad durante mucho tiempo” ya que estas actitudes por parte de la dirección para librarse de la víctima, le hará aún culpabilizarse más de la situación.

1.4.4. Fase solicitud de ayuda especializada

La prolongación del proceso de Mobbing tiende a incrementar su sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se concreta en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones que aumenta la estigmatización del acosado frente a la empresa que dispone de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa habitualmente algún tipo de 'expulsión' de la víctima de su puesto de trabajo o incluso del mercado de trabajo. Puede realizarse de muy diversas formas: aislando completa y definitivamente a la víctima, cambiándola repetida y sucesivamente de puesto de trabajo, despidiéndose con indemnización ,concediéndole una baja indefinida o solicitando su internamiento psiquiátrico.

1.4.5. Salida de la Organización

Consiste en la salida eminente del empleado de la empresa, como resultado de la persistencia del acoso. Piñuel (2001:69) “Muchas víctimas al no poder resistir el acoso, desasistidas por el empleador, mal diagnosticadas por el psicólogo o psiquiatra, aisladas por su entorno profesional y social y viéndose sin otra opción profesional interna, deciden terminar la relación laboral” Esta salida puede traer consigo una enfermedad ocupacional que a futuro podría crear daños irreparables en la personalidad del individuo.

2. Agentes de cambio ante el acoso laboral

2.1. Diario de incidentes de los Acosos Psicológicos en el trabajo

El siguiente es un trabajo realizado para Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, este instituto pasaría bien a ser como el INPSASEL en Venezuela, donde elaboró el diario de incidentes con el objetivo de identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo, el presente instrumento es un método de registro con el cual se diagnostica de manera rápida y eficiente los aspectos que podría guardar mayor relevancia en el acoso laboral, de modo que la persona que pueda estar sufriendo esta situación identifique por si mismo los sucesos ocurridos en un lapso menor-igual a un mes, según lo recomendado por el investigador, debido a que según las

investigaciones obtenidas en el presente trabajo, se considero como la etapa en la que el hostigamiento al trabajado no genera aun una criterio de Acoso Laboral y así de esta manera que sea tratada a tiempo. Es por eso que Ferrer; Fidalgo; Gallego; García; Nogareda & Pérez (2011) recomiendan “acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) de la empresa o institución, o bien al personal delegado de prevención, para consultar cualquier situación que percibamos como susceptible de ser clasificada como acoso”. Por lo que al momento de evaluar las eventualidades de acoso se deben ser entregado este diario a los delegados de prevención para que sea evaluado su caso con la finalidad de evitar los riesgos del hostigamiento a tiempo. No obstante, El diario de accidentes consiste en los siguientes pasos teóricos a continuación:

- 1.-Anotar en el Diario de Incidentes las conductas de violencia psicológica ocurridas.
- 2.-Comprueba cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.
- 3.-Acude con el Diario de incidentes al personal delegado de prevención de tu empresa o institución.

Por lo que posteriormente, se señalara las pautas que debe seguir el trabajador para el llenado del mismo, cada vez que se crea que se ha generado una nueva acción o repitiendo una acción de hostigamiento se debe señalar dentro de la tabla, los autores de la misma señalan que si se produce diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión. No obstante, será presentada el modelo de un diario de incidentes en un a continuación:

Fecha	Hora	Tipo de conducta	Lugar	Quién/es hacen conducta	Personas presentes	Otras personas afectadas	Conducta del afectado	Afección en el Trabajador
dd/mm/a a	hh:mm	dimensión 1	dimensión 2	código personal	código personal	código personal	dimensión 3	dimensión 4

Tabla 2, Diario de incidentes

En el cuadro anterior, se pudo apreciar un modelo de que servirá como guía estructurada en base al llenado de los eventos que presenten los trabajadores acosados, sin

embargo dichas especificaciones poseen dimensiones dentro de las mismas que serán apreciadas en la siguiente leyenda a Continuación:

DIMENSIÓN 1 - TIPO DE CONDUCTA	CODIGO
Me hablan a gritos.	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.).	3
Critican constante mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.)	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.	7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.	10
DIMENSIÓN 2 - LUGAR DE AFECCIÓN	CODIGO
En mí puesto de trabajo (aislado).	1
En el puesto de trabajo de otra persona.	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as.	3
En la sala de reuniones.	4
En la sala de descanso o en lugares de paso.	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).	6
DIMENSIÓN 3 - COMPORTAMIENTO DEL HOSTIGADO	CODIGO
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar.	1
Intento dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo, y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación o a delegados prevención	5
DIMENSIÓN 4 - AFECCIÓN EN EL TRABAJADOR HOSTIGADO	CODIGO
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños.	9-10

Tabla 3, Indicadores de Acoso Laboral

Después de haber concluido con el llenado del diario de incidentes, se deberá analizar los indicios de Acoso y la repetitividad de la misma para con ella obtener indicios del comportamiento, seguidamente debe evaluarse eventualmente el puesto de trabajo para así analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario registrar estos hechos para poder tener un registro anual de los mismos para así

tener un control del clima laboral de los departamentos, es importante mencionar que la consulta y el es de carácter estrictamente confidencial en el caso de que se haya rellenado aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro.

2.2. Sistema de Análisis Triangular del Acoso Laboral (SATA)

El sistema SATA nace de la metodología de la triangulación el cual (Denzin, 1970) denomina como el uso de múltiples métodos en el estudio de un mismo objeto, asimismo la triangulación metodológica puede llegar a combinar y/o articular distintos métodos de medición, fuentes de datos y teorías, sin embargo (Morse. 1991, como se cito en Aviles 2010) expresa que actualmente la triangulación es concebida como el uso de al menos dos métodos, uno cuantitativo y otro cualitativo, para estudiar en profundidad el mismo objeto de una investigación.

No obstante, se puede decir que el instrumento SATA es una herramienta preventiva que trata de describir las claves para la evaluación del acoso laboral, la cual consiste en una serie de criterios de evaluación agrupados en función de la relación que tienen entre sí los tres elementos del sistema: Organización, Afectado, Acosador. La idea principal es que a través de la visión de este escenario triangular de relaciones podrá entenderse la vulnerabilidad de la organización y esto facilitará las propuestas de mejora necesaria.

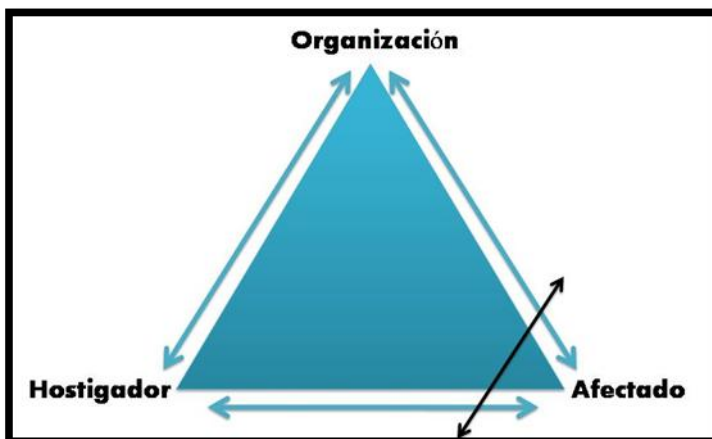


Figura 4, Elementos de una situación de acoso, según Cárdenas

Es por ello, que evaluando los criterios de los investigadores se trabaja en base a ciertas técnicas reunidas con las cuales puedan determinar por separado los factores que creen

riesgo a la salud del individuo, dentro de las cuales se puedan estudiar de manera mas determina los distintos puntos señalados en la puntas de este triangulo, es por eso que para la obtención de estudios específicos se dividirá este triangulo en diferentes puntos asociados para analizar la asociación entre ellos, tal como se presentará en la siguiente figura:

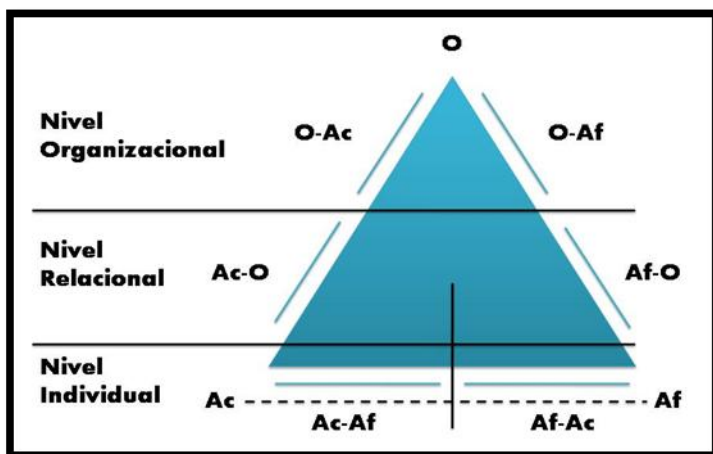


Figura 5, Diagnostico de elementos por separado, según Cárdenas

En el recuadro anterior muestra la división de los factores a evaluar en la línea que representa la relación entre la organización y los potenciales acosadores se subdividen en dos: los primeros responden principalmente a la cuestión de hasta qué punto la organización es un elemento facilitador-limitador de la existencia de acosadores, y los segundos responden fundamentalmente a la pregunta de hasta qué punto un potencial acosador interacciona con la organización de una forma que determine su papel.

Los criterios a evaluar en la línea que representa la relación entre la organización y los potenciales afectados se subdividen en dos: los primeros responden fundamentalmente a la cuestión de hasta qué punto la organización evita-facilita la existencia de afectados por el acoso psicológico, y los segundos responden principalmente a la pregunta de hasta qué punto las personas afectadas o potencialmente afectadas por el acoso psicológico se relacionan con la organización y esta relación es determinante de su papel. Los criterios a evaluar en la línea que representa la relación entre los potenciales acosadores y los potenciales afectados se subdividen en dos: los primeros responden fundamentalmente a la cuestión de cuáles son los modos de interacción que establecen los acosadores con los

afectados y la trazabilidad de dichos modos de interacción. Los segundos responden principalmente a la pregunta de cuáles son los modos de interacción que establecen los afectados con los acosadores y si estos son detectables y modificables.

Se debe destacar que la utilidad del análisis de una organización mediante los criterios anteriores sólo puede entenderse desde un punto de vista global, dado que la presencia de uno o varios de estos criterios en una organización no constituye por sí sólo una situación potencial de acoso psicológico en términos de causalidad directa. Un ejemplo de ello sería el hecho de que la existencia de un código ético en la empresa (posible criterio a evaluar) no evitaría todas las situaciones posibles de acoso psicológico, pero sí constituiría un factor limitador de estas situaciones que, sumado a otros factores, podría reducir la posibilidad o frecuencia de este fenómeno.

3. Consecuentes del Acoso laboral

3.1. Sintomatología del Acoso Laboral.

Para la elaboración el análisis de la sintomatología se partió de los diagnósticos de los cuadros clínicos de Mobbing presentados en el trabajo de grado de Cardozo y López, Los argumentos Piñuel y Zabala (2001) donde señala los síntomas patológicos que presenta el individuo afectado por el Hostigamiento Laboral y particularmente argumenta que

- En una encuesta de la universidad de Alcalá, sobre violencia en el entorno laboral, el 21 de mayo del 2001, un 5.5% de la población activa encuestada declaro padecer algún tipo de problema psicológico, que atribuye al acoso laboral, un estudio médico realizado sobre trescientas cincuenta víctimas de dicho acoso establece 5 grupos de efecto perniciosos en la salud de las víctimas
- a) efectos cognitivos e hiperreacción psíquica.
 - b) síntomas psicósomáticos de estrés
 - c) síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo
 - d) síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo
 - e) trastornos del sueño
 - f) cansancio y debilidad (P.75)

De igual manera se empleo funciones de los instrumentos [Inventario de Ansiedad de Beck (BAI) & El Inventario de Depresión de Beck-II (BDI-II)], sus versiones posteriores han sido los instrumentos más utilizados para detectar y evaluar la gravedad de la depresión De hecho, es el quinto test más utilizado por los psicólogos españoles Según Muñiz y

Fernández (2010). Sus ítems no se derivan de ninguna teoría concreta acerca del constructo medido, sino que describen los síntomas clínicos más frecuentes de los pacientes psiquiátricos, donde sus criterios y diagnósticos fueron tomados del DSM-IV (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales) donde se obtuvo indicadores los rasgos Físicos, Psíquicos, Psicósomáticos y Emocionales tomados del CIE-10 & DSM-IV conjuntamente para ser tomados como variables de los problemas clínicos más nombrados en la investigación,

De la misma manera se incluyó como parte de esta tabulación los Trastornos debidos al Consumo de Alcohol, de esta manera se comparo los rasgos con mayor similitud para así formar la tabla donde se manifiestan las condiciones de salud del trabajador que es Hostigado en su ambiente laboral o fuera del mismo, de igual manera se tomo como iniciativa la inclusión de la conducta Paranoide en consecuencia a los trastornos del sueño. No obstante, dichas investigaciones serán tomadas en la siguiente tabla a continuación:

Física	Psíquica	Psicósomática	Emocional
<ul style="list-style-type: none"> •dificultades de concentración •hormonales • náuseas • migrañas •dolores estomacales • sudoración •consumo de sustancias (alcohol, tabaco, drogas) •alucinaciones •dolores en el pecho • sudoración •sequedad en la boca • palpitaciones • sofocos • sensación de faltarle aire • hipertensión arterial/hipotensión arterial neuralmente inducida • dolores de espalda dorsales y lumbares • dolores cervicales (de nuca) • dolores musculares (fibromialgia) •pérdida de peso 	<ul style="list-style-type: none"> • problemas del sueño: <ul style="list-style-type: none"> -insomnio, -pesadillas recurrentes - dificultad para conciliar el sueño - sueño interrumpido - despertar temprano •paranoia (provocadas por el insomnio) •trastorno de ansiedad •trastorno depresivos •neurosis • ataques de pánico (provocadas por un trastorno de ansiedad severo) • cambios de humor (provocadas por un trastorno maniaco depresivo) • irritabilidad (provocadas por un trastorno maniaco depresivo) •esquizofrenia y bipolaridad aguda •olvido y pérdidas de memoria. • dificultades para concentrarse •apatía-falta de iniciativa •inquietud/nerviosismo/agitación • hipersensibilidad a los retrasos 	<ul style="list-style-type: none"> •estrés •hipertensión arterial •úlceras pépticas •síndrome de colon irritable •síndrome de fatiga crónica •taquicardia • problemas cutáneos • temblores • diarreas/colon irritable • vómitos • náuseas • falta de apetito • sensación de nudo en la garganta • llanto •flojedad en las piernas •debilidad •desmayos 	<ul style="list-style-type: none"> • tristeza • desmotivación • pensamientos constantes sobre el acoso laboral • pérdida de satisfacción laboral • sentimientos de aislamiento • pérdida de autoestima y seguridad en sí mismo. • pérdidas de desarrollo al logro. •falta de contacto social, es decir, compartir con familia y amigos. •alta disminución de deseos sexuales. •conflictos familiares y de pareja sin sentido alguno •pensamientos acerca del suicidio. • sentimientos de inseguridad

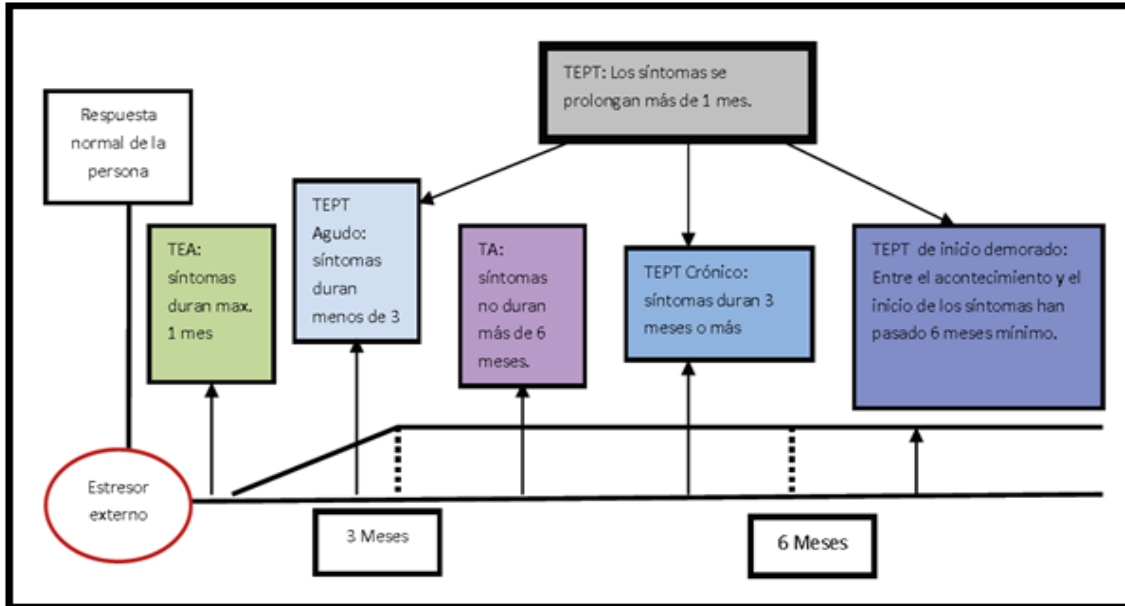
Tabla 4. Sintomatología del Hostigamiento Laboral según Florez (2016)

3.2. Trastorno Vinculado con el Acoso Laboral

3.2.1. Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) y Trastorno de Estrés Agudo (TEA)

De acuerdo con los estudios obtenidos por el DMS-IV, se entiende que los síntomas de estrés postraumático TEPT son consecuencias que parten a través de estresores traumáticos o le recuerda a alguna situación hostil que tuvo en su pasado, el cual lleva el trabajador consigo mismo, estos hechos o complejos afectara en una parte su mente hasta el momento en que sea retomado, es por ello que cuando, comienza la etapa de la estigmatización del acoso laboral es cuando comienza a aparecer el trauma de estrés agudo TEA el cual parte como primera instancia del estrés postraumático dado como sucede en los casos de acoso laboral son tocados a través de reanimaciones del pasado, es decir; por síntomas de re-experimentación de traumas donde el trabajador es trasladado a través de flashback a situaciones embarazosas las cuales debilitan su psiquis y anula la respuesta dejándolo vulnerable ante cualquier situación, este tipo de estrés puede ser prolongado máximo hasta 3 meses, que es allí cuando a través de los síntomas que posee el individuo se comienza a tomar el caso del individuo como trastorno de estrés postraumático.

Por ende; las dimensiones del acoso se pueden empeorar a dado al tiempo de exposición del acoso tal como lo expresa (Leymann y Gustafson 1996, como se cito en Fernández 2009) “el TEPT que pudieran presentar las víctimas de acoso laboral puede empeorar si las situaciones traumáticas se continúan por un periodo largo de tiempo” es por ello que la intervención a sugerencia del investigador debe ser en el periodo de tres meses, ya que es el momento indicado en el que se puede prevenir los niveles de TEPT, dado a que la gravedad que puede aparecer de los 3 meses a los 6 meses, hasta cronificarse y poder generar enfermedades postraumáticas que deteriorarían las capacidades del individuo.



F

igura 6, Mapeo del proceso de trastorno de estrés postraumático por Acoso Laboral según Fernández

Es por ello, que dado a la complejidad del trastorno y la discapacidad la recuperación social y laboral, tiende a volverse compleja es por eso que en base a estos criterios, se insta a las Instituciones públicas a trabajar en avance a la salud mental, re inclusión social y una rehabilitación física, ya que esa las emociones afecta su cuerpo y su psiquis. Sin embargo, en ocasiones las víctimas de acoso laboral sufren malos tratos también por parte del propio sistema judicial provocando que se prolonguen las situaciones estresantes e incluso que aparezcan nuevas fuentes de estrés, lo que continúa afectando la salud de la persona, de tal forma que un TEPT agudo. Tal como lo define Lopez y Santamaria expresan que:

El término de “agudo” nos hace prever ya una aparición y un curso rápidos, y los criterios vienen a confirmarlo. Por el momento de aparición de los síntomas tenemos que él TEA ha debido aparecer dentro del primer mes siguiente al trauma; el TEPT puede aparecer incluso transcurridos los 6 meses o más, incluso años.

Es muy importante saber que en cierto punto algunas personas que han sufrido este tipo de situaciones psicosociales, puede que se crónifique. Por otro lado, Lopez y Santamaria expresan que “por la duración de la sintomatología, el TEA se resuelve como máximo en un mes, mientras que el TEPT dura más de ese plazo pudiendo evolucionar a crónico al pasar de los 3 meses”. Sin embargo, el TEA presenta algunos síntomas que el TEPT no presenta, y que son distintivos de este trastorno entre ellos los síntomas disociativos

(despersonalización y desrealización), aturdimiento, e inquietud motora, lo cuales hace crear un estado interpretado por Freud como Psicótico agudo o perverso que sería cuando la realidad de sus deseos, transgrede el deseo del ello y las reglas sociales, de tal manera como si nunca hubiese pasado por el Edipo, descentralizado de la realidad.

Asimismo, el TEPT, tiene síntomas que el TEA no engloba como lo serían: la reducción acusada del interés o participación en actividades, y la sensación de tener un futuro limitado o desolador. Que como se comentará más adelante, son síntomas que recuerdan una respuesta de tipo depresiva. En otras palabras es importante mencionar que aunque en ambos se considere como desencadenante un suceso altamente traumático (en el CIE-10), al parecer en el TEA se considera la experimentación de una situación traumática como principal desencadenante, en cambio en el TEPT se acepta que la presencia de varias situaciones traumáticas “menores” a lo largo del tiempo puedan llegar a generar un TEPT.

3.2.2. Trastorno adaptativo (TA)

Dentro de los contextos establecidos por el manual de diagnóstico estadístico de los trastornos mentales el individuo debe sentir síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresante identificable tiene lugar dentro de los 3 meses siguientes a la presencia del estresante, como también comportamientos que se expresan, clínicamente del siguiente modo:

1. Malestar mayor de lo esperable en respuesta al estresante
2. Deterioro significativo de la actividad social o laboral (o académica)

Debe tomarse en cuenta que los casos de estrés forman parte de picos emocionales que se dan después de un periodo de 3 meses siguientes al comienzo del nivel de estrés inducido, que con referencia al tema, es posicionado a través de los hechos que vienen siendo intermitentes por el acosador, sin embargo estos síntomas de trastornos adaptativos, configura al individuo pasa a estar en una etapas de duelo.

3.2.3. Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG)

Según la investigación realizada en el DSM-IV se entiende que el trastorno de ansiedad generalizada se basa en un estado de preocupación excesiva incluso paranoica lo cual se da después de los tres meses al comenzar a transcurrir los trastornos adaptativos, esta situación se puede prolongar inclusive puede que se cronifique en un estado mayor a los 6 meses por lo que si llega a suceder, podría transcurrir síntomas tales como alteraciones del sueños, afeciones gastrointestinales e inclusive esquizofrenia, los cuales con frecuencia en el trabajo solo los padecen víctimas de acoso laboral, es muy raro que una persona con otro tipo de estresor laboral padezca de un TAG, dado a la alta densidad del estresor.

3.2.4. Trastornos del Estado de Ánimo: TDM Trastornos de depresión mayor y TD Trastorno distímico.

Estos trastornos de estado de ánimos suelen verse como la etapa en que la conducta suele estar sujeta a un cambio, donde toma parte la aceptación de su estresor laboral, lo cual basándonos en la teoría de duelo, no significa de que el individuo por aceptar su estado mental este se encuentre alegre o haya superado trauma, al contrario este mantiene cerrado emocionalmente pero con un nivel de trastorno de depresión mayor TDM, en relación a lo que establece Fernández (2009:15) “Las semejanzas entre estos dos trastornos es tan similar que es muy difícil de realizar un diagnóstico diferencial entre ambos trastornos por ello comparten síntomas, y la evaluación de su inicio, duración y persistencia a veces es difícil de determinar retrospectivamente” dado a esto es que los trastornos de depresión mayor puede generar riesgos emocionales crónicos, tal como lo describe el DSM-IV “El episodio depresivo mayor no se explica mejor por la presencia de un trastorno esquizoafectivo y no está superpuesto a una esquizofrenia, un trastorno esquizofreniforme, un trastorno delirante o un trastorno psicótico no especificado” lo que sería el comienzo para la amplitud de un trastorno que abarque una cantidad de tiempo prolongada lo cual dejaría incapacitado al trabajador en base a los criterios del acoso laboral.

Por otra parte el trastorno distímico expresado por DSM-IV se asegura que el estado de ánimo es crónicamente depresivo la mayor parte del día, manifestado por el sujeto u

observado por los demás, durante al menos 2 años en los cuales con relación al acoso vendría siendo el caso de acoso afectado el cual debe ser suspendidas las actividades del individuo pueda medicarse y ayudarse, dándole bien estar a su estado mental, dado que en este caso el trabajador estaría agobiado por los hechos presentes en su vida, los síntomas registrados por CIE-10 conforme al Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales son los siguientes:

1. pérdida o aumento de apetito
2. insomnio o hipersomnia
3. falta de energía o fatiga
4. baja autoestima
5. dificultades para concentrarse o para tomar decisiones
6. sentimientos de desesperanza

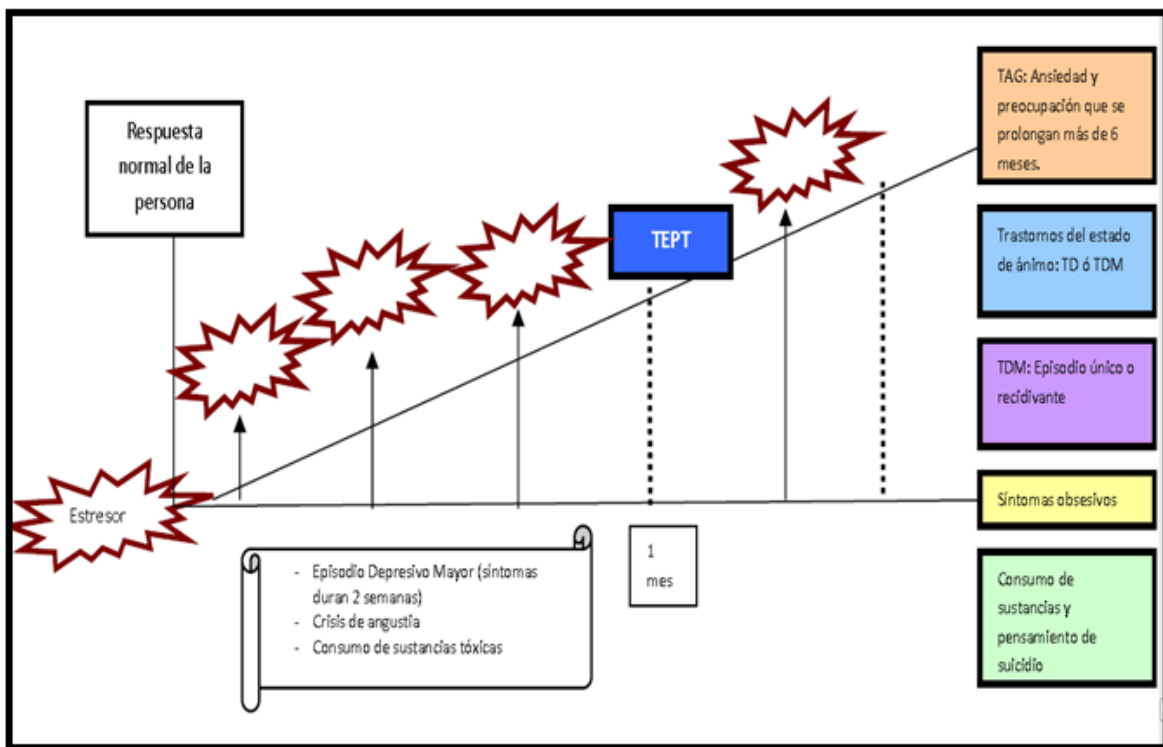


Figura 7, Mapeo de afecciones de trastorno de estrés posttraumático por Acoso Laboral según Fernández

Por lo que es necesario trabajar dependientemente en los síntomas, y evitar que los trastornos mentales consecuentes al acoso laboral atente al trabajador incapacitándolo, ya que incluso las medidas preventivas aplicadas por el INPSASEL no evitará que el trabajador se le cronifique la densidad del nivel estresor, creando como consecuente un traumatismo emocional y mental que puede incapacitar las funciones motoras, tales como se pudo observar en la investigación, sino que incluso podría generar razones las cuales podrían llevar al individuo incluso al suicido.

4. Simulación de acoso laboral o falso Mobbing

Este punto es sumamente importante por ser el caso que contradice gran parte de la investigación, debido a que no todos los trabajadores que dicen sentirse acosados lo están, ya que es cada vez pululan las denuncias por el Hostigamiento Laboral en las empresas, cuando realmente son falsas esas acusaciones, debido a que el auge de este síndrome ha llevado a crear un medio de escape de los trabajadores como así también para obtener beneficios y privilegios inmerecidos o para sustraerse de las obligaciones en el ámbito laboral, esto sucede más que todo por la divulgación de estos temas en los medios de comunicación, y en donde un sistema no regula de manera legal los alcances y parámetros del Acoso Laboral en su país.

Agresor	Víctima
Suele utilizar la comunicación paradójica, el engaño y la manipulación.	Suele utilizar un estilo de comunicación evasivo.
Suele presentar un trastorno mental: trastorno paranoide, trastorno querulante o disocial.	No suele presentar antecedentes psicopatológicos.
Se siente seguro y convencido, no le preocupa la resolución del conflicto, no buscará el acuerdo y denunciará precozmente.	Se siente inseguro, procurará llegar a acuerdos y a la rápida resolución del conflicto.
Suele tener malos informes de antecedentes laborales por parte de compañeros y superiores.	Suele tener buenos informes de antecedentes laborales de compañeros y superiores.
Hace intentos de denunciar de Mobbing de forma anónima.	No hace intentos de denunciar de mobbing de forma anónima.
Suele tener una pobre capacidad y recursos personales para el trabajo.	Suele ser un buen trabajador.
Suele culpar a los demás de su comportamiento, tiende a la teatralidad.	Es responsable en su trabajo.

Tabla 5, Comparación del Falso Mobbing & Víctima de Mobbing según Mansilla

De igual modo, (Resnick 2001, como se cito en Mansilla 2014:87) señala que la presencia de las siguientes conductas debe hacer sospechar la posibilidad de simulación de una alteración psíquica después de un traumatismo físico, lo que podemos extrapolar a situaciones en las que el trauma esté referido en términos psicológicos:

- El simulador tiene un incentivo perverso, usualmente económico.
- El simulador suele presentar un cuadro que no encaja en la psicopatología habitual.
- El simulador afirma o muestra su incapacidad para trabajar, mientras mantiene su capacidad para el ocio.
- El simulador intenta evitar el examen médico a menos que éste sea fundamental para obtener el beneficio pretendido.
- Se manifiestan disparidades importantes entre las distintas pruebas psicotécnicas, tanto entre sí mismas como con la sintomatología que alude.
- El simulador puede parecer evasivo a la hora de la entrevista o declinar su cooperación en procedimientos diagnósticos o en tratamientos prescritos, incluyendo los psicoterapéuticos.
- El simulador suele negar su consentimiento a ser entrevistado bajo hipnosis, relajación o narcohipnosis.
- El simulador presenta frecuentemente rasgos de escasa honradez y codicia.
- El simulador es tenaz en la consecución de los fines que persigue, contrastando con el estado incapacitante alegado.
- El simulador suele presentar cuadros que ya han sido experimentados por el simulador.
- El simulador ante las entrevistas se suele mostrar molesto, intranquilo, malhumorado, resentido, susceptible, poco colaborador.
- Demencia de un individuo joven sin causa orgánica que la justifique; la amnesia inclasificable. (P.87)

Sin embargo Masilla expresa que en realidad corresponde a una percepción subjetiva de acoso laboral. Dado a que estos casos se manifiesta en trabajadores con bajo nivel recursos personales y profesionales para hacer frente al trabajo, con escaso rendimiento laboral, con marcada predisposición a culpar a los demás de su comportamiento y con tendencia a la teatralidad y a expresar exageradamente sus emociones.

5. Sistematización de expedientes en el INPSASEL

5.1. Formulación de la denuncia

El trabajador afectado por conductas hostiles u hostigadoras que configuran el Mobbing debe dirigirse a las oficinas del INPSASEL, y deben llenar de manera personal la planilla la cual le será entregada por el psicólogo en donde formularan su denuncia, exponiendo detalladamente los motivos. Luego después de llenar esta formulación de

denuncias la entregara al psicólogo quien la analizará y optará por ceder la cita ese mismo día u otro según la ocupación que tenga el mismo.

5.2. 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 denominado Acoso Laboral en el trabajo, donde el psicólogo le brindara la orientación necesaria para afrontar estas eventualidades, sin embargo Fernandez & Nava (2010)

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, 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 (P.78)

No obstante, se procede a la apertura de su historia médica psicológica, que es el inicio de una serie de sesiones que pueden oscilar hasta 6 meses.

5.3. Apertura de historias

En este paso se da inicio a la historia médica del trabajador afectado. Donde la Coordinación de Salud del INPSASEL emite un resumen de la historia a los fines de dar inicio a la investigación, citando al Psicólogo del INPSASEL, “todos los casos me los remitirán a mí, sin importar la gravedad, inclusive si un trabajador pierde un brazo” ya que todos los casos que presenten una patología en gran parte tienen un fundamento psicológico.

5.4. Visita al centro de trabajo

Luego de habersele abierto un historial al trabajador se le manda un oficio de advertencia, el oficio a diferencia del acta que la firmo yo, el oficio lo firma el director del instituto, luego de eso este, igual la empresa tiene 5 (cinco) días para responder, si la situación continua es cuando se hace una inspección, Citando al psicólogo del INPSASEL expresa que al inspecciona la empresa es cuando ya se puede dejar unos ordenamientos, que no solo defiende al trabajador que está cumpliendo la denuncia sino a todos los trabajadores de la empresa, dado caso que se repita la situación con otro trabajador. Así mismo 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, sus 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.

5.5. Certificación de la enfermedad de Origen Ocupacional

Este es el proceso mediante el cual se certifica al trabajador con una discapacidad laboral, y donde legalmente debería de ser indemnizado por su grado de afección psicológica, tal cual expresa Fernandez & Nava (2010)

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. (P.80)

Por otro lado Linares expresa que “cuando al trabajador denunciante no se le certifica una enfermedad ocupacional regresa nuevamente a su unidad de trabajo, a enfrentarse nuevamente con los acosadores”. Es decir, esta es la etapa vacía dentro de los procedimientos llevados por el INPSASEL, por su facultad inmedible ni manifestada bajo el control de estadísticas del INE, INPSASEL o el IVSS.

Bases Legales

Dada las consecuencias pertinentes en los trabajadores, tales como fueron manifiestas en el Marco Teórico, son hechos sociales y laborales que deben ser protestados directamente por una ley que se encargue de velar e inspeccionar el Mobbing como hecho social dentro de las empresas, ya que según: **Declaración Universal De Derechos Humanos** actúa como ley madre de la protección a las injurias a los individuos, por ende el (...) **Artículo 12** expresa que: “Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”. (...) Dichas Injerencias que pueden llegar a ser Patronales, es decir; Mobbing descendente, tal como se manifiestan en muchas empresas. Sin embargo, el acoso laboral no solo es acoso pertinente

sino también exclusión, por ende es respaldado, por otros convenios internacionales que le dan sentido a la defensa jurisprudencial internacional en el trabajo tales como: **La Convención Internacional Sobre La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Racial**, este convenio en particular ataca las discriminaciones que pueden haber dentro de un ambiente laboral hostil hacia un trabajador que pertenezca a una raza color o creencia, y en particular según el (...) **Artículo 5** Sostiene que los Estados que hayan ratificado este convenio se comprometen a prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas y a garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, y de igual manera garantizara derechos de igualdad partidaria tal como lo expresa el literal E. del mismo artículo, el cual señala Los derechos económicos, sociales y culturales, en particular:

(...)“**i**)El derecho al trabajo, a la libre elección de trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, a la protección contra el desempleo, a igual salario por trabajo igual y a una remuneración equitativa y satisfactoria”(...)Por lo tanto el trabajador no está sujeto a trabajar bajo condiciones insatisfactorias en las cuales se vea manifiesta su seguridad integral, por ello debe buscarse la manera de reducir el acoso, la persecución y el maltrato a las personas, debido a que no solo es un delito sino que también es un hecho retrogrado, debido a que el rechazo de una persona por su raza, color y origen nacional o étnico es la falta de apreciación de sus capacidades. (...) “**vi**) El derecho a participar, en condiciones de igualdad, en las actividades culturales” (...) No obstante, como fue mencionado la exclusión de los trabajadores es un criterio irrazonable, ya que caracterizar a una persona por su físico es dejar a un lado las aptitudes que este podría expresar posteriormente con su desempeño.

No obstante, el **Convenio (Núm. 111) De La Organización Internacional Del Trabajo Sobre La Discriminación (Empleo Y Ocupación)** refuerza lo anteriormente dicho, ya que a efectos de este convenio, la discriminación laboral es un hecho visible a nivel laboral la cual debe ser abordada por alguna Institución que soporte al trabajador en cuanto las discriminaciones por Mobbing, por ende según el **Artículo 2**, el cual se expresa de la siguiente manera:

(...) Todo Miembro para el cual este Convenio se halle en vigor se obliga a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos

adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto. (...)

Es por ello que según lo que establece el convenio se debe trabajar en la inclusión de igualdades sociales a partir de los derechos de los trabajadores que son acosados por discriminación, el cual no sea abordado solo por un hecho el cual sostenga una ley de antidiscriminación sino que sea sujeta por una ley de acoso laboral. Por otra parte, en Venezuela a pesar de no tener una Ley directa enfocada al acoso laboral, existe un ente responsable de velar por la seguridad Física y Mental de los trabajadores, crear un buen ambiente de trabajo y salud en el trabajo, el cual es el INPSASEL, por dichas maneras tales como fueron expresadas en el Marco Teórico el INPSASEL es el órgano rector que debe proporcionar las inspecciones y realizar sanciones según lo establecido en las leyes Venezolanas, así mismo como lo expresa el **Convenio (Núm. 155) De La Organización Internacional Del Trabajo Sobre Seguridad Y Salud De Los Trabajadores, 1981**, debido a que la inspección en un trabajo deben ser obligatorias para poder supervisar el ambiente y las comodidades del trabajador, según lo adscrito en la **Parte III. Acción a Nivel Nacional, Artículo 9**

Numeral 1 El control de la aplicación de las leyes y de los reglamentos relativos a la seguridad, la higiene y el medio ambiente de trabajo deberá estar asegurado por un sistema de inspección apropiado y suficiente. A su vez como en el **Numeral 2** El sistema de control deberá prever sanciones adecuadas en caso de infracción de las leyes o de los reglamentos.

Este convenio viene a ser la matriz de lo que para nosotros es la LOPCYMAT, además cabe resaltar que es ratificado en Venezuela y según el artículo 11 y 12 el convenio aporta de manera propia, según la comprensión del investigador la conformación de un medio de trabajo saludable y un control y seguimiento que acarre sanciones para todo aquel que incumpla en el mismo, pero a medida del acoso laboral cabe destacar que las leyes Venezolanas no ha formado una ley que exprese los medios saludables que debe seguir una empresa para que no sea afectada por acoso laboral, lo cual incumple de cierta manera estos reglamentos internacionales, sin embargo para la conformidad con el **Artículo 10** del mismo convenio el cual tomará las medidas que sean necesarias para orientar a los empleadores y a los trabajadores con objeto de ayudarles a cumplir con sus obligaciones legales. Principio en el cual se basa INPSASEL para corregir los problemas ya presentes en el Mobbing

Horizontal o Lateral, el cual se expresa en las definiciones de los Tipos de Mobbing, sin embargo.(...) el **Artículo 11** en referencia al Mobbing da a conocer las siguientes pautas que debe llevar el instituto u entidad presente para la corrección de los eventos psicosociales que sean presentes en el trabajador, por ende el INPSASEL debe realizar las relaciones que sean pertinentes para reducir los casos de Mobbing que se presentan en los trabajadores de las empresas del estado Carabobo, Venezuela.

(...) **(d)** la realización de encuestas cada vez que un accidente del trabajo, un caso de enfermedad profesional o cualquier otro daño para la salud acaecido durante el trabajo o en relación con éste parezca revelar una situación grave.

(e) la publicación anual de informaciones sobre las medidas tomadas en aplicación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio y sobre los accidentes del trabajo, los casos de enfermedades profesionales y otros daños para la salud acaecidos durante el trabajo o en relación con éste. (...)

A pesar de todo el INPSASEL, a cumplido conforme a lo que se establece en el literal d y e conforme al artículo 11, sin embargo el instituto debe evaluar porque son tan altos los niveles de acoso laboral, de manera que los psicólogos expresan en que no se abastecen entre ellos dos para poder llevar las altas cantidades de acoso laboral en Carabobo, 1 de 23 estados de Venezuela. De manera que si hablamos de los demás estados deben tener un incremento alto según su habitantes activos, por lo que a manera investigativa, se debe revisar porque hay tantas personas con casos de acoso laborales en Venezuela.

No obstante, en Venezuela **La Constitución De La República Bolivariana De Venezuela En El Título III De Los Derechos Humanos Y Garantías, Y De Los Deberes .Capítulo V De Los Derechos Sociales Y De Las Familias, Artículo 83:** expresa salud es primordial para los trabajadores y que en correlación con la ley el estado debe desarrollar políticas orientadas en elevar la calidad de vida del trabajador. Así mismo en el **artículo 87** soporta con base sujeta de que toda persona tiene derecho al trabajo y así mismo garantiza la existencia en un ámbito de trabajo digno y decoroso, a su vez garantiza que Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. Y que el Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. Conforme a esto el **Artículo 89** El trabajo es un hecho social que donde el trabajador gozara de la protección del estado, mas adelante en el

numeral 9 del presente artículo expresa que: Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Según, los artículos parafraseados anteriormente debe expresarse la necesidad de una ley donde incorpore un conjunto de normas las cuales estén dirigidas a atacar el acoso laboral conforme a las necesidades de los afectados por mobbing o incluso una ley que apunte a los riesgos psicosociales y evalúe las necesidades de intervención con respecto al nivel de estresor

Por otra parte, **Ley Orgánica Del Trabajo, De Los Trabajadores Y Las Trabajadoras Título III De La Justa Distribución De La Riqueza Y Las Condiciones De Trabajo Capítulo IV De La Protección Al Trabajo, Al Salario Y Las Prestaciones Sociales**, Expresa por primera vez Acoso laboral en el **Artículo 164** y la manera como el estado defenderá por medio de la presente ley cualquier hecho de acoso laboral, debido a ello prohíbe cualquier hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono; o un trabajador; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador. Sin embargo, en la presente ley no se determina la que manera intervendrá el estado ni de qué modo protegerá a los trabajadores que presenten acoso laboral, pero agregado a lo antes mencionado en el **Título IV Del Poder Público del Artículo 528** de la presente ley expresa que: El patrono que incurra en acoso laboral o acoso sexual se le impondrá una multa no menor del equivalente de treinta unidades tributarias, muy bien sabiendo que la unidad tributaria en Venezuela a partir del 11 de Febrero de 2016 según Gaceta Oficial 40.846 se encuentra en 177 Bolívares Fuertes, (Moneda oficial Venezolana) de manera que este articulo de la ley sanciona a los acosadores o empresa que sea vinculada con acoso laboral, a diferencia del artículo 164 es que en este apartado de la ley manifiesta la multa o sanción que tendrán los acosadores, sin embargo es un costo que no devolverá la integridad física ni psicológica del trabajador, ni tampoco expresa que generará un cambio en el ambiente y la salud del individuo, siendo este el único aspecto de todas las leyes donde se hace mención escrita de la interferencia del estado en cuanto a los individuos acosados laboralmente.

Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Capítulo III Definición y Formas de Violencia contra las Mujeres

Artículo 15. Formas de violencia. Por medio de este artículo se señala que se tomara los más relevantes puntos a la investigación los cuales serán señalados a continuación: Tomando como punto inicial se hablara del **Numeral 1.- Violencia psicológica** el cual expresa como definición lo siguiente

“toda conducta activa u omisiva ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor o dignidad personal, tratos humillantes y vejatorios, vigilancia constante, aislamiento, marginalización, negligencia, abandono, celotipia, comparaciones destructivas, amenazas y actos que conllevan a las mujeres víctimas de violencia a disminuir su autoestima, a perjudicar o perturbar su sano desarrollo, a la depresión e incluso al suicidio”

Esta definición participa, lo que en hecho es lo que se busca prevenir ante las situación de hostigamiento en las empresa tanto públicas como privadas del Estado Carabobo donde acciones que tomen unos cuantos puede afectar la vida de cualquier persona en la organización dado a que la violencia psicológica más que un delito un forma de agresión que degrada lentamente al individuo, esta es la situación en la que estamos presente ante otro punto en el que se acerca rápidamente **Numeral 2.- Acoso u hostigamiento** el cual define la ley como toda conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos o mensajes electrónicos dirigidos a perseguir, intimidar, chantajear, apremiar, importunar y vigilar a una mujer que pueda atentar contra su estabilidad emocional. Es aquí donde se comienza a enlazar estos dos puntos como un hecho en que de abuso a la dignidad, prestigio, integridad física o psíquica como bien se menciona en el **artículo 15 Numeral 2** de la presente ley que a su vez proyecta en su punto final un hecho muy importante que este acoso puede ser dentro del lugar de trabajo o fuera de él, es allí donde el **Numeral 11.- Violencia laboral** hace énfasis en el punto donde queremos llegar, donde sucede “hechos de discriminación hacia la mujer en los centros de trabajo: públicos o privados que obstaculicen su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo” el cual contribuye a un hecho donde lo anteriormente mencionado trae como consecuencia repercusiones dentro de la vida laboral de la mujer. Así mismo como ocurre en empresas tanto públicas como privadas

sucede en instituciones las cuales por medio de la presente ley demando lo siguiente en el

Numeral 16.- Violencia institucional

Son las acciones u omisiones que realizan las autoridades, funcionarios y funcionarias, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano u ente público que contrariamente al debido ejercicio de sus atribuciones, retarden, obstaculicen o impidan que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta Ley, para asegurarles una vida libre de violencia

Es aquí donde se encuentra con lo que en los antecedentes se toco mucho, es decir, los hechos delictivos y corruptos por parte de las instituciones del estado, cabe destacar que por medio de esta ley tal como es mencionado, si hay efectos donde sea nombrado que los actos ilegales cometidos por estas instituciones sean considerado como violencia ante las faltas cometidas hacia el individuo, en este caso hacia la mujer.

Es por ello, que por medio de la presente ley en el **Capítulo V De las Mujeres Víctimas de Violencia Artículo 34. Derechos laborales**, expresa de manera legal que “Las trabajadoras o funcionarias víctimas de violencia tendrán derecho, en los términos previstos en las leyes respectivas” derechos lo cuales están de la mano con lo que demanda la **Ley Orgánica del Trabajo Trabajadores y Trabajadoras y la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, la cual expresa como condiciones en el presente artículo “la reordenación de su tiempo de trabajo, la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la excedencia en los términos que se determinen”, acciones que se tomaran en base a las mujeres que sean víctimas de violencia laboral. Es por ello, que por medio de esta ley se tome en cuenta las siguientes medidas procesales establecidas en el **Capítulo VI De los Delitos**, donde se atacaran los puntos que anteriormente fueron definidos como parte principal de esta investigación

Artículo 39. Violencia psicológica. Por medio del presente artículo se castigara a la persona que acose de manera psicológica a una mujer y será sancionado con pena de seis a dieciocho meses, de igual manera la en el **Artículo 40. Acoso u hostigamiento.** Expresa que La persona que mediante comportamientos, expresiones verbales o escritas, o mensajes electrónicos ejecute actos de intimidación, chantaje, acoso u hostigamiento que atenten

contra la estabilidad emocional, laboral, económica, familiar o educativa de la mujer, será sancionada con prisión de ocho a veinte meses. Cabe resaltar que poniéndolo en la posición del objeto de estudio de la presente investigación estos dos artículos están vinculados a atacar los que se conoce a través de este estudio como Mobbing o Acoso Laboral horizontal, es decir; de trabajador a trabajadora.

Artículo 49. Violencia laboral. La persona que mediante el establecimiento de requisitos referidos a sexo, edad, apariencia física, estado civil, condición de madre o no, sometimiento a exámenes de laboratorio o de otra índole para descartar estado de embarazo, obstaculice o condicione el acceso, ascenso o la estabilidad en el empleo de las mujeres, será sancionado o sancionada con multa de cien (100 U.T.) a mil unidades tributarias (1.000 U.T.), según la gravedad del hecho. Si se trata de una política de empleo de una institución pública o empresa del Estado, la sanción se impondrá a la máxima autoridad de la misma. En el supuesto de empresas privadas, franquicias o empresas transnacionales, la sanción se impondrá a quien ejerza la máxima representación en el país. La misma sanción se aplicará cuando mediante prácticas administrativas, engañosas o fraudulentas se afecte el derecho al salario legal y justo de la trabajadora o el derecho a igual salario por igual trabajo.

Mediante el análisis de artículo 49 se pudo determinar que la medida sancionatoria va dirigida a un acoso patronal o según esta investigación de manera descendente, donde se parcializa el estimado de la multa según su afección en la trabajadora, sin embargo cabe destacar que las leyes van de ciertamente adaptadas a las necesidades de la persona, ya que una trabajadora puede quejarse tanto por el INPSASEL, como a Instituto nacional de la mujer, donde según la gravedad será atendida su solicitud.

Artículo 54. Violencia institucional. Quien en el ejercicio de la función pública, independientemente de su rango, retarde, obstaculice, deniegue la debida atención o impida que la mujer acceda al derecho a la oportuna respuesta en la institución a la cual ésta acude, a los fines de gestionar algún trámite relacionado con los derechos que garantiza la presente Ley, será sancionado o sancionada con multa de cincuenta (50 U.T.) a ciento cincuenta unidades tributarias (150 U.T.). El tribunal competente remitirá copia certificada de la sentencia condenatoria definitivamente firme al órgano de adscripción del o la culpable, a los fines del procedimiento disciplinario que corresponda.

A pesar de no estar denominado como un tipo de acoso, se puede tomar este tipo de violencia como un acto de desprestigio que de manera indirecta afecta al trabajador, por lo tanto, a criterio del investigador es observado como un tipo de Mobbing indirecto donde se ven en manifiesto institución tóxicas que han creado bajo un criterio de corrupción un mecanismo de deterioro en el individuo al no atender su criterio o casos a cuestión, cabe

destacar que el enfoque de esta ley es exclusiva a la mujer, pero en defecto de esta investigación es un hecho que le consigne a todos en común por no haber una ley que dicte las pautas a legislar bajo el acoso laboral en Venezuela.

Artículo 71. Órganos receptores de denuncia. La denuncia a que se refiere el artículo anterior podrá ser formulada en forma oral o escrita, con o sin la asistencia de un abogado o abogada, ante cualquiera de los siguientes organismos:

- 1.- Ministerio Público.
- 2.- Juzgados de Paz.
- 3.- Prefecturas y jefaturas civiles.
- 4.- División de Protección en materia de niño, niña, adolescente, mujer y familia del cuerpo de investigación con competencia en la materia.
- 5.- Órganos de policía.
- 6.- Unidades de comando fronterizas.
- 7.- Tribunales de municipios en localidades donde no existan los órganos anteriormente nombrados.
- 8.- Cualquier otro que se le atribuya esta competencia. Cada uno de los órganos anteriormente señalados deberá crear oficinas con personal especializado para la recepción de denuncias de los hechos de violencia a que se refiere esta Ley.

Haciendo un recuento de lo anteriormente mencionado se puede tomar que el **artículo 71** tiene un enfoque específico relacionado con la recepción de denuncias de violencia donde a pesar que son tocados muchos aspectos laborales, este artículo hace caso o mero a la presencia del INPSASEL como organismo o institución receptor de denuncias en materia laboral, al menos de manera jurisprudente expresa que la trabajadora en base a casos de Hostigamiento Laboral no tiene respaldo por esta ley.

Sin embargo, la ley principal de la cual se basa el INPSASEL para su diagnóstico es La **Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (2006)**, Ley que regula, sanciona y garantiza la seguridad y la salud de los trabajadores en un clima de ambiente laboral estable, por lo que en **CAPÍTULO III De los entes de gestión**, en el cual se tomó el **Artículo 18** debido a que es la medida donde se podrán establecer los pasos para los seguimientos de la ley según la interpretación del investigador; los siguientes numerales a continuación:

(...) **Numeral 3:** Proponer los lineamientos del componente de salud, seguridad y condiciones y medio ambiente de trabajo del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. De manera educativa debe generarse lineamientos y planes de forma que el

INPSASEL no tenga que intervenir, sino que se resuelvan los hechos por las medidas de las empresas. (...) **Numeral 6:** Ejercer las funciones de inspección de condiciones de seguridad y salud en el trabajo, estableciendo los ordenamientos y plazos de cumplimiento en caso de violación de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias generales de las Unidades de Supervisión, adscritas a las Insectoría del Trabajo. El INPSASEL debe respaldar que estas sanciones se den a penas vuelva a ocurrir una incidencia, respaldo que se obtuvo a través del psicólogo del INPSASEL por otra parte el **Numeral 7:** Aplicar las sanciones establecidas en la presente Ley. Debido a que si se encuentra alguna irregularidad debe generarse las sanciones correspondientes a los hechos fortuitos, razón que se expresa en el (...) **Numeral 14:** Investigar los accidentes y las enfermedades ocupacionales, estableciendo las metodologías necesarias para ser aplicadas y realizando los ordenamientos correspondientes.

Así mismo se tomo directamente el **Título IV De Los Derechos Y Deberes Capítulo II Derechos Y Deberes De Los Empleadores Y Empleadoras Deberes de los empleadores y las empleadoras** Donde se señala los derechos que deben cumplir los empleadores con los trabajadores sin afectar el entorno del trabajador, ni afectar su salud bajo ninguna circunstancia hostigadora (...)

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

(...) Ante los parámetros establecidos por el **numeral 5 del artículo 26** de la presente ley las acciones del empleador deben ser prevenir cualquier situación de acoso en el lugar de trabajo, integrar condiciones saludables donde el trabajador se sienta incluido y que sienta que forme parte de la empresa, trabajar ante sus antecedentes laborales de acoso, velar por salud y condiciones de trabajo psíquico represente este ante cualquier acto de intimidación por otra parte el **numeral 6 del artículo 26** de la presente ley expresa como debe ser la actitud de la empresa ante el INPSASEL (...)

6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en la calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.

(...) Tal como se menciono anteriormente las empresas deben cumplir con ciertos procesos que demanda el INPSASEL ante el **numeral 6 del artículo 26** de la presente ley, donde señala oficios escritos de la capacitación del personal donde demuestre la interacción e integración del trabajador dentro en plan de desarrollar un ambiente saludable libre de violencia laboral (...)

9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.

(...) Por otra parte, el trabajador expresa que debe haber un ambiente libre de discriminación, en apoyo al **numeral 5 del artículo 26** de la presente ley, la empresa debe tomar acciones para adelantarse a estos hechos y colocar medidas de sanciones internas ante cualquier agresión psicológica de los trabajadores de su organización (...)

No obstante, **el Título V De La Higiene, La Seguridad Y La Ergonomía**, habla en el **Artículo 59**. De las Condiciones de ambiente en que debe desarrollarse el trabajo, por lo que a efectos de la ley la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: Impida cualquier tipo de discriminación. Como también debe salvaguardarse la salud del trabajador, recordando que el Mobbing es un efecto de riesgo de salud psicopatológica, haciendo caso en conformidad con el **Título VI Accidentes De Trabajo Y Enfermedades Ocupacionales** **Capítulo I Definición de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales**, donde define en el **Artículo 69** en responsabilidad con la ley lo que es un accidente de trabajo incluyendo por hecho un riesgo de salud psicosocial, tal cual lo expresa puede ser una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo. Por ende el Mobbing debe ser registrado y calificado por el INPSASEL para evaluar

su progresividad a través del tiempo tal cual lo expresa el **Capítulo III De la Calificación del Origen Ocupacional de los Accidentes y Enfermedades, Artículo 76**, donde expresa la presencia activa del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, donde se informará y a través de un informe clínico la presencia de Mobbing en el trabajador.

Posteriormente, si el caso sigue aconteciendo al trabajador según la ley el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, pondrá presente el **Título VIII De Las Responsabilidades Y Sanciones, CAPÍTULO V Procedimiento sancionador**, donde después de la **inspección, los informes y la solicitud de auxilio por la fuerza pública Artículo 136**, donde se reflejan las siguientes acciones:

En los informes de la inspección se reflejarán:

1. Los hechos constatados por el funcionario o funcionaria actuante, destacando los relevantes a efectos de la tipificación de la infracción y la cuantificación de la sanción.
2. La infracción presuntamente cometida con expresión del precepto vulnerado.
3. La propuesta de sanción.

En caso necesario, el funcionario o funcionaria de seguridad e inspección de seguridad y salud en el trabajo requerirán de las autoridades competentes o de la fuerza pública el apoyo oportuno para el ejercicio de sus funciones.

Los informes de estas inspecciones tendrán el carácter de documento público.

Definición de Términos Básicos

- **Ansiosodepresiva:** hay que considerar que los síntomas depresivos y de ansiedad pueden ser debidos a múltiples trastornos físicos y psíquicos, así como al efecto de numerosas sustancias tales como el consumo de café, alcohol o medicamentos que disminuyan el nivel de su psiquis, sin embargo el cuadro clínico que debe ser tratado lo antes posible por un psiquiatra.
- **CIE-10:** es el acrónimo de la Clasificación internacional de enfermedades, décima versión, el cual determina la clasificación y codificación de las enfermedades y una amplia variedad de signos, síntomas, hallazgos anormales, denuncias, circunstancias sociales y causas externas de daños y/o enfermedad.
- **Convenio de OIT:** Son unos tratados internacionales entre los distintos Estados que los subscriben con la Organización Internacional del Trabajo. La OIT busca proteger y

normalizar los derechos de los trabajadores y de las organizaciones sindicales en el mundo.

- **Enfermedades profesionales** es aquella ocasionada por acción o efecto del trabajo, donde se puede tener un incidente que la pueda desencadenar, es el resultado final de un accidente de trabajo.
- **Estrés Burnout:** Es un tipo de estrés prolongado motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados personalmente. Se le denomina también síndrome de burn-out o del quemado y se suele dar en trabajos sociales que implican el trato con personas e importantes exigencias emocionales en la relación interpersonal. La edad no es un factor, más bien el tipo de actividades que desempeñamos es lo que nos puede generar este síndrome.
- **Fatiga crónica:** El Síndrome de Fatiga Crónica, también conocido como Encefalomiелitis Miálgica, es una enfermedad que afecta la sistema inmunitario, el neurológico, el cardiovascular y el endocrino, entre otros. En los últimos años se ha estado investigando mucho sobre el tema a pesar de que es una condición médica también es una condición que afecta mucho en el ámbito laboral, por ello fue registrada en la OMS desde 1988, y se llevo a discusión en un comité mixto de la OIT&OMS como una enfermedad grave y discapacitante, además se encuentra en la lista americana de enfermedades infecciosas nuevas, recurrentes y resistentes a los medicamentos, es una enfermedad que se caracteriza principalmente con la fatiga persistente que no mejora con el reposo, además de dolores musculares y articulares, que son los principales síntomas, además de la disminución del libido y desequilibrio emocional.
- **INPSASEL:** Es el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, en Venezuela que se encarga de la acción de desarrollo institucional que permitirá el diseño y ejecución de la política nacional en materia de prevención, salud y seguridad laborales y la construcción de un sistema público de inspección y vigilancia de condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y trabajadoras, con un criterio integral acorde con las exigencias del mundo laboral actual para el control y prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales

- **IVSS:** Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es la institución pública de Venezuela dedicada a la protección de la Seguridad Social de todos sus beneficiarios trabajadores, el Instituto se ocupa de aplicar el Régimen de los Seguros Sociales en todo el territorio nacional. Su misión primordial es ocuparse de la atención de maternidad, vejez, supervivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso.
- **LOPCYMAT:** Es la Ley que promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo en Venezuela.
- **LOTTT:** Es la Ley, que tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales de Venezuela.
- **lugar de trabajo:** abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo, y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador.
- **Mobbing:** Es el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas hacia una tercera (la víctima). La palabra Mobbing deriva del verbo inglés “To mob” que se traduce ser atropellado o atacado por la multitud, sin embargo este tema llega a ser muy variado, por sus diferentes tipologías, las cuales son definidas en la

investigación, Como: Mobbing Ascendente, descendente y horizontal, dando a entender de que cualquier persona dentro de la organización puede ser llegado a tratar hostilmente.

- **Reglamentos:** abarca todas las disposiciones a las que la autoridad o autoridades competentes han conferido fuerza de ley.
- **Salud:** en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.
- **Síntomas psicosociales:** Son aquellas enfermedades o desequilibrios, derivados de los estilos de vida actuales, en los cuales los estado de estrés crónico (agresividad, angustia, falta de recursos o soportes emocionales,...) generan diferentes síntomas o enfermedades, como los trastornos adaptativos, trastornos alimentarios, la depresión, la fatiga crónica o el síndrome de Burn-out, entre otros. Por ende los trastornos psicosociales afectan a un número importante de la población, sin distinción de género, edad, procedencia o nivel sociocultural. Así mismo, hay colectivos que son más vulnerables: profesionales con una fuerte carga de responsabilidad, las personas con situaciones de crisis personal, las mujeres, las personas mayores, la infancia o las personas que han migrado recientemente.
- **Trabajadores:** abarca todas las personas empleadas, incluidos los empleados públicos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

En el proceso de la elaboración del proyecto de investigación, se busca la elaboración sistemática del estudio del proyecto a través del método científico para poder llevar la elaboración de la investigación con el propósito aplicada a un método campo, tal como lo expresa Silva (2006:20) “son investigaciones que se realizan donde se desarrolla el problema o el lugar donde se encuentra el objeto de estudio: el investigador la información directa de la realidad , apoyándose de informaciones primarias que provienen, entre otras cosas, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”, donde se describe la interacción del investigador dentro del lugar de trabajo, del mismo modo la presente investigación se trabajo con el conjunto de dos métodos, es decir; un método cuantitativo y un método cualitativo, el cual se podría determinar cómo una investigación de método mixtos donde según, (Glaser y Strauss, 1967, como se cito en Corujo 2003:3) “no hay una oposición fundamental entre los propósitos y las capacidades de los métodos y datos cualitativos y cuantitativos, y que cada forma de datos es utilizable tanto para la verificación como para la creación de teoría, según cuál sea la modalidad que se enfatice” del mismo modo la triangulación permite ampliar libremente la investigación y fundamenta, y se fundamenta bajo el estudio de Corujo 2003 donde se expresa:

La triangulación habilita a probar hipótesis rivales que generalmente, no son probadas porque están fuera de las prácticas, teorías o metodologías que se emplean habitualmente. Por otro lado, en relación con la teoría, la triangulación permite *testear* (Webb y col., 1966), *criticar* (Jick, 1979), *enriquecer* (Brewer y Hunter, 1990), *refinar* (Fielding, 1986) y *crear teoría* (Glaser y Strauss, 1967 y Denzin, 1978). (P.4)

Por lo tanto, se mantiene en que el método epistemológico en que se trabajó da la estructura y formación a la investigación, por su naturaleza procedimental según el nivel de conocimiento y profundidad, es analítica partiendo de los criterios del método científico que estudia el conocimiento, se tomo en cuenta lo expresado por Hurtado (1998:255) “El análisis es un procedimiento reflexivo, lógico, cognitivo, que implica abstraer pautas de

relaciones internas de un evento, situación, fenómeno. La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes”. Dicho lo antes mencionado, se tomó en cuenta el diagnóstico que se hizo y se analizó cada uno de los elementos para poder fundamentar el análisis de nuestra toma de datos.

Posteriormente, la razón de escoger dicho tipo de investigación se ocupó en la realización del análisis del Mobbing en el INPSASEL, dado que se habilitó las medidas para identificar los tipos de Mobbing, la sintomatología que presentan las víctimas y los comportamientos propios que refieren los victimarios de los casos partiendo del objeto de estudio, permitiendo profundizar en el tema para descubrir la realidad que subyace en dicho ámbito laboral en la actualidad, logrando así dar respuesta a las interrogantes formuladas y cumplir los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

Estrategia metodológica

A continuación se presenta, los aspectos relativos a la metodología que se empleó para realizar el presente estudio, tomando en consideración el tipo de investigación, diseño, población y muestra, así como también, se describen las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, por lo que los procedimientos a seguir fueron la aplicación de dos encuestas, (Instas21 & NAQ,RE) Instrumentos que fueron claves para poder determinar los síntomas psicosociales y los actos negativos que influyen en la psiquis de los trabajadores de la empresa privada y pública, de manera que se estudió cada uno de los trabajadores tomados en muestra para poder evaluar, su nivel de estrés en base a la metodología expresada por CoPsoQ Instas21.

Posteriormente se tomó el estudio de las entrevistas aplicadas a los psicólogos del INPSASEL para indagar cómo se ejecutan las acciones en el Instituto encargado de velar, proteger los derechos de los trabajadores así como sancionar en el caso que se vea violentados los derechos de los mismos, dicho lo anteriormente se procedió a analizar los fragmentos esenciales de la entrevista a través del método 5W2H para generar preguntas a

los psicólogos en los cuales se pudiese observar la veracidad de sus respuestas, del mismo modo se evaluó a través de la teorización, donde se creó un juicio de valor correspondiente al criterio obtenido en la respuesta de ambos psicólogos, donde se evaluó las siguientes actitudes, basadas en las preguntas y adecuadas al cambio de función: **Rol**; esta actitud tiene que ver con la posición del psicólogo ante la situaciones presentes de acoso laboral. **Enfoque de atención**; esta se basa en los objetivos predeterminados que tiene el psicólogo ante los procedimientos legales que debe cumplir el psicólogo y su posición legal ante los trabajadores que llegan afectados por acoso. **Estrategia**; en base a este punto es opinión o consideraciones del psicólogo en base como deben actuar el INPSASEL, de manera que se cumplan con los propósitos filántropos de los psicólogos hacia los agravados por acoso laboral **Meta**; en cuanto esta actitud es la manera en que el psicólogo consideraría como debe actuar ante las situaciones de acoso laboral, presentes en los trabajadores que denuncian acoso laboral en sus empresas.

Por lo tanto, estos fueron utilizados para el análisis del mismo para así poder realizar una comparación que se llevo a cabo a través de una triangulación, en la cual se adapto en parte de la metodología SATA entre las empresas, donde se ejecuto a través de las situaciones planteadas por el investigador. Para ello, se logró tener criterio gracias a la descomposición de los objetivos planteados hasta llegar a una serie de indicadores que permitieron medir o conocer las variables en la realidad estudiada y que a su vez constituyeron los elementos más concretos del acoso laboral, por lo que se obtuvo un valor de acoso laboral global el cual establece el nivel de acoso laboral, entre la empresa pública y la empresa privada, esto se logro a través de la sumatoria de los niveles de acoso laboral, lo cuales son el nivel institucional, el nivel organizacional y el nivel individual, los cuales se evaluaron a través de los promedios obtenidos en los objetivos evaluados.

A partir de allí, se elaboro (4) cuadros correspondientes a cada uno de los objetivos específicos, de las cuales a su vez se extrajeron veinte (20) indicadores, los cuales varían por cada dimensión. A continuación, se presentan dichos cuadros:

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO 1

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Diagnosticar el origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el acoso laboral presentes en la empresa pública y privada del Estado Carabobo	Origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral	Se entiende como la manifestación donde el trabajador se ve afectado de manera intermitente por un estresor que le cause cualquier tipo de deterioro así mismo, en este caso es un estresor que es provocado a emitir este deterioro psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exigencias psicológicas. ■ Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) ■ Apoyo social y calidad de liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar bajo presión • La distribución de tareas • Tiempo de llevar al día tu trabajo • Dificultad para olvidar los problemas del trabajo • Emocionalmente desgaste por el trabajo • Emociones escondidas • influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asignado • Se muestra interés en tus opiniones en una tarea • influencia sobre el orden en el orden que realizas tus tareas • Se te permite la decisión tomar un descanso • Se te permite retirarte al momento de tener algún problema personal o familiar • Tu trabajo requiere que tengas iniciativa • Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas • Te sientes comprometido con tu profesión • Tienen sentido tus tareas • Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas • Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro • Cambio de tareas en contra de tu voluntad • Desvalorización o falta de actualización de salario • Cambio de turno en contra de tu voluntad 	ISTAS 21 - Encuesta	Personal administrativo de un laboratorio privado y Personal administrativo de un laboratorio público.

- | | |
|--------------------|--|
| ■ Inseguridad. | <ul style="list-style-type: none"> • conocimiento exacto de margen de autonomía tienes en su trabajo • Conocimiento de tareas que son de su responsabilidad • La empresa le informa de los cambios que podrían afectar en el futuro • Recibes información para hacer tus trabajo • Recibes soporte de tus compañeros • Recibes apoyo de tu supervisor • Puesto de trabajo aislado • Integración en los grupo de trabajo • Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo • Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras |
| ■ Doble presencia. | <ul style="list-style-type: none"> • partes del trabajo familiar y doméstico haces • faltas algún día a tu casa • Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares • Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez |
| ■ Estima. | <ul style="list-style-type: none"> • Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco • En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario • En mi trabajo me tratan injustamente • Me parece adecuado el reconocimiento que recibo de acuerdo a mi esfuerzo |

Tabla 6, Fuente: Florez

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO 2

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Identificar los actos negativos realizados por los trabajadores en el ambiente laboral de la empresa pública y privada del Estado Carabobo	Actos negativos realizados por los trabajadores	Es la respuesta negativa que proyecta el trabajador que es expuesto a un clima laboral no saludable, que genere estrés y agrave la salud del trabajador de manera degenerativa.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vituperio Organizacional. ■ Violencia Psicológica ■ Hostigamiento Personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo • Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación • Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales • Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo • Se infravalora el resultado de su trabajo • Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta • Se siente explotado en su trabajo • Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo • Percibe hostilidad hacia usted • Se le recuerda persistentemente sus errores • Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones • Se infravalora el resultado de su trabajo • Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos e insultantes • Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada • Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas • Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea o le incomoda • Imitan o se burlan de su voz, gestos o apariencia 	NAQ,R - Encuesta	Personal administrativo de un laboratorio privado y Personal administrativo de un laboratorio público.

■ Violencia Física.	<ul style="list-style-type: none"> • Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea • Se le insulta verbalmente • Recibe amenazas o abusos físicos • Recibe gritos intimidantemente
■ Violencia discriminativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer • Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en su edad • Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias políticas • Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias religiosas • Se arremeten sus derechos basándose en sus etnia o nacionalidad
■ Desprestigio.	<ul style="list-style-type: none"> • Percibe rumores sobre usted • Se siente objeto de bromas de mal gusto

Tabla 7, Fuente: Florez

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO 3

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Describir los procedimientos legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo	Descripción de los procedimientos legales del INPSASEL ante los riesgos psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral	Se lleva a cabo bajo el análisis descriptivo de los procedimientos legales del INPSASEL, para ellos se atenderá la versión del Psicólogo del INPSASEL y un demandante escogido al azar, donde se atenderán lo procedimientos que lleva el Instituto, y la respuestas del beneficiado conforme a la seguridad que le brinda el estado mediante INPSASEL, el cual es el Instituto que parcializa el hostigamiento ante la ley	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rol ■ Enfoque de Atención ■ Estrategia ■ Meta 	<ul style="list-style-type: none"> •¿Cuáles son los procesos que se llevan en INPSASEL en cuanto los riesgos de hostigamiento laboral? •¿Cómo INPSASEL lleva a cabo estos procesos de hostigamiento laboral? •¿Hasta Dónde es el alcance procesos preventivos llevados en INPSASEL conforme al hostigamiento laboral? •¿Cuándo se llevan a cabo? •¿Quién lleva a cabo estos procesos preventivos de hostigamiento laboral? •¿Cuáles son los procedimientos que lleva el psicólogo de INPSASEL en cuanto los hostigamientos laborales? •¿Porque se llevan a cabo esos procedimientos de esa manera? •¿Porque se debe llevar dichos procedimientos en ese o en esos lugares? •¿En qué momento lleva estos procedimientos el psicólogo? •¿Por qué el psicólogo debe llevar estos casos? •¿Qué otra cosa se puede hacer para prevenir los riesgos de hostigamiento laboral? •¿De qué manera se podría implementar? •¿En qué otro lugar se podría implementar? •¿Cuánto tiempo podría implementar? •¿Quién mas podría hacerlo? •¿Cuáles cree usted que deberían ser las medidas que tome INPSASEL para investigar un caso de acoso laboral? •¿Por qué se deberían llevar de esa manera? •¿Hasta donde debería ser el alcance del INPSASEL en cuanto las demandas por Acoso Laboral? •¿Cuál debería ser el momento en que el INPSASEL investigue los casos de Acoso Laboral? •¿Quien debería lleva a cabo estos procesos preventivos de Acoso Laboral? 	Entrevista	Psicólogos de INPSASEL

Tabla 8, Fuente: Florez

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO 4

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Comparar el acoso laboral entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL	Cuadro comparativo entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL	Es un método que se utilizará para medir el riesgo en que se ven afectadas las empresas tanto públicas como privadas del estado Carabobo y así evaluar a través de la metodología GANTT cuales serian las competencias que se debería atacar en primera instancia y en que influye el INPSASEL en las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nivel Institucional ■ Nivel Organizacional ■ Nivel individual ■ Nivel global de nocividad de acoso laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • SEGMENTOS: I-PP • SEGMENTOS: I-AF • SEGMENTOS: PP-I • SEGMENTOS: AF-I • SEGMENTOS: PP-AF • SEGMENTOS: AF-PP • SEGMENTO GLOBAL DE TRIANGULACIÓN 	Triangulación	Personal administrativo de un laboratorio privado y Personal administrativo de un laboratorio público, Psicólogos del INPSASEL e investigador Florez.

Tabla 9, Fuente: Florez

Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Teniendo como base los objetivos de la presente investigación se tiene planeado en utilizar como técnicas para la recolección de datos (Istas21 & NAQ,RE) que permitan un el mejor alcance para la búsqueda principal de los primeros objetivos.

Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales es un instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo con la finalidad de obtener los indicadores que demuestre el nivel estresor o de desorden mental que afecta su entorno psicosocial.

El Manual del método NAQ, RE es un instrumento formado para medir las acciones negativas y esta versión español se evaluó con la misma frecuencia del Manual del método CoPsoQ-istas21, debido a que el vituperio patronal debe ser analizado de manera continua de modo que engrosen cada una de las características principales en subgrupos determinados para poder estudiarlas por separados, y así mismo formar los Indicadores que se deseó establecer en la investigación de modo tal que se pudiera indagar en los sujetos que a menudo tienden ser taciturnos durante estos perjuicios psicosociales, en base a este criterio se opto por la inclusión de 4 Ítems que se consideró que deben formar parte de mi investigación también en consecuencia de una cadena de síntomas de estrés.

En un segundo plano, se tomo la revisión y recopilación documental, que permitió que el investigador obtuviese la información precisa para analizar los casos presentes en la empresa pública y privada, por lo que se implemento herramientas para la formación de un cuestionario Tal como lo define Delgado de Smith (2006:264) “la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas” el cual fue clave para generar la entrevista que se analizó, según lo que el investigador consideró pertinente para la información que se obtuvo en el INPSASEL, ya que, sin importar el medio sea a través de una entrevista se debe formar un guion de preguntas, que sintonizaran al entrevistador a preguntar el contenido específico de la investigación.

Sin embargo se puede manejar a través de la interpretación abierta para poder generar un dialogo sin estructura lo cual dará como consecuencia una historia de vida, “así como se desarrollo estudios de los casos clínicos, acercando la teoría y la práctica, para comprender como los individuos interpretan y construyen sus significados sobre sus propias acciones e impulsos” (Freud S. 1922, como se cito en Tójar Hurtado 2006:34) Por lo tanto, este tipo de método ofrecerá un desarrollo que se necesite para unir los eslabones de la investigación.

Población y Muestra

La población se considera como el conjunto de elementos que tienen una característica similar o igual en relación al objeto de estudio, al respecto objeto de estudio de la presente investigación será delimitada hasta el punto del estudio del personal administrativo tanto de una empresa pública como de una empresa privada, tal como lo dice Hernández, Fernández y Baptista (2006:262) “Una vez que se ha definido cuál será nuestra unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” por lo que, se dividida en dos grupos comprendidos por (17) trabajadores del Personal administrativo de una empresa privada y (20) trabajadores por parte del Personal administrativo de una empresa pública cuya rama de actividad está dirigida exclusivamente al sector salud, los cuales se encuentran ubicado en Valencia, Estado Carabobo.

Por otra parte, para la recolección, clasificación y análisis de datos, se usará un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual según Kinnear y Taylor (1998:405) expresa que “el elemento se selección o es seleccionado debido a su fácil disponibilidad”. Por lo tanto, se trabajo bajo un criterio de accesibilidad, donde se aplico las encuestas a los (17) trabajadores del Personal administrativo de un laboratorio privado. Como también se le aplico a (20) trabajadores del Personal administrativo de un laboratorio público.

Validez

Uno de los requisitos indispensables que debe reunir toda investigación, independientemente de su naturaleza, es la validez, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2007:243), “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Es decir, que los resultados deben responder las interrogantes propuestas en el instrumento y no otro contenido.

En cuanto a la validez del Manual del método CoPsoQ-istas²¹ es un instrumento que fue validado, revisado y aplicado en Madrid en la Nota técnica de prevención (NTP) 703 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; de modo que se tomó por ser uno de los más completos, reconocidos y validados instrumentos realizado hasta el momento en España para medir los riesgos psicosociales.

De igual manera se aplicó el Manual NAQ, RE instrumento que fue traducido y validado y revisado en la medida de intimidación en el trabajo, en Praga. Documento presentado en el 10° Congreso Europeo del trabajo y la psicología organizacional, razones que de igual modo fundamentaron la validación del Instrumento enfocado en el Hostigamiento laboral.

Confiabilidad

La confiabilidad, es indispensable en la metodología cuantitativa de manera que el mismo certifica de los instrumentos, y la misma es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006:276) expresa que la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” por lo que sin importar la aplicación del mismo generará resultados similares.

La confiabilidad se refiere al grado de aplicación de un instrumento de medición que se utiliza mediante diversas técnicas. Hernández, Fernández y Baptista (2006:277) “La confiabilidad radica en el grado en que un instrumento es consistente y coherente”. Con respecto de lo anterior mencionado se empleará para el cálculo de confiabilidad, el

indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Cronbach. Que en efecto del autor, la confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems, ya que mientras más ítems haya, mayor será la confiabilidad del instrumento.

Asimismo Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen el método Alfa de Cronbach como un método que puede ser usado para cualquier cantidad de alternativas, sean pares o impares, ya que el método no divide en dos mitades los ítems del instrumento de medición, sino que aplica la medición y calcula el coeficiente, por lo tanto dado a las modificaciones y alteraciones en el instrumento se tomo evaluó a través de instrumento de confiabilidad alfa de crombach, donde se determino la confiabilidad del instrumento.

Donde:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K	Coeficiente de Alfa de Cronbach
K -1	Número de Ítems -1 grado de libertad
Sσ²	Sumatoria de Varianzas de los Ítems
σ_T²	Varianza de la suma de los Ítems
α	Coeficiente de Alfa de Cronbach
α%	Porcentaje de Alfa de Crombach

Tabla 10, Variables alfa de Crombach

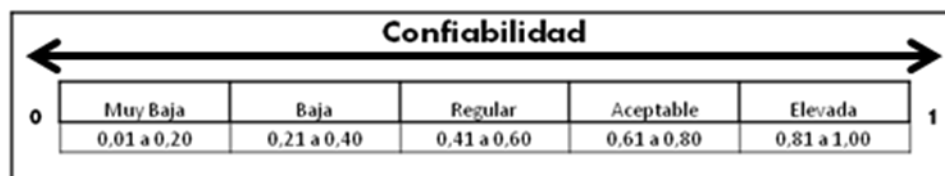


Figura 8, Interpretación Coeficiente alfa de Crombach

COEFICIENTE ALFA CRONBACH	Personal Administrativo de la empresa privat																	
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	5	4	49
2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	33
3	1	4	1	2	1	1	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	2	50
4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	4	1	3	2	1	29
5	3	2	1	1	4	1	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	55
6	4	4	2	4	4	1	2	3	4	3	4	4	2	5	4	3	2	55
7	4	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	5	4	4	3	46
8	4	3	4	4	1	4	4	2	1	1	2	2	1	1	3	3	4	44
9	3	4	3	4	4	1	1	2	3	2	3	2	3	2	5	4	4	50
10	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	5	4	48
11	1	4	4	2	4	1	2	3	3	4	5	5	5	3	3	5	1	55
12	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	4	3	4	49
13	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
14	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	60
15	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	4	59
16	1	4	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	49
17	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	5	5	5	1	54
18	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	4	1	41
19	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	54
20	2	1	4	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	3	4	40
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	58
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	64
23	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	59
25	3	4	4	3	2	2	4	2	1	2	2	2	5	5	3	4	4	52
26	3	2	4	4	1	4	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4	51
27	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	4	3	5	2	1	52
28	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	53
29	3	1	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	51
30	2	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	2	2	58
31	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	1	5	3	1	3	46
32	4	2	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	1	40
33	1	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	47
34	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	4	5	4	3	5	4	2	49
35	4	1	2	2	1	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	2	47
36	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	58
37	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	67
38	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	2	63

Total puntaje	117	116	123	121	103	101	105	103	107	112	106	110	125	134	134	136	108	1961
\bar{x}	3,08	3,05	3,24	3,18	2,71	2,66	2,76	2,71	2,82	2,95	2,79	2,89	3,29	3,53	3,53	3,58	2,84	51,61
σ	1,15	1,11	1,10	1,01	1,27	1,30	0,97	0,98	1,27	0,98	0,93	1,18	1,18	1,16	0,83	1,13	1,20	8,362
σ^2	1,32	1,24	1,21	1,02	1,62	1,69	0,94	0,97	1,61	0,97	0,87	1,39	1,40	1,34	0,69	1,28	1,43	69,92
Sumatoria total de las Varianzas																		21,00

Tabla 11, Alfa de Cronbach aplicado en CoPsoQ-Istas21 empresa privada Fuente: Florez

Sustituyendo en la formula:

Coeficiente de Alfa de Cronbach	N	38
Número de Items -1 grado de libertad	N -1	37
Sumatoria de Varianzas de los Items	Sσ^2	69,92
Varianza de la suma de los Items	σ_T^2	21,00
Coeficiente de Alfa de Cronbach	α	0,73
Porcentaje de Alfa de Cronbach	$\alpha\%$	73%

El valor obtenido mediante la hoja de cálculo de Excel fue de 0.73 dada a la escala del **Figura 8**, se considera un instrumento aceptable y altamente confiable para la aplicación, resultado el cual es obtenido a través del coeficiente de Cronbach, que garantiza la confiabilidad del instrumento CoPsoQ-istas21 aplicado al personal administrativo de un laboratorio privado del Estado Carabobo.

OEFCIENTE ALFA CRONBACH	Personal Administrativo de la empresa pública																				Σ	
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	71
2	1	1	1	4	1	4	3	5	3	3	1	3	5	3	1	1	1	5	1	1	1	48
3	2	1	2	1	2	5	1	1	1	2	2	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	37
4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	58
5	3	1	3	5	5	4	5	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	3	1	1	49
6	1	5	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	1	3	1	1	48
7	2	5	1	4	4	4	1	5	1	3	3	3	4	3	1	4	5	5	1	1	1	60
8	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5	5	83
9	4	5	4	5	5	3	5	5	1	3	3	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	81
10	5	5	4	5	3	3	5	2	2	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	78
11	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	1	1	4	3	1	3	3	1	4	3	1	60
12	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	1	5	3	1	86
13	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	87
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	94
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	97
16	4	5	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	3	5	3	3	5	4	5	1	80
17	1	5	1	1	1	4	4	1	1	5	1	1	4	5	3	4	1	1	5	1	1	50
18	4	3	2	3	3	4	4	1	1	4	1	1	4	2	3	3	1	1	4	1	1	50
19	1	5	1	1	1	3	4	1	1	5	1	1	5	1	1	3	2	2	5	1	1	45
20	1	3	1	1	3	4	4	1	1	4	1	1	5	2	1	2	2	3	5	1	1	46
21	4	3	5	5	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	85
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
23	3	5	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5	1	73
24	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	1	80
25	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3	1	84
26	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	1	86
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	96
28	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	1	91
29	4	4	4	5	1	5	5	1	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	1	79
30	4	5	4	5	1	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	1	80
31	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	5	2	5	1	84
32	3	1	5	3	1	4	1	1	3	4	3	1	1	3	3	1	4	2	3	3	1	50
33	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	46
34	1	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	1	5	4	3	1	3	2	1	1	1	55
35	4	3	3	4	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	1	66
36	4	1	3	5	5	3	5	5	4	2	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	1	71
37	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	94
38	1	3	3	4	3	1	3	4	1	1	5	2	4	3	4	3	1	3	4	5	1	58

Total puntaje	126	150	126	157	128	146	150	123	118	129	132	106	155	130	135	126	139	135	145	129	2685
\bar{X}	3,32	4,07	3,61	4,14	3,21	3,86	4,04	3,32	3,50	3,61	3,75	2,86	4,14	3,50	3,89	3,61	3,82	3,71	4,14	3,75	70,658
σ	1,47	1,36	1,42	1,27	1,57	1,04	1,14	1,49	1,58	1,13	1,60	1,65	1,15	1,11	1,31	1,40	1,39	1,54	1,08	1,58	18,15
σ^2	2,17	1,85	2,03	1,61	2,47	1,09	1,29	2,23	2,48	1,28	2,56	2,72	1,31	1,22	1,73	1,95	1,93	2,36	1,16	2,49	329,47
Sumatoria total de las Varianzas																					31,90

Tabla 12, Alfa de Cronbach aplicado en NAQ, RE empresa privada Fuente: Florez

Sustituyendo en la formula:

Coeficiente de Alfa de Cronbach	N	38
Número de Items -1 grado de libertad	N -1	37
Sumatoria de Varianzas de los Ítems	Sσ^2	329,47
Varianza de la suma de los Ítems	σ_T^2	31,90
Coeficiente de Alfa de Cronbach	α	0,93
Porcentaje de Alfa de Cronbach	$\alpha\%$	93%

El valor obtenido mediante la hoja de cálculo de Excel fue de 0,93 dado a la escala del **Figura 8**, se considera un instrumento aceptable y altamente confiable para la aplicación, resultado el cual es obtenido a través del coeficiente de Cronbach, que garantiza la confiabilidad del instrumento CoPsoQ-istas21 aplicado al personal administrativo de un laboratorio público del Estado Carabobo.

COEFICIENTE ALFA CRONBACH	Personal Administrativo de la empresa privada																	
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	32
3	1	1	1	2	1	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	40
4	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	1	32
5	3	2	1	1	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	53
6	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	2	5	4	3	2	37
7	4	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	3	44
8	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	1	1	3	3	4	52
9	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	5	4	4	53
10	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	5	4	56
11	1	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	1	53
12	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4	55
13	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
14	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	60
15	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	4	59
16	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	60
17	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3	54
18	2	2	4	4	1	5	1	1	1	2	3	2	3	2	4	4	4	45
19	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	54
20	2	2	4	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	3	4	41
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	58
22	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4	58
23	3	4	3	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	57
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	59
25	3	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4	52
26	3	2	4	4	1	4	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4	51
27	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	54
28	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	53

Total puntaje	81	85	90	88	76	80	80	75	71	77	75	77	88	91	99	103	94	1430
\bar{X}	2,89	3,04	3,21	3,14	2,71	2,86	2,86	2,68	2,54	2,75	2,68	2,75	3,14	3,25	3,54	3,68	3,36	51,1
Σ	1,17	1,10	1,13	1,08	1,33	1,27	0,97	0,82	1,04	0,84	0,72	1,04	0,85	0,97	0,64	0,94	0,95	8,59
σ^2	1,36	1,22	1,29	1,16	1,77	1,61	0,94	0,67	1,07	0,71	0,52	1,08	0,72	0,94	0,41	0,89	0,90	73,8
Sumatoria total de las Varianzas																		17,27

Tabla 13, Alfa de Cronbach aplicado en CoPsoQ-Istas21 empresa pública Fuente: Florez

Sustituyendo en la formula:

Coeficiente de Alfa de Cronbach	N	28
Número de Items -1 grado de libertad	N -1	27
Sumatoria de Varianzas de los Items	Sσ^2	73,85
Varianza de la suma de los Items	σ_T^2	17,27
Coeficiente de Alfa de Cronbach	α	0,80
Porcentaje de Alfa de Cronbach	$\alpha\%$	80%

El valor obtenido mediante la hoja de cálculo de Excel fue de 0,80 dada a la escala del **Figura 8**, se considera un instrumento elevado y altamente confiable para la aplicación, resultado el cual es obtenido a través del coeficiente de Cronbach, que garantiza la confiabilidad del instrumento NAQ, RE aplicado al personal administrativo de un laboratorio privado del Estado Carabobo.

COEFICIENTE ALFA CRONBACH	Personal Administrativo de la empresa pública																				Σ
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	5	3	1	37
2	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	5	3	4	4	46
3	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	3	3	39
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	22
5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	4	5	4	37
6	5	2	5	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	5	5	4	55
7	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	29
8	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	3	4	5	4	42
9	1	3	5	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	4	5	4	50
10	1	2	3	4	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	5	1	2	40
11	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	5	1	1	36
12	1	3	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	40
13	1	1	4	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	35
14	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	31
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
16	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
17	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	22
19	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	27
20	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	33
21	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	25
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
23	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
24	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	29
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	25
26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	23
27	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	5	2	44
28	1	1	3	4	1	3	3	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	35

Total puntaje	32	49	67	67	40	42	46	38	28	41	42	33	41	36	41	45	57	66	57	49	917
\bar{X}	1,14	1,75	2,39	2,39	1,43	1,50	1,64	1,36	1,00	1,46	1,50	1,18	1,46	1,29	1,46	1,61	2,04	2,36	2,04	1,75	32,8
σ	0,76	0,93	1,45	1,23	0,88	0,88	0,95	0,78	0,00	0,88	1,20	0,39	0,84	0,71	0,92	1,95	1,20	1,66	1,62	1,21	9,46
σ^2	0,57	0,86	2,10	1,51	0,77	0,78	0,90	0,61	0,00	0,78	1,44	0,15	0,70	0,51	0,85	3,80	1,44	2,76	2,63	1,45	89,45
Sumatoria total de las Varianzas																					21,09

Tabla 14, Alfa de Cronbach aplicado en NAQ, RE empresa pública Fuente: Florez

Sustituyendo en la formula:

Coefficiente de Alfa de Cronbach	N	28
Número de Items -1 grado de libertad	N -1	27
Sumatoria de Varianzas de los Items	Sσ^2	89,45
Varianza de la suma de los Items	σ_T^2	21,09
Coefficiente de Alfa de Cronbach	α	0,80
Porcentaje de Alfa de Cronbach	$\alpha\%$	80%

El valor obtenido mediante la hoja de cálculo de Excel fue de 0,80 dado a la escala del **Figura 8**, se considera un instrumento aceptable y altamente confiable para la aplicación, resultado el cual es obtenido a través del coeficiente de Cronbach, que garantiza la confiabilidad del instrumento NAQ, RE aplicado al personal administrativo de un laboratorio pública del Estado Carabobo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores del personal administrativo de las empresas públicas y privadas del estado Carabobo, se presentaron con la siguiente estructura: los datos se trataron en los Manuales del método CoPsoQ-istas21 & NAQ, RE, bajo un enfoque cuantitativo de los cuales se tomaron los resultados de los puntajes para evaluarlos a través del método dictado por CoPsoQ-istas21, en el cual se analizó cada una de las dimensiones o apartados con respecto a las respuestas obtenidas por ambas empresas para luego ser analizadas.

Posteriormente, se elaboró los diagramas de caja y bigotes, el cual correspondía en tomar los datos y bajo la estructura estadística que establece el método para así usarlo de medida comparativa y demostrar de manera visual, como las diferencias del personal administrativo del laboratorio públicas y privadas del estado Carabobo

Consecuentemente, se diagnosticó del origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el Hostigamiento Laboral, bajo el siguiente análisis:

Exigencias Psicológicas		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	5	4
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	2	1	4	2	2	1	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	1	4	1	2	1	1	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	2
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	4	1	3	2	1
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	3	2	1	1	4	1	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	4	2	4	4	1	2	3	4	3	4	4	2	5	4	3	2
Puntuación total del apartado por trabajador		12	17	8	15	14	8	17	14	18	20	16	20	21	18	19	19	15

Tabla 15, Exigencia Psicológicas de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-9		INTERMEDIO 10-14		DESFAVORABLE 15-30	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
2	12%	3	18%	12	71%

Tabla 16, Exigencia Psicología frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Exigencias Psicológicas		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	1	1	4	1	4	3	5	3	3	1	3	5	3	1	1	1	5	1	1
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	2	1	2	1	2	5	1	1	1	2	2	5	3	3	1	1	1	1	1	1
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	4	3	3	3	3	3
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	3	1	3	5	5	4	5	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	1	3	1
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	1	5	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	1	3	1
Puntuación total del apartado por trabajador		13	16	12	23	21	25	21	14	12	15	11	14	21	20	13	10	12	14	14	10

Tabla 17, Exigencia Psicológicas de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-9		INTERMEDIO 10-14		DESFAVORABLE 15-30	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0%	12	60%	8	40%

Tabla 18, Exigencia Psicología frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 30, el cual comprende de un promedio de riesgos; favorable interpretado en una puntuación del 1 al 9, intermedio comprendido en una puntuación del 10 al 14 y desfavorable comprendido en una puntuación del 15 al 30, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 12% de los empleados se encuentran en un riesgo bajo, el 18% de los empleados se encuentran en riesgo un riesgo intermedio, el 71% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición riesgo alto, lo que evidencia una alta exigencia psicológica en el trabajo. Asimismo en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentran en un nivel de riesgo bajo, el 60% de los empleados se encuentran en un nivel de riesgo intermedio, el 40% de los empleados se

encuentran en un nivel de exposición alto, lo que implica una exigencia psicológica tiene una tendencia intermedia a los desfavorable en el trabajo.

De acuerdo con Istas (2010) La exigencia psicológica tienden a ser un riesgo para la salud debido a la influencia y sobrecarga de en su labor, y en el caso de tener poca exigencia puede entender como la baja importancia de las capacidades personales, lo que representa riesgo para la salud tal como fatiga pasiva.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	8,00	14,00	17,00	19,00	21,00
Personal administrativo de un laboratorio público	10,00	12,00	14,00	20,25	25,00

Tabla 19, variables comparativas de las exigencias psicológicas en la empresa pública y privada Fuente: Florez

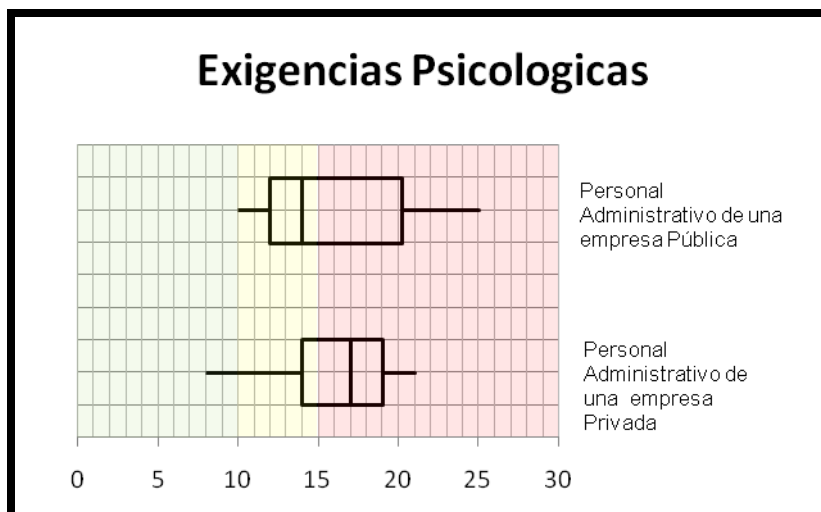


Grafico 1, Comparación de las exigencias psicológicas de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la derecha, lo que indica que la exigencia psicológica es alta según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por encima de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo desfavorable. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la

exigencia psicológica es intermedia con posibilidades de ascenso desfavorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo intermedio. Lo cual demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado es mayor la exigencia psicológica que en el personal administrativo del laboratorio público.

Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	5	4	4	3
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	4	4	1	4	4	2	1	1	2	2	1	1	3	3	4
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el orden que realizas tus tareas?	3	4	3	4	4	1	1	2	3	2	3	2	3	2	5	4	4
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	5	4
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	1	4	4	2	4	1	2	3	3	4	5	5	5	3	3	5	1
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	4	3	4
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	4
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	1	4	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1
Puntuación total del apartado por trabajador		33	38	35	32	27	24	26	28	26	28	30	28	31	30	37	40	32

Tabla 20, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 31-50		INTERMEDIO 25-30		DESFAVORABLE 1-24	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
8	47%	8	47%	1	6%

Tabla 21, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	2	5	1	4	4	4	1	5	1	3	3	3	4	3	1	4	5	5	1	1
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el orden que realizas tus tareas?	4	5	4	5	5	3	5	5	1	3	3	1	5	3	5	4	5	5	5	5
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	5	5	4	5	3	3	5	2	2	4	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	1	1	4	3	1	3	3	1	4	3
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	1	5	3
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
15	¿Tienen sentido tus tareas?	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16	¿Hablamos con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	5	5	5	3	5	4	3	4	3	1	5	5	3	5	3	3	5	4	5
Puntuación total del apartado por trabajador		42	50	39	46	44	41	42	39	35	36	35	32	44	37	38	40	44	39	43	40

Tabla 22, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 31-50		INTERMEDIO 25-30		DESFAVORABLE 1-24	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
20	100%	0	0%	0	0%

Tabla 23, Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 50, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 24, intermedio comprendido en una puntuación del 25 al 30 y favorable comprendido en una puntuación del 31 al 50, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 47% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 47% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 6% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un de un mediano a un alto trabajo activo y de posibilidades de desarrollo en el área laboral. Asimismo En el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 100% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, por lo tanto ninguno de los empleados se encuentran en un nivel de riesgo intermedio y riesgo alto

El trabajo activo y posibilidades de desarrollo suele ser la evaluación de las labores del trabajador con la finalidad de tomar su rendimiento en cuenta para poner sus capacidades a prueba en un escala más alto, y el caso varia en la situación de ser apreciado o despreciado en sus asignaturas labórales, lo que representa riesgo en el trabajo activo o pasivo.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	24,00	28,00	30,00	33,00	40,00
Personal administrativo de un laboratorio público	32,00	37,75	40,00	43,25	50,00

Tabla 24, variables comparativas del Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo en la empresa pública y privada Fuente: Florez

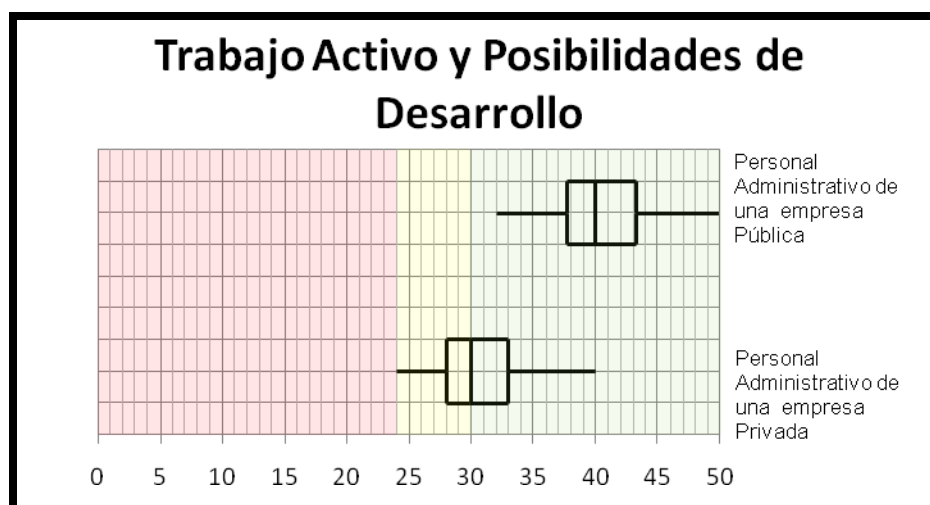


Gráfico 2, Comparación del Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo en el trabajo de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la izquierda, lo que señala que el desarrollo activo y posibilidades de desarrollo intermedio correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población son trabajadores medianamente activos y con posibilidades de desarrollo intermedio. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la exigencia psicológica es alta según lo que demuestra la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la

población se ve en un trabajo activo con altas posibilidades de desarrollo. Lo cual expresa que en el personal administrativo del laboratorio privado es menor el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo que en el personal administrativo del laboratorio público.

Inseguridad		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	5	5	5	1
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	4	1
19	¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4
20	¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	2	1	4	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	3	4
Puntuación total del apartado por trabajador		12	10	16	15	10	12	8	8	6	9	10	9	10	15	14	15	10

Tabla 25, Inseguridad de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-5		INTERMEDIO 6-9		DESFAVORABLE 10-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0%	5	29%	12	71%

Tabla 26, Inseguridad frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Inseguridad		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	1	5	1	1	1	4	4	1	1	5	1	1	4	5	3	4	1	1	5	1
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	3	3	4	4	1	1	4	1	1	4	2	3	3	1	1	4	1
19	¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	1	5	1	1	1	3	4	1	1	5	1	1	5	1	1	3	2	2	5	1
20	¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	1	3	1	1	3	4	4	1	1	4	1	1	5	2	1	2	2	3	5	1
Puntuación total del apartado por trabajador		7	16	5	6	8	15	16	4	4	18	4	4	18	10	8	12	6	7	19	4

Tabla 27, Inseguridad de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-5		INTERMEDIO 6-9		DESFAVORABLE 10-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
6	30%	5	25%	9	45%

Tabla 28, Inseguridad frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 20, el cual comprende de un promedio de riesgos; favorable interpretado en una puntuación del 1 al 5, intermedio comprendido en una puntuación del 6 al 9 y desfavorable comprendido en una puntuación del 10 al 20, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 29% de los empleados se encuentran un nivel de exposición intermedio, el 71% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra una elevación de inseguridad en el trabajo. Asimismo En el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 30% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición bajo, el 25% de los empleados se encuentran en un riesgo intermedio, el 45% de los empleados se encuentran en riesgo un riesgo alto.

La inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de la salud, debido a que la incertidumbre de muchas de estos casos crean un estado ansio depresivo que posteriormente puede agravar la salud física del individuo por lo tanto se puede decir que este apartado o dimensión es directo e irreversible en cuanto el grado de puntuación que obtengan los individuos.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	6,00	9,00	10,00	14,00	16,00
Personal administrativo de un laboratorio público	4,00	4,75	7,50	15,25	19,00

Tabla 29, variables comparativas de la inseguridad en la empresa pública y privada Fuente: Florez

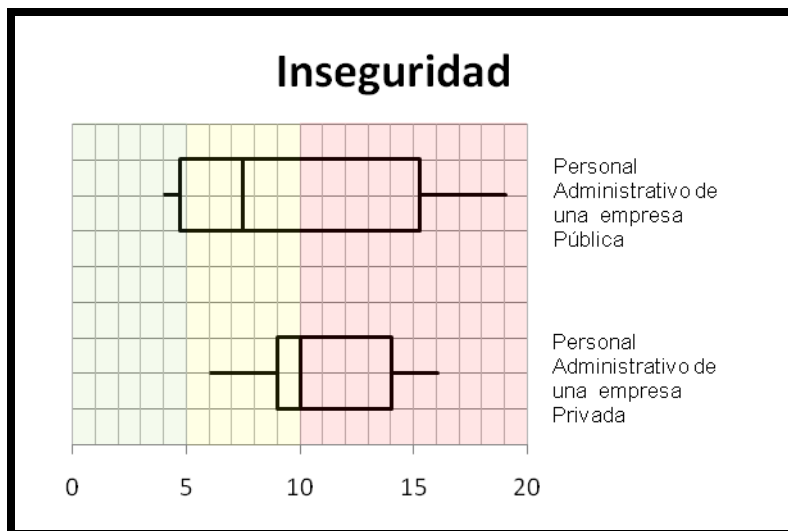


Grafico 3, Comparación de la inseguridad de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la derecha, lo que indica que la inseguridad en el trabajo es alta según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo desfavorable. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la inseguridad es intermedia con ascenso desfavorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo intermedio. Lo cual demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado es mayor la inseguridad en el trabajo, por tener un conjunto dentro de la caja mas acumulado he inclinado a la derecha que en el personal administrativo del laboratorio público.

Apoyo Social		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	3	4	4	3	2	2	4	2	1	2	2	2	5	5	3	4	4
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	3	2	4	4	1	4	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	4	3	5	2	1
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	3	1	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	2	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	2	2
Puntuación total del apartado por trabajador		33	32	39	34	29	34	32	30	29	28	30	27	38	38	37	36	33

Tabla 30, Apoyo Social de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 36-50		INTERMEDIO 30-35		DESFAVORABLE 1-30	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
5	29%	7	41%	5	29%

Tabla 31, Apoyo Social frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Apoyo Social		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	5	5	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	3	5	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	3
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	4	4	5	1	5	5	1	3	3	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	5	4	5	1	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5
Puntuación total del apartado por trabajador		42	46	42	49	34	39	41	37	42	36	49	37	45	38	46	45	48	48	44	45

Tabla 32, Apoyo Social de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 36-50		INTERMEDIO 30-35		DESFAVORABLE 1-29	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
19	95%	1	5%	0	0%

Tabla 33, Apoyo Social frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 50, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 29, intermedio comprendido en una puntuación del 30 al 35 y favorable comprendido en una puntuación del 36 al 50, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 29% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 41% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 29% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un apoyo social intermedio por parte de los trabajadores. Asimismo En el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo

estimar que el 95% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, y ninguno de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, lo cual demuestra un alto apoyo social por parte de los trabajadores.

El apoyo social actúa con un arma de doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por otro lado modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Item	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	27,00	30,00	33,00	36,00	39,00
Personal administrativo de un laboratorio público	34,00	38,75	43,00	46,00	49,00

Tabla 34, variables comparativas del apoyo social en la empresa pública y privada Fuente: Florez

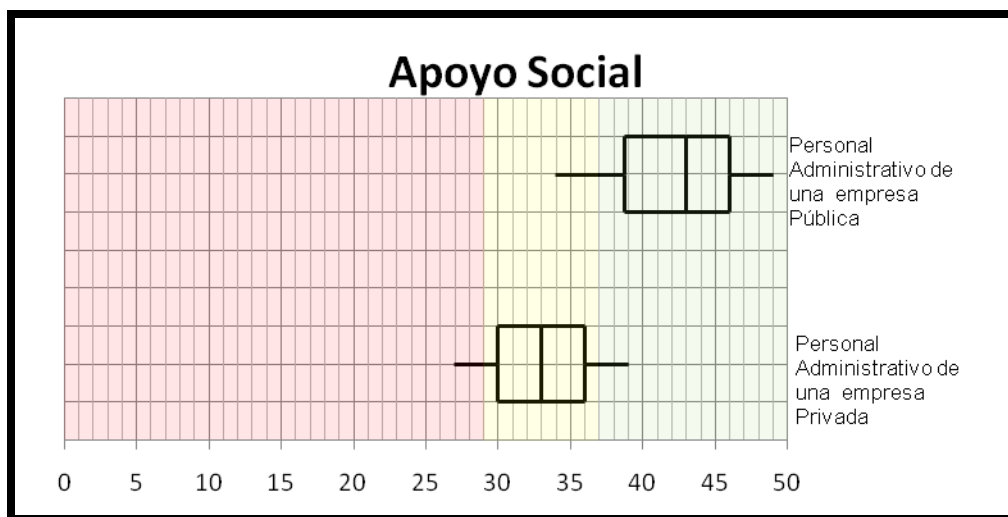


Gráfico 4, Comparación del apoyo social de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un posicionamiento central de la caja, adecuado a los límites de la grafica, lo que señala que el apoyo social es intermedio correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que la mediana

esta ubicada en el centro lo que señala que la población está centrada en la mitad de la caja, lo que indica que mayor parte de la población comprende un apoyo social intermedio. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la derecha lo que indica que el apoyo social es alta según lo que demuestra la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por encima de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población comprende un alto apoyo social. Lo cual expresa que en el personal administrativo del laboratorio privado es menor el apoyo social brinda en relación al personal administrativo del laboratorio público.

Doble presencia		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	1	5	3	1	3
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	2	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	1
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	1	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	4	5	4	3	5	4	2
Puntuación total del apartado por trabajador		11	8	11	13	13	9	8	9	10	10	10	13	11	16	13	9	8

Tabla 35, Doble Presencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-5		INTERMEDIO 6-9		DESFAVORABLE 10-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0	6	35%	11	65%

Tabla 36, Doble Presencia frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Doble presencia		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	3	3	5	1	5	5	2	5	
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	3	1	5	3	1	4	1	1	3	4	3	1	1	3	3	1	4	2	3	3
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	1	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	1	5	4	3	1	3	2	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		10	10	14	15	7	14	13	12	14	15	15	8	10	13	14	4	15	12	9	11

Tabla 37, Doble Presencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-5		INTERMEDIO 6-9		DESFAVORABLE 10-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	5%	3	15%	16	80%

Tabla 38, Doble Presencia frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 20, el cual comprende de un promedio de riesgos; favorable interpretado en una puntuación del 1 al 5, intermedio comprendido en una puntuación del 6 al 9 y desfavorable comprendido en una puntuación del 10 al 20, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 35% de los empleados se encuentran un nivel de exposición intermedio, el 65% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra una elevación de inseguridad en el trabajo. Asimismo En el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición bajo, el 15% de los empleados se encuentran en riesgo un riesgo intermedio, el 80% de los empleados se encuentran en riesgo un riesgo alto.

La doble presencia Comprende en la doble carga de trabajo que posee un trabajador además de su jornada laboral es decir; las otras exigencias que interaccionan e influyen sobre la salud de los individuos.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Item	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	8,00	9,00	10,00	13,00	16,00
Personal administrativo de un laboratorio público	4,00	10,00	12,50	14,00	15,00

Tabla 39, variables comparativas de la doble presencia en la empresa pública y privada Fuente: Florez

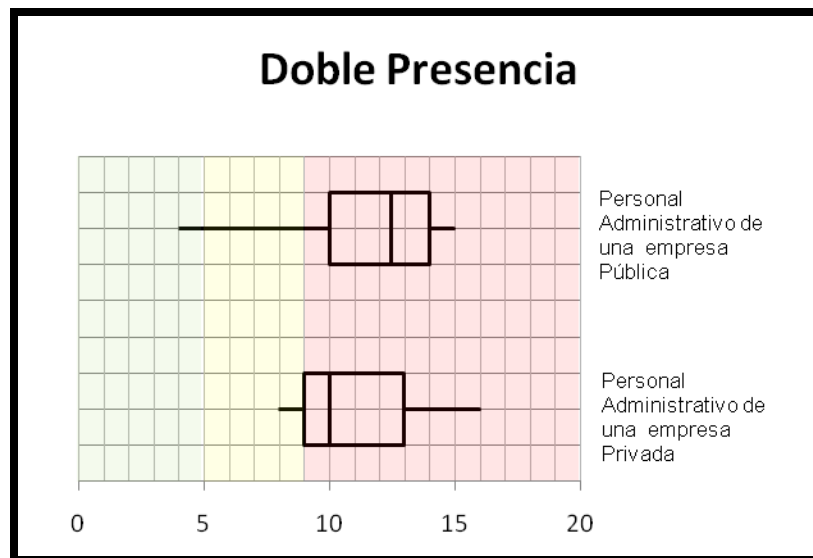


Grafico 5, Comparación de la doble presencia de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la izquierda, lo que indica que la doble presencia en el trabajo es desfavorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo desfavorable con respecto a la grafica. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la derecha lo que indica que la doble presencia es desfavorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por encima de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo alto. Lo cual demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado padece menos de la doble presencia, que en el personal administrativo del laboratorio público.

Estima		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	1	2	2	1	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	2
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2
37	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	2
Puntuación total del apartado por trabajador		16	11	14	12	10	14	14	14	18	17	10	13	14	17	14	17	10

Tabla 40, Estima de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 16-20		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 1-10	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
5	29%	9	53%	3	18%

Tabla 41, Estima frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Estima		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	3	4	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	1	3	5	5	3	5	5	4	2	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4
37	En mi trabajo me tratan injustamente	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	1	3	3	4	3	1	3	4	1	1	5	2	4	3	4	3	1	3	4	5
Puntuación total del apartado por trabajador		12	12	14	18	14	12	17	17	11	9	18	11	17	12	16	15	14	15	16	19

Tabla 42, Estima de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 16-20		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 1-10	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
8	40%	11	55%	1	5%

Tabla 43, Estima frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 20, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 10, intermedio comprendido en una puntuación del 11 al 15 y favorable comprendido en una puntuación del 16 al 20, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 29% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 53% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 18% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un de un mediano a un alto nivel de estima en el trabajo. Asimismo En el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 40% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 55% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición mediano a un alto nivel de estima en el trabajo.

La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	10,00	12,00	14,00	16,00	18,00
Personal administrativo de un laboratorio público	9,00	12,00	14,50	17,00	19,00

Tabla 44, variables comparativas de la estima en la empresa pública y privada Fuente: Florez

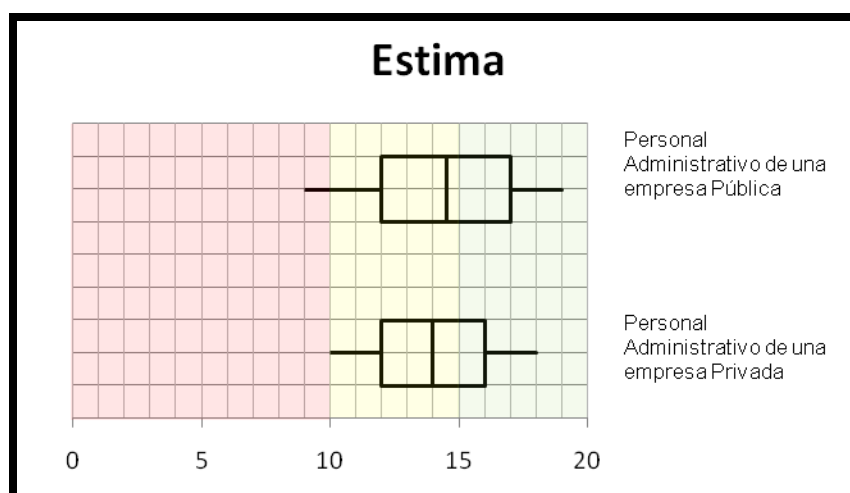


Gráfico 6, Comparación de la estima de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado, tiene un posicionamiento

central de la caja, adecuado a los límites de la grafica ubicado en un posición intermedia a alta, lo que señala que la estima es intermedio correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que la mediana está ubicada en el centro lo que señala que la población está centrada en la mitad de la caja, lo que indica que mayor parte de la población se encuentra en un riesgo de Vituperio organizacional intermedio. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la derecha, lo que señala que la estima es intermedio correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que la mediana está ubicada en el centro lo que señala que la población está centrada en la mitad de la caja, lo cual demuestra que mayor parte de la población comprende una estima intermedia. De modo que, según el grafico se puede apreciar que el personal administrativo del laboratorio privado comprende de menos estima con relación al personal administrativo del laboratorio público.

Según el análisis que se hizo a cada uno de los apartados o dimensiones se puede asumir en que debe trabajar en la mejora de actitudes positivas, reducir la carga de exigencia psicológica para así mejorar el rendimiento de los trabajadores sin fatigarlos tal como lo define el entrevistado femenino de 33 años del personal administrativo del laboratorio público en el cuadro de comentario “Es necesario el trabajo en equipo con respecto a mi trabajo, ya que es a diario y el equipo de trabajo no interfiere”, de igual manera se debe trabajar en la confianza del trabajador con la empresa, dándole a conocer su estatus de manera progresiva para que él o ella no se sienta inseguro dentro de su puesto de trabajo, asimismo crear planes estratégicos que generé tranquilidad a la inestabilidad del trabajador y así vea cubierta las necesidades de estar en su casa y en el trabajo al mismo tiempo.

Para agregar se suma un comentario hecho por una entrevistada femenina de 38 años del personal administrativo del laboratorio público, la cual expresa que “Si estas encuestas en nuestro país se llevaran a la realidad en conjunto con las leyes, estatutos y reglamentos, se mejoraría considerablemente el puesto de trabajo, sobre todo el sector publico que está abandonado, ya que como las empresas públicas ¡son publicas! No se le aplican los llamados y correcciones necesarias” por lo tanto, reforzando la cita anterior el estado debe

reforzar y mejorar de manera más efectivas las necesidades de los empleados públicos sin menos precio alguno, sin embargo en el caso del personal administrativo del laboratorio privada no hubo comentarios en el cuadro de comentarios.

De igual manera, se identifico los actos negativos realizados por los trabajadores en el ambiente laboral, a través del siguiente análisis a continuación:

Vituperio Organizacional		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2
3	Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales	1	1	1	2	1	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
4	Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	1
5	Se infravalora el resultado de su trabajo	3	2	1	1	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	2	5	4	3	2
7	Se siente explotado en su trabajo	4	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	3
Puntuación total del apartado por trabajador		14	12	10	12	12	9	20	18	15	21	17	17	21	23	22	21	17

Tabla 45, Vituperio organizacional de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-14		INTERMEDIO 15-20		DESFAVORABLE 21-35	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
6	35%	6	35%	5	30%

Tabla 46, Vituperio organizacional frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Vituperio Organizacional		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	5	3	1
2	Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	5	3	4	4
3	Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	3	3
4	Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
5	Se infravalora el resultado de su trabajo	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	4	5	4
6	Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta	5	2	5	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	5	5	4
7	Se siente explotado en su trabajo	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		11	16	18	11	13	11	11	9	7	12	16	7	7	11	9	8	20	28	22	18

Tabla 47, Vituperio Organizacional de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-14		INTERMEDIO 15-20		DESFAVORABLE 21-35	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
13	65%	5	25%	2	10%

Tabla 48, Vituperio Organizacional frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 35, el cual comprende de un promedio de riesgos; favorable interpretado en una puntuación del 1 al 14, intermedio comprendido en una puntuación del 15 al 20 y desfavorable comprendido en una puntuación del 21 al 35, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 35% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 35% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 30% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición medio, el cual demuestra un mediano nivel de los trabajadores se ven afectados por el vituperio organizacional. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 65% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 25% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 10% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio a bajo de trabajadores afectados por el vituperio organizacional.

El vituperio organizacional tiende a ser un factor que ataca en una sola dirección, debido a que mientras mayor sea el puntaje de esta dimensión va incrementar el daño emocional en el individuo, esta representa la censura que manifiesta la empresa al trabajador mediante la toma de decisiones, tareas o labores o incluso por el menosprecio que tiene la empresa por el trabajo del individuo.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	9,00	12,00	17,00	21,00	23,00
Personal administrativo de un laboratorio público	7,00	9,00	11,00	16,50	28,00

Tabla 49, variables comparativas del Vituperio Organizacional en la empresa pública y privada Fuente: Florez

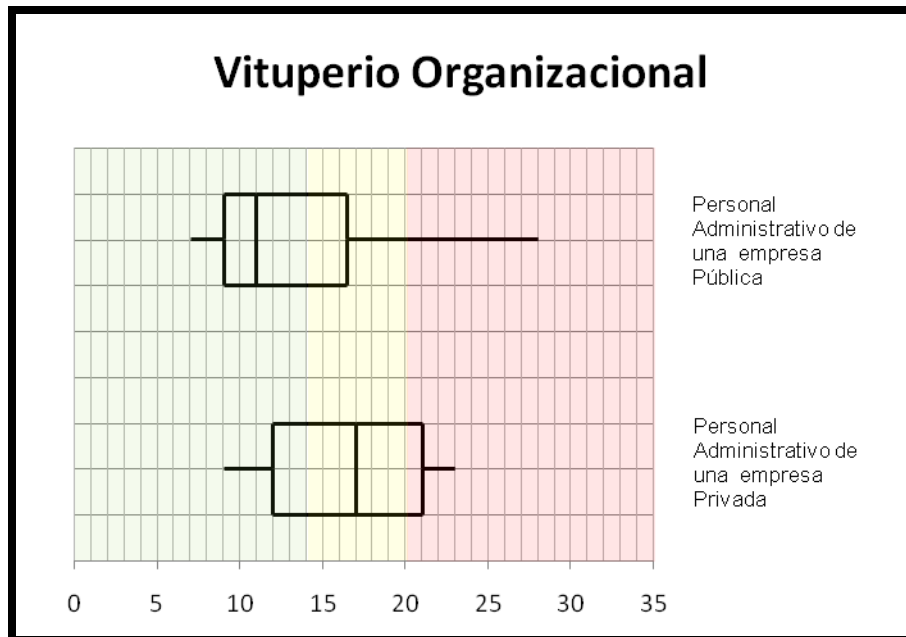


Grafico 7, Comparación del vituperio organizacional de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado, tiene un desplazamiento hacia la derecha, adecuado a los límites de la grafica ubicado en un posición intermedia, lo que señala que el vituperio organizacional es intermedio, de tal manera, también se aprecia que la mediana está ubicada hacia la derecha de la caja lo que indica que mayor parte de la población se ve intermediamente afectada por el vituperio organizacional. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la izquierda, lo que señala que el vituperio organizacional es bajo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia la ubicación de la mediana hacia la izquierda de la caja lo que indica que mayor parte de la población muy poco se ven afectados afectados por el vituperio organizacional. De tal modo, según el gráfico se puede

apreciar que el personal administrativo del laboratorio privado comprende de más casos afectados por el vituperio organizacional con relación al personal administrativo del laboratorio público.

Violencia Psicológica		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
8	Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	1	1	3	3	4
9	Percibe hostilidad hacia usted	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	5	4	4
10	Se le recuerda persistentemente sus errores	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	5	4
11	Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	1	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	1
12	Se infravalora el resultado de su trabajo	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4
Puntuación total del apartado por trabajador		16	19	19	16	17	14	14	14	14	14	14	17	15	11	18	20	17

Tabla 50, Violencia Psicológica de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0%	8	47%	9	53%

Tabla 51, Violencia Psicológica frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Violencia Psicológica		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8	Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	3	4	5	4
9	Percibe hostilidad hacia usted	1	3	5	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	4	5	4
10	Se le recuerda persistentemente sus errores	1	2	3	4	1	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	5	1	2
11	Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	5	1	1
12	Se infravalora el resultado de su trabajo	1	3	5	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3
Puntuación total del apartado por trabajador		5	13	17	17	10	9	9	5	5	8	10	6	9	7	7	5	15	22	15	14

Tabla 52, Violencia Psicológica de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
14	70%	4	20%	2	10%

Tabla 53, Violencia Psicológica frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 25, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 10, intermedio comprendido en una puntuación del 10 al 15 y desfavorable comprendido en una puntuación del 15 al 25, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentra un nivel de exposición bajo, sin embargo el 47% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, 53% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un alto nivel de los trabajadores por violencia psicológica en el trabajo. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 70% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 20% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 10% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, correspondiente a las afecciones por violencia psicológica en el trabajo.

La violencia psicológica es cualquier acto que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas o rechazo. Este apartado puede generar grandes daños en la psiquis del trabajador.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	11,00	14,00	16,00	17,00	20,00
Personal administrativo de un laboratorio público	5,00	6,75	9,00	14,25	22,00

Tabla 54, variables comparativas de la violencia psicológica en la empresa pública y privada Fuente: Florez

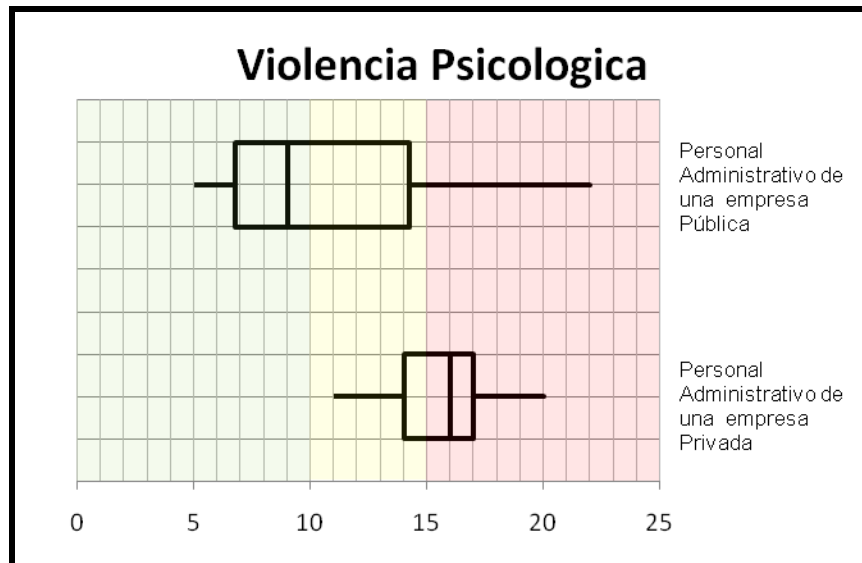


Grafico 8, Comparación de la violencia psicológica de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado, tiene un posicionamiento central de la caja, adecuado a los límites de la grafica ubicado en un posición intermedia a alta, lo que señala que la estima es alta correspondiente al desplazamiento de la caja en la gráfica, del mismo modo, también se aprecia que la mediana está ubicada hacia la derecha de la caja lo que indica que mayor parte de la población se ve desfavorablemente afectada por la violencia psicológica. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento hacia la izquierda, por lo que se señala violencia organizacional es intermedia con énfasis bajo correspondiente a lo expresado por el grafico, del mismo modo, también se aprecia que la mediana está ubicada hacia la izquierda de la caja lo que indica que mayor parte de la población se ve bajamente afectada por la violencia psicológica en el trabajo. De modo que, según el grafico se puede apreciar que el personal administrativo del laboratorio privado comprende de más casos afectados por violencia psicológica con relación al personal administrativo del laboratorio público.

Hostigamiento Personal		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
13	Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos e insultantes	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
15	Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	4
16	Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea o le incomoda	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
17	Imitan o se burlan de su voz, gestos o apariencia	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3
Puntuación total del apartado por trabajador		15	18	18	20	18	18	15	15	16	18	16	18	17	18	19	21	18

Tabla 55, Hostigamiento Personal de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0%	3	18%	14	82%

Tabla 56, Hostigamiento Personal frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Hostigamiento Personal		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
13	Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos e insultantes	1	1	4	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
14	Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada	1	1	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
15	Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea o le incomoda	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	Imitan o se burlan de su voz, gestos o apariencia	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		5	5	13	11	5	5	11	9	5	9	5	6	8	5	7	5	7	5	5	5

Tabla 57, Hostigamiento Personal de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
17	85%	3	15%	0	0%

Tabla 58, Hostigamiento Personal frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 25, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 10, intermedio comprendido en una puntuación del 7 al 10 y desfavorable comprendido en una puntuación del 11 al 25, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentra un nivel de exposición baja e intermedia lo que indica que el 100% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alta, el cual demuestra un alto nivel de los trabajadores por hostigamiento personal dentro y fuera del trabajo. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 45% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 15% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 40% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio a bajo de trabajadores afectados por hostigamiento personal dentro y fuera del trabajo.

El hostigamiento personal es la acción de uno o varios hostigadores que producen miedo, terror, desprestigio e incluso desprecio, por lo tanto este apartado influye mucho en las paranoias, insomnios y desmotivaciones que crean un desequilibrio emocional en los trabajadores que padecen de estos abusos.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	15,00	16,00	18,00	18,00	21,00
Personal administrativo de un laboratorio público	5,00	5,00	5,00	8,25	13,00

Tabla 59, variables comparativas del hostigamiento personal en la empresa pública y privada Fuente: Florez

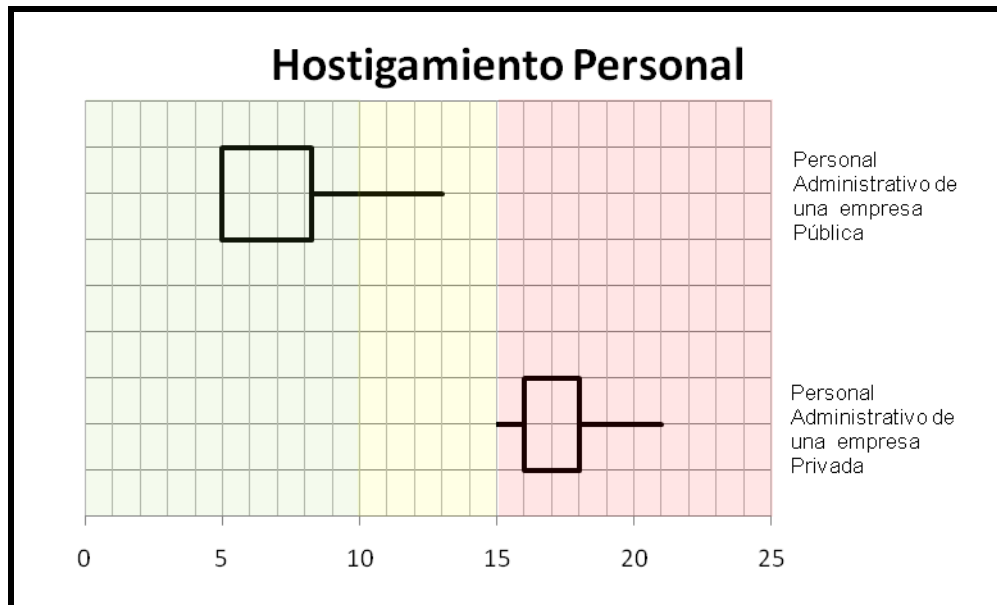


Grafico 9, Comparación del hostigamiento personal de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica es hacia la izquierda, lo que indica que hostigamiento personal en el trabajo es desfavorable según lo correspondiente a la grafica, del mismo modo también se aprecia que la mediana está en contacto con el Q3 lo que representa que la el acumulado mas alto con respecto a las afecciones se encuentran, lo cual indica que mayor parte de la población se ve en riesgo desfavorable de hostigamiento laboral. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la exigencia psicológica es favorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia la mediana está en contacto con Q3 y el límite inferior, lo que indica que mayor parte de la población se ve en riesgo un riesgo muy bajo. Lo cual demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado es más alto el hostigamiento personal, que en el personal administrativo del laboratorio público.

Violencia Física		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
18	Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea	2	2	4	4	1	5	1	1	1	2	3	2	3	2	4	4	4
19	Se le insulta verbalmente	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4
20	Recibe amenazas o abusos físicos	2	2	4	4	1	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	3	4
21	Recibe gritos intimidantemente	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4
Puntuación total del apartado por trabajador		12	11	16	15	10	15	9	9	7	8	11	8	10	13	14	14	16

Tabla 60, Violencia Física de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-8		INTERMEDIO 9-12		DESFAVORABLE 13-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
3	18%	7	41%	7	41%

Tabla 61, Violencia Física frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Violencia Física		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
18	Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
19	Se le insulta verbalmente	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
20	Recibe amenazas o abusos físicos	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Recibe gritos intimidantemente	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		4	4	6	13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	9	4	4	4	4	4

Tabla 62, Violencia Física de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-8		INTERMEDIO 9-12		DESFAVORABLE 13-20	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
18	90%	1	5%	1	5%

Tabla 63, Violencia Física frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 20, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 8, intermedio comprendido en una puntuación del 9 al 12 y desfavorable comprendido en una puntuación del 13 al 20, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 18% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 41% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 41% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un de un mediano a un alto nivel de los trabajadores se ven afectados por violencia física. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 90% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición bajo a intermedio de trabajadores afectados por violencia física.

La violencia física tiende a ser el acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas. Sin embargo este apartado es mas observado por la ley como un acto de agresión.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	7,00	9,00	11,00	14,00	16,00
Personal administrativo de un laboratorio público	4,00	4,00	4,00	4,00	13,00

Tabla 64, variables comparativas de la violencia en la empresa pública y privada Fuente: Florez

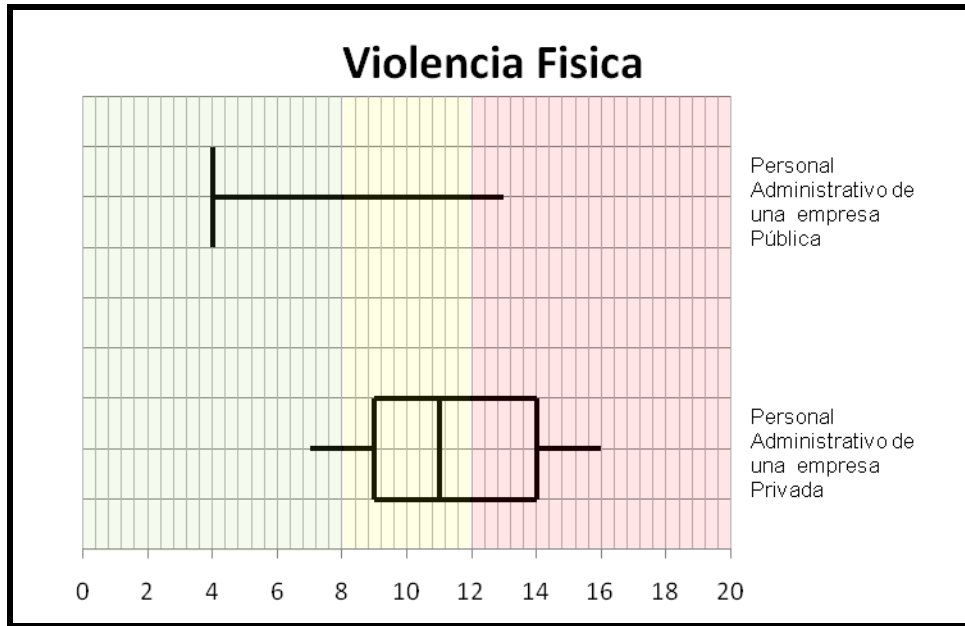


Grafico 10, Comparación de la violencia física de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un leve desplazamiento de la caja hacia la izquierda, lo que indica que el hostigamiento personal en el trabajo es medianamente afectado según lo correspondiente a la grafica, también se aprecia la mediana se orienta hacia la izquierda lo que cual expresa que hay mayor acumulado hacia el Q1, lo que indica que mayor parte de la población son intermedias violentadas de manera física con respecto a la grafica. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la exigencia psicológica es favorable según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que la mediana se encuentra tocando el límite inferior lo que indica que el acumulado de la población se encuentra en un riesgo mínimo con respecto a la gráfica, lo que indica que mayor parte de la población se encuentran en un bajo riesgo de violencia física. De manera que según la comparación entre ambas se demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado presenta más actos de violencia física, que en el personal administrativo del laboratorio público.

Violencia Discriminativa		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
22	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	4
23	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en su edad	3	4	3	2	1	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4
24	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias políticas	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3
25	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias religiosas	3	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	4
26	Se arremeten sus derechos basándose en sus etnia o nacionalidad	3	2	4	4	1	4	3	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4
Puntuación total del apartado por trabajador		16	18	19	17	11	18	17	15	16	12	11	12	18	19	18	21	19

Tabla 65, Violencia discriminativa de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0	0%	5	29%	12	71%

Tabla 66, Violencia discriminativa frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Violencia Discriminativa		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
22	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en su edad	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias políticas	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1
25	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias religiosas	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
26	Se arremeten sus derechos basándose en sus etnia o nacionalidad	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		5	7	7	8	5	7	5	7	5	5	5	6	7	5	5	11	7	5	5	5

Tabla 67, Violencia discriminativa de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-10		INTERMEDIO 11-15		DESFAVORABLE 16-25	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
19	95%	1	5%	0	0%

Tabla 68, Violencia discriminativa frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 25, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 6, intermedio comprendido en una puntuación del 7 al 10 y desfavorable comprendido en una puntuación del 11 al 25, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que ninguno de los empleados se encuentra un nivel de exposición baja y que el 29% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio 71% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alta, el cual demuestra un alto nivel de violencia discriminativa en los trabajadores por. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público se pudo estimar que el 95% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, y ninguno de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto en relación a la violencia discriminativa en los trabajadores.

La violencia discriminativa Habitualmente, se conoce como el trato que se produce en atención a las cualidades personales del sujeto que es objeto del mismo, aunque también puede deberse a otros factores, como el origen geográfico, sus decisiones u opiniones en lo social, lo moral, lo político u otra área de interés social.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	11,00	15,00	17,00	18,00	21,00
Personal administrativo de un laboratorio público	5,00	5,00	5,00	7,00	11,00

Tabla 69, variables comparativas del violencia discriminativa en la empresa pública y privada Fuente: Florez

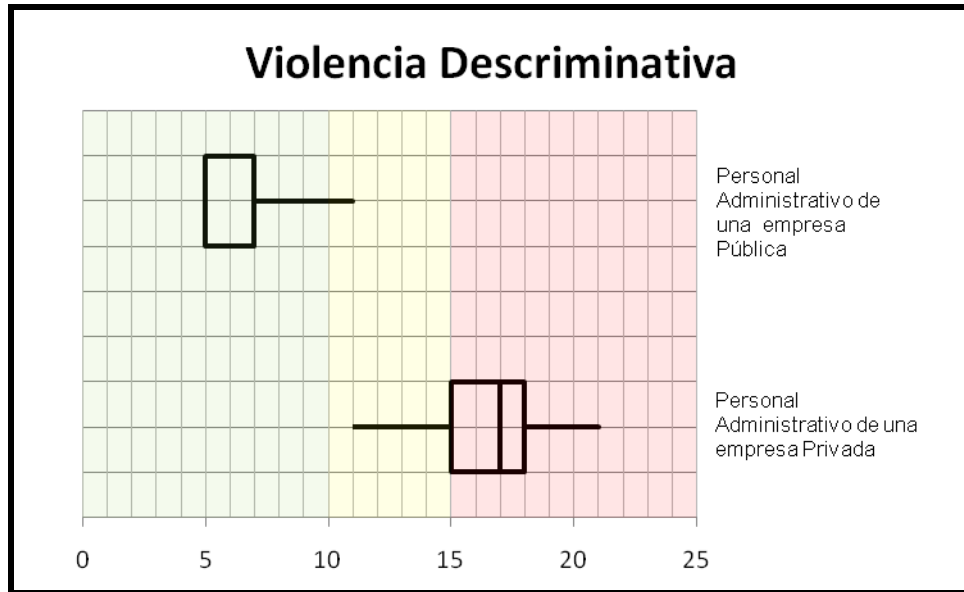


Grafico 11, Comparación de la violencia discriminativa de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la derecha, lo que indica que hostigamiento personal en el trabajo es desfavorable según lo correspondiente a la grafica, también se aprecia que el acumulado más alto está por encima de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población son altamente violentadas de manera discriminativa con respecto a la grafica. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja en la grafica hacia la izquierda lo que indica que la exigencia psicológica es intermedia según lo correspondiente a la grafica, de tal manera, también se aprecia que el acumulado más alto está por debajo de la mediana, lo que indica que mayor parte de la población se encuentran en un bajo riesgo de violencia discriminativa. Lo cual demuestra que en el personal administrativo del laboratorio privado presenta más actos de violencia discriminativa, que en el personal administrativo del laboratorio público.

Desprestigio		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRIVADA																
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
27	Percibe rumores sobre usted	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3
28	Se siente objeto de bromas de mal gusto	4	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
Puntuación total del apartado por trabajador		8	7	8	8	8	6	5	4	3	4	6	5	7	7	8	6	7

Tabla 70, Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-3		INTERMEDIO 4-6		DESFAVORABLE 7-10	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	6%	7	41%	9	53%

Tabla 71, Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa privada Fuente: Florez

Desprestigio		TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA																			
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
27	Percibe rumores sobre usted	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	5	2
28	Se siente objeto de bromas de mal gusto	1	1	3	4	1	3	3	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1
Puntuación total del apartado por trabajador		2	4	6	7	3	6	6	4	2	3	2	3	6	4	4	2	4	2	6	3

Tabla 72, Desprestigio de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

PROMEDIO DEL APARTADO					
FAVORABLE 1-3		INTERMEDIO 4-6		DESFAVORABLE 7-10	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
9	45%	10	50%	1	5%

Tabla 73, Desprestigio frecuencia de trabajadores de la empresa pública Fuente: Florez

La puntuación en el apartado exigencias psicológicas, se estima del 1 al 10, el cual comprende de un promedio de riesgos; desfavorable interpretado en una puntuación del 1 al 3, intermedio comprendido en una puntuación del 4 al 5 y desfavorable comprendido en una puntuación del 6 al 10, los cuales demuestran gráficamente los niveles de exposición del puntaje del apartado, según ISTAS (2010)

En el caso de los trabajadores del laboratorio privado se pudo estimar que el 6% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 41% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 53% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, el cual demuestra un alto nivel de los trabajadores se ven afectados por desprestigio. Asimismo, en el caso de los trabajadores del laboratorio público

se pudo estimar que el 45% de los empleados se encuentran un nivel de exposición bajo, el 50% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición intermedio, el 5% de los empleados se encuentran en un nivel de exposición alto, lo cual demuestra un nivel intermedio de trabajadores se ven afectados por desprestigio.

El desprestigio, habitualmente consiste en un plan deliberado y malintencionado para acabar con la buena fama o reputación de un trabajador, por ello este apartado va enfocado a la forma en cómo se agreden la imagen de un individuo a través de chismes o calumnias.

VARIABLES COMPARATIVAS DE LA PUNTUACIÓN TOTAL DEL APARTADO					
Ítem	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Personal administrativo de un laboratorio privado	3,00	5,00	7,00	8,00	8,00
Personal administrativo de un laboratorio público	2,00	2,75	4,00	6,00	7,00

Tabla 74, Variables comparativas del desprestigio en la empresa pública y privada Fuente: Florez

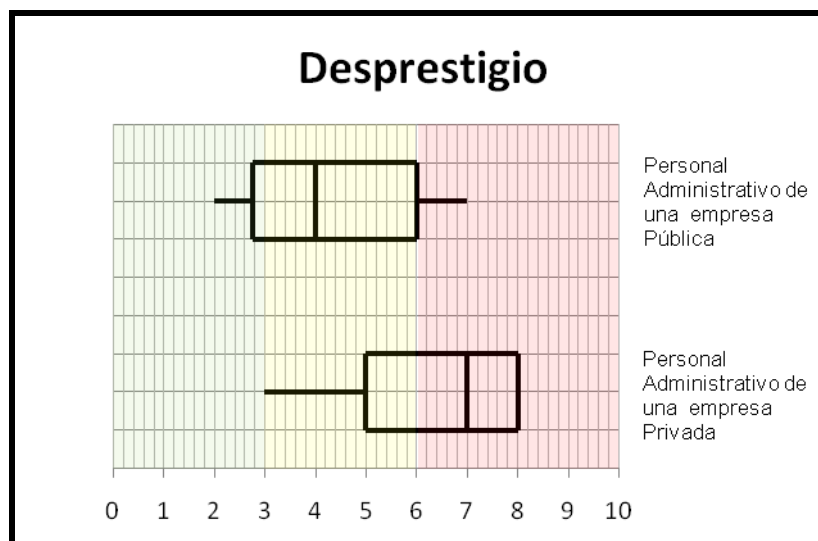


Grafico 12, Comparación del desprestigio de la empresa pública y privada Fuente: Florez

En base a lo anterior mencionado, se puede observar que en el diagrama de cajas y bigotes, el Personal Administrativo del Laboratorio Privado, tiene un desplazamiento en la caja hacia la derecha, donde la mediana toca el máximo o el límite superior de acuerdo a lo apreciado en la grafica, lo que demuestra un alto nivel de afectados de desprestigio hacia los trabajadores según correspondiente a la grafica. Por otra parte, el Personal Administrativo del Laboratorio Público tiene un desplazamiento de la caja hacia la

izquierda tocando de acuerdo a lo apreciado en la grafica, por lo que se señala es intermedio el desprestigio en el trabajo, también se aprecia la ubicación de la mediana hacia la izquierda de la caja lo que indica que mayor parte de la población se encuentra medianamente afectada por el desprestigio en el trabajo. Lo cual demuestra que el personal administrativo del laboratorio privado comprende de más casos afectados por desprestigio con relación al personal administrativo del laboratorio público.

Según el análisis que se hizo a cada uno de los apartados o dimensiones se puede asumir en que debe trabajar ampliamente en el personal administrativo de la empresa privada en cuanto la confianza grupo y trabajos en equipo para así reducir los niveles de violencia tanto psicológica como física o discriminativa, ya que cualquiera de estas podría afectar a nuestros empleados emocionalmente, creando un descontrol emocional que afectaría al individuo físicamente, psicológicamente o psicosomáticamente al individuo creando dentro de sí, lo que conllevaría problemas irreparables que le traerían un coste a la empresa de manutención por los daños ocasionados al ser, asimismo crear un código de conducta el cual mejore la relación de los trabajadores para evitar desprestigio de sus personas por lado y lado, del mismo modo comenta una trabajadora de sexo femenino de 45 años del personal administrativo de la empresa pública en el cuadro de comentario “En mi sitio de trabajo no tengo ningún inconveniente ni con mi jefe, ni mis compañeros de trabajo” lo cual es gratificante, sin embargo las respuestas de los demás trabajadores arrojaron ciertas incomodidades, referente al acoso laboral.

Sin embargo, otra entrevistado de 52 años del personal administrativo de la empresa pública contradijo el primer comentario, diciendo que “Esta segunda parte es un poco comprometedor por tal razón no marque todas las preguntas” de manera tal que el investigador pudo observar mucha resistencia para marcar las preguntas de esta segunda encuestas, así que se asume que los entrevistados tuvieron mucha resistencia al contestar por miedo a ser llamados la atención o incluso por miedo a perder sus trabajos, sin embargo son tomadas las respuestas como fieles respuestas de cada uno los individuos.

Partiendo del criterio de los procesos se anexa la cantidad de casos de hostigamiento laboral evaluados, se opto por anexar los casos acoso laboral, llevado por los psicólogos de

Inpsasel en el año 2015, sin embargo bajo los criterios de la investigación se narrará la conversación que se tuvo con el psicólogo1 vía notas de voz de Whatsapp, para dar a conocer como se manejan las estadísticas o los registros de acoso laboral en Inpsasel:

“Lo que pasa es que allá no se lleva un sistema epidemiológico como tal. Allá nuestra estadística es la morbilidad o sea, puro número, la morbilidad solamente son números, son; las personas que asisten al instituto, las personas que solamente, las personas que se les asesora, o las que se les hace actas o a las que se les proceden los casos, cuando se les procede los casos es cuando realmente es acoso laboral, pero allá van personas que solo tienen hechos puntuales o eventuales y esos casos no se toman como acoso laboral”

En este aspecto el psicólogo1 cuenta que las estadísticas no son cargadas a nivel general sino que solo son llevadas si el resultado de los casos arroja como facto psicosocial un abuso de acoso laboral, también habla a cerca de su falta de capacitación en cuanto asuntos de redes de comunicaciones para tratar el acoso donde dice “un problema ahorita es que a nosotros nos llegan unos casos por el sistema de internet pero no los hemos hecho porque el sistema es muy complejo y hasta ahora no nos han explicado nada de eso, por eso hemos tenido esos inconveniente con Caracas”

Asimismo, el psicólogo1 comenta que anteriormente se llevaban las morbilidades más detalladas, es decir, por edad, sexo, razón, por actas entre otros, pero lamentablemente en Caracas, es decir la sede principal de Inpsasel, se disgustaron pues ellos solo querían los número de personas que se atendieron y a quien se les hizo acta, pero no en detalle sino solo la cantidad, debido que las cualidades específicas no eran necesarias para el instituto, ya que ellos solo necesitan son los números de afecciones por motivos que se desconocen, inclusive para el psicólogo.

Por lo tanto, hubo cierta disputa debido a que esos procesos no fueron elaborados ni siquiera por un psicólogo, según el psicólogo del Inpsasel y además las inspecciones que se realizan a las empresas no se quedan con los psicólogos que son quienes observan y aplican los casos, sino que se queda con los inspectores, en el departamento de inspección.

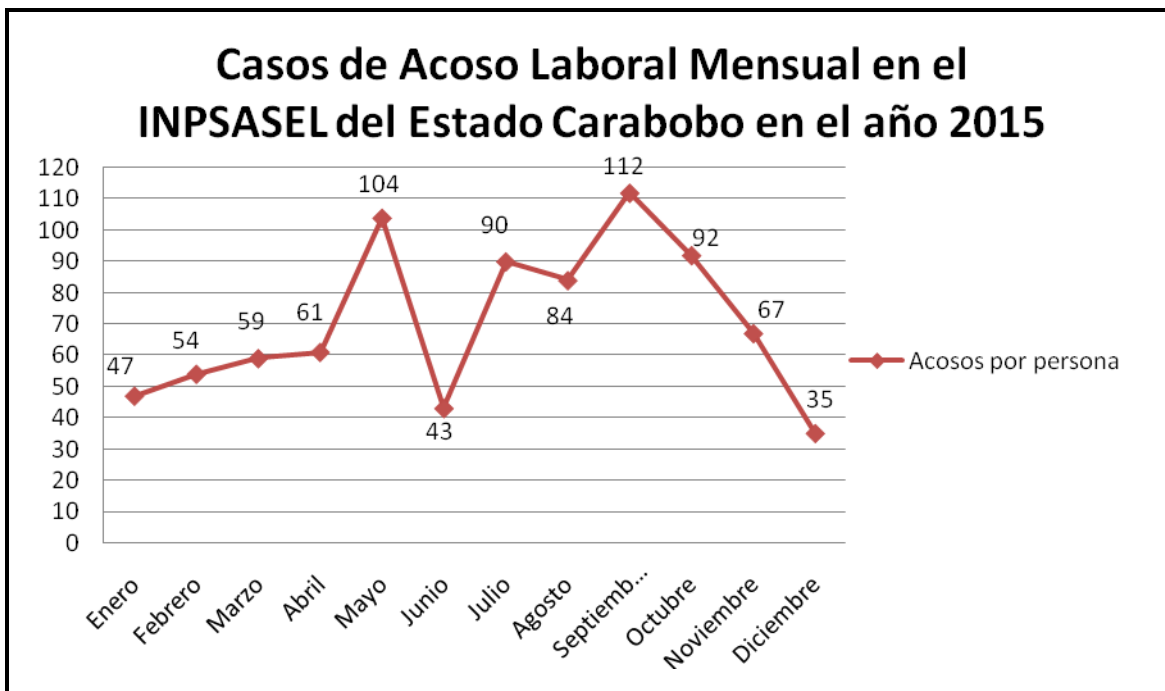


Grafico 13, Estadísticas de los casos de acoso laboral en el Estado Carabobo, Fuente: Psicólogos del INPSASEL

De igual manera, se interpreta bajo los criterios del psicólogo un incremento en el mayo y una significativa disminución en el mes de junio, otra alza en el mes de septiembre y una disminución en el mes de octubre, varios de estos factores lo asociamos a lo interpretado por la psicólogo2 “Aquí nos pasa que una de las limitantes de nosotros, es por ejemplo, que los casos que están los trabajadores se encuentran de reposo, vacaciones o inactivos porque los suspenden del lugar donde están trabajando o los botan. La limitante es que nosotros no podemos actuar, no podemos hacer nada en esos casos”, por lo que se piensa en bajo los criterios del psicólogo2 en cuanto el aumento pueden ser muchas variables que se deben determinar bajo un buen esquema de investigación donde se estudie la población de afectados en base a los casos, informe que inclusive lo puede llevar los mismos psicólogos a través de su propio análisis y criterios, si solo si les es permitido por la institución.

Por otra parte, se elaboro un manual de entrevista semiestructurada, el cual fue realizado bajo un enfoque cualitativo a informantes clave dentro del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales con el propósito de describir los procedimientos

legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo, mediante el método cualitativo de la entrevista, donde expresa Hernández, Fernández & Baptista (2007) que “la investigación cualitativa es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. Por lo tanto se puede decir que el método cualitativo, es un proceso analítico y probatorio, de manera que la conformidad de ambos métodos constituiría un proceso que al mismo tiempo reforzaría la confiabilidad o cerraría las brechas diferenciales entre los aspectos cuantitativos y cualitativos.

Por lo tanto el siguiente cuadro tiene como propósito registrar los datos que fueron obtenidos de las entrevistas aplicadas a los psicólogos del INPSASEL, de manera secuencial, por ello se pretende llevar el método de 5W2H para poder realizar las preguntas que generaran con más profundidad cada vez mas que se vaya indagando en la investigación, por lo que según el criterio de investigación se piensa trabajar en la observación de un método actual en base a los procedimientos que se esté llevando en el instituto en la actualidad, como así mismo; evaluar los criterios en base a las razones por las que se llevan esos procedimientos, las opciones que sean tentativas y su alcance, como también una mejora de soluciones que parta del criterio del psicólogo en base experiencia en cuantos los riesgos y procedimientos de hostigamiento laboral, el cual se ubico .

Evaluación de datos						
N°	Interrogante	Líneas	Psicólogo 1	Líneas	Psicólogo 2	Teorización
1	¿Cuáles son los procesos que se llevan en INPSASEL en cuanto los riesgos de hostigamiento laboral?	64-65	se le levanta un acta de advertencia que es la que te estoy comentando, ellos tiene 5 días para darnos respuesta	126-129	El INPSASEL tiene varios formatos que son el primer procedimiento que se levanta cuando hay un presunto riesgo psicosocial el trabajador llega aquí y lo que hacemos es levantar un acta que se llama, Acta de Advertencia, se le advierte a la entidad de trabajo que hay un presunto riesgo psicosocial	Procedimiento certificado por el manual de normas y procedimientos del psicólogo ocupacional del INPSASEL Pag N°24 Artículo 16. Competencias del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales Proponer los lineamientos del componente de salud, seguridad, condiciones y medio ambiente de trabajo del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2	¿Cómo INPSASEL lleva a cabo estos procesos de hostigamiento laboral?	65-72	<p>se le levanta un acta de advertencia</p> <p>tiene 5 días para darnos respuesta</p> <p>reunirse con el comité los delegados de prevención y solucionar el problema si la situación persiste</p> <p>se le manda el oficio, que es casi lo mismo, es como una segunda advertencia</p> <p>luego se da la inspección o citación</p> <p>si se hizo una inspección y la situación persiste se haría una re inspección que no sería para dejar ordenamientos sino para observar que se están cumpliendo los ordenamientos que se dejaron en la inspección</p>	144 185-188	<p>a través de una batería de tests, nosotros tenemos varias pruebas psicológicas para diagnosticar</p> <p>hacemos inspecciones acompañados de los inspectores</p> <p>dejamos ciertas recomendaciones, para que ellos cumplan, para evitar que otro trabajador venga a INPSASEL con un riesgo psicosocial o con acoso laboral</p>	<p>Artículo 18, literal 6. Establecer los principios para la elaboración, implementación y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Artículo 125. Criterio de Sanciones</p> <p>3.Las medidas de protección colectiva o personal adoptadas por el empleador, y las instrucciones impartidas por éste, en orden a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.</p> <p>4.El incumplimiento de las advertencias u ordenamientos realizados por el funcionario de inspección y supervisión competente en la materia.</p>
3	¿Hasta Dónde es el alcance procesos preventivos que lleva el INPSASEL conforme al hostigamiento laboral?	78-80	<p>parte juega mucho el tema del comité,</p> <p>se supone que en el servicio de salud y seguridad laboral debería de haber que cada inspector tenga un psicólogo</p>	163-175	<p>Ciertamente INPSASEL es una institución “preventiva”, sin embargo, los inspectores de aquí que se encargan de hacer inspecciones en las empresas en todo el estado Carabobo. Nosotros, a pesar de que deberíamos ser preventivos, muchas veces somos reactivos, si nosotros trabajamos en la prevención en las entidades de trabajo no tuviésemos esta cantidad de casos que tenemos; atendemos cuando el trabajador viene afectado, nos tenemos que abogar con lo que ya estamos viendo, ya allí no es prevención, ya cuando el trabajador llega afectado porque hay acoso laboral ya nos toca lidiar con eso, ahí no tocamos ninguna medida preventiva, si hubiésemos tomado las medidas preventivas, ese trabajador no llega aquí así.</p>	<p>24. Fortalecer los mecanismos de integración, coordinación y colaboración entre los órganos y entes nacionales, estatales y municipales con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p>
4	¿Cuándo se llevan a cabo?	126-127	<p>cuando el trabajador viene hacer la denuncia, mientras el trabajador siga viniendo el procedimiento continua</p>	184	<p>Cuando el trabajador acude al INPSASEL</p>	<p>Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)</p>
5	¿Quién lleva a cabo estos procesos preventivos de hostigamiento laboral?	96-98	<p>Bueno todos los casos que sean por la parte psicológica, lo lleva a cabo el departamento de psicología y departamento de servicio médico del instituto</p>	194-195	<p>Los psicólogos de aquí del INPSASEL únicamente somos los encargados</p>	<p>DIRESAT ejercerá un rol bajo la determinación de factores psicosociales a través de los psicólogos ocupacionales del INPSASEL, según lo establecido por el manual de normas y procedimientos del psicólogo ocupacional del INPSASEL página 8</p>
6	¿Cuáles son los procedimientos que lleva el psicólogo de INPSASEL en cuanto los hostigamientos	105-106	<p>acta de advertencias, oficios, citación, inspección o re inspección, depende en el nivel en que este el caso</p>	201-219	<p>un Acta de advertencia para cuando hay un presunto riesgo psicosocial la situación continúa nosotros evaluamos al</p>	<p>Procedimiento no certificado por el manual de normas y procedimientos del</p>

	laborales?				trabajador, a través de la evaluación corregimos, tenemos resultados y el diagnóstico con un informe nosotros lo que hacemos es una inspección a la entidad de trabajo para constatar todo lo que nos ha dicho el trabajador se dejan ordenamientos que se supone que son que el empleador debería cumplir	psicólogo ocupacional del INPSASEL
7	¿Porque se llevan a cabo esos procedimientos de esa manera?	78-83 115-117	Yo creo que en esa parte juega mucho el tema del comité, se supone que en el servicio de salud y seguridad laboral debería de haber que cada inspector tenga un psicólogo, que evalúe los riesgos psicosociales eso está ya registrado en el manual de procedimientos de psicología, eso ya viene en un manual y te dice todos los pasos que se tienen que hacer	224-230	Principalmente porque INPSASEL obviamente es un instituto que nosotros aquí tenemos la mayoría de los formatos y los procedimientos son legales, están avalados por los abogados, tienen firmas y sello húmedo, etc. Las evaluaciones se llevan a cabo porque si un psicólogo no evalúa al trabajador nosotros podemos de verdad corroborar que hay una situación de acoso laboral, son formatos que son necesarios por el tipo de institución que tenemos en la que estamos	Reglamento parcial de LOPCYMAT Artículo 9. De la transacción laboral Sólo es posible la transacción en materia de seguridad, condiciones y medio ambiente de trabajo siempre que: 1. Cumpla con lo previsto en el ordenamiento jurídico. 2. Verse sobre las condiciones y oportunidad de pago de los derechos litigiosos o discutidos. 3. El monto estipulado para pagar al trabajador o a la trabajadora sea, como mínimo, el fijado por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales en un informe pericial realizado al efecto. 4. Conste por escrito. 5. Contenga una relación circunstanciada de los hechos que la motive y de los derechos en ella comprendidos
8	¿Porque se debe llevar dichos procedimientos en ese o en esos lugares?	68-69	se da la inspección o citación, eso lo decidimos nosotros los psicólogos	232-234 247-249	Se hace la inspección en la entidad de trabajo porque es la más importante que nosotros podemos constatar que se está dando la situación de riesgo psicosocial o de acoso laboral Aparte de las inspecciones nosotros hacemos citaciones también, se citan a los representantes de la entidad de trabajo, al trabajador presuntamente afectado con la intención de conciliar	LopcyMAT Artículo 16. Competencias del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales 14. Investigar los accidentes y las enfermedades ocupacionales, estableciendo metodologías necesarias para ser aplicadas, realizando los ordenamientos correspondientes.
9	¿En qué momento lleva estos procedimientos el psicólogo?	126-127	cuando el trabajador viene hacer la denuncia, mientras el trabajador siga viniendo el procedimiento continua	244-246	cuando el trabajador acude a nosotros, es que nosotros iniciamos todos los procedimientos del resto quien impulsa la denuncia, quien mueve el caso como tal es el trabajador, él debe venir a INPSASEL es necesario	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
10	¿Por qué el psicólogo debe llevar estos casos?	130-132	Porque es la parte de riesgo psicosocial y el que está más capacitado para llevar	256-259	Principalmente, los casos de violencia laboral de mobbing de acoso o de riesgo psicosocial	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)

			estos casos es el psicólogo, anteriormente lo recibían era los inspectores		son competencias de psicólogos, porque nosotros somos quienes evaluamos, segundo, porque dentro de los criterios de diagnóstico o la sintomatología tú ves que todo está enfocado al área emocional	
11	¿Qué otra cosa se puede hacer para prevenir los riesgos de hostigamiento laboral?	140-143	Esto es lo que yo le digo a los delegados en la charlas de formación, que esa es otra cosa que el psicólogo hace aquí, formar en la parte de Violencia Laboral a los delegados de prevención para que sepan cómo deben llevar los casos.	277-280	Las charlas en las entidades de trabajo son importantes, dentro de nuestros ordenamientos los que dejamos en la inspección, unas son esas, las charlas y talleres, porque ahorita hay mucho desconocimiento por parte de muchísimos trabajadores	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
12	¿De qué manera se podría implementar?	149-150	Bueno en parte de eso las empresas deberían tener un personal para realizar talleres o charlas, referentes a la comunicación, manejo de conflictos	287-290	Pienso que a través de talleres y charlas para dar a conocer que es el acoso laboral, cuáles son los tipos de liderazgos en el trabajo, para que haces de los tipos de comunicación o de relaciones interpersonales darle a conocer al trabajador todo esto	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
13	¿En qué otro lugar se podría implementar?	159-161	bueno primeramente en las empresas como tal o sería bueno que las cumplieran todas las empresas, porque a veces por ejemplo pasa mucho donde no hay ni comité ni un servicio de salud y seguridad laboral	295-296	En las entidades de trabajo en todas las organizaciones tanto privadas como públicas.	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
14	¿Cuánto tiempo podría implementar?	165-167	por aquí se maneja que los formadores le dan toda la información a los delegados y buscan a cualquiera de nosotros dos y nos dicen para dar unas horas específicas de todo el procedimiento	298-301	Se podría hacer un plan de un mes, donde se den charlas semanales, se consiguen temas, haces tú tabla con los posibles temas que puedas dar y se podría hacer una charla semanal en un mes, por área, depende también de la empresa	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
15	¿Quién mas podría hacerlo?	172-177	En el caso de las empresas, que no pueden hacer los mismos formadores, ellos conocen de repente, no a profundidad, pero si conocen el procedimiento, en caso de las empresas pudiera ser cualquier persona, específicamente los psicólogos organizacionales o que trabajen con eso, pero pudiera ser cualquier persona que tenga conocimientos referente a manejo de conflicto	305-310	Las charlas las podría dar un relacionista industrial aquí hay un departamento de formadores que la mayoría son educadores que tienen conocimientos como tal de los procedimientos y de lo que es, la charla la puede dar alguien que tenga conocimientos en el tema	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
16	¿Cuáles cree usted que deberían ser las medidas que tome INPSASEL para investigar un caso de acoso laboral?	180-186	yo creo, esa acta de pertenencia que se le entrega al trabajador es genial para darle veracidad a los casos, eso es muy bueno en esa parte, pero por ejemplo a veces un caso se extiende mucho por problemas burocráticos, cuestiones de procedimientos y eso, y hay casos que requieren de mayor velocidad investigarlos, pero que pasa, que también son demasiadas empresas las que hay para solamente dos psicólogos para todo el Estado	316-317	A través de la observación, las pruebas y de la inspección, para nosotros la inspección es el punto clave.	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)

			Carabobo			
17	¿Por qué se deberían llevar de esa manera?	196-197	lo ideal sería tener mayor personal por la parte de psicología para cumplir con todas esas demandas	319-324	A través de las evaluaciones completamente nos arrojan a nosotros una cantidad de resultados grandiosos a través de la observación porque es la característica principal de cualquier psicólogo, y a través de la inspección. Primero porque las inspecciones se hacen dentro de la entidad de trabajo o dentro del lugar donde está sucediendo el hecho como tal de acoso laboral o de riesgo psicosocial	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
18	¿Hasta donde debería ser el alcance del INPSASEL en cuanto las demandas por Acoso Laboral?	203-205	yo pienso que debería de dársele como más velocidad hasta que se solucione, pero como te dije eso requiere de más personal que es lo que más falla	328-332	Lo que nos limita a nosotros de verdad en cuanto a lo que te dije de los casos que están de reposo, los trabajadores que se encuentran de vacaciones y cuando están inactivos, que salen de la entidad de trabajo o por suspensión, o porque los botan, eso es lo que nos limita a nosotros actualmente a los psicólogos de acá para darle respuesta a estos casos de acoso laboral	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
19	¿Cuál debería ser el momento en que se investigue los casos de Acoso Laboral en el INPSASEL?	208	cuando el trabajador continúe viniendo	349-350 352-353	El momento que nos toque investigarlo, cuando el trabajador ya viene con un informe psiquiátrico. Para mí es una alerta que un trabajador venga insistentemente y me diga y que además tu notes que el trabajador realmente está afectado	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)
20	¿Quién debería lleva a cabo estos procesos preventivos de Acoso Laboral?	213	Bueno el psicólogo	365-367	los inspectores que son actores principales de lo que es en materia de prevención y salud laboral, pero con respecto a los casos de acoso laboral los psicólogos que estamos aquí.	Criterios de coincidencia o complementación (pregunta de opinión)

Tabla 75, Evaluación de Datos Cualitativos Fuente: Florez

Segmentos de análisis								
Actitud	Nº	Psicólogo 1 Check list	Criterio	Puntaje 1	Psicólogo 2 Check list	Criterio	Puntaje 1	Análisis
Rol	1	√	1	3	√	1	3	En este recuadro se pudo observar que las opiniones de los psicólogos en cuanto los procedimientos actuales del INPSASEL
	2	√	1		√	1		
	3	X	0		X	0		
	4	X	0		√	1		
	5	√	1		X	0		
Enfoque de atención	6	X	0	3	X	0	4	En este recuadro se pudo observar que los referentes en cuanto los procedimientos de los psicólogos varían en una pregunta
	7	√	1		√	1		
	8	√	1		√	1		
	9	√	1		√	1		
	10	X	0		√	1		
Estrategia	11	√	1	5	√	1	5	En este recuadro se puede notar que las opiniones de los psicólogos en cuanto los procedimientos del INPSASEL son afines
	12	√	1		√	1		
	13	√	1		√	1		
	14	√	1		√	1		
	15	√	1		√	1		
Meta	16	√	1	5	√	1	5	En este recuadro se pudo observar que las metas de los se plantean los psicólogos en cuanto los procedimientos del departamento de psicología en INPSASEL son afines
	17	√	1		√	1		
	18	√	1		√	1		
	19	√	1		√	1		
	20	√	1		√	1		

Tabla 76, cambio de funciones adecuado al hostigamiento laboral Fuente: Florez

Nº	Actitud	Puntaje 1	Puntaje 2	D	D ²	\bar{x}
1	Rol	3	3	0	0	3
2	Enfoque de atencion	3	4	-1	1	3,5
3	Estrategia	5	5	0	0	5
4	Meta	5	5	0	0	5

Tabla 77, Relación Spearman Fuente: Florez

ΣD^2	1
N	4
N ²	16
R _s	0,90

Ciertamente, el motivo de esta investigación es la combinación de dos métodos, por lo que se fundamenta esta estrategia en base a la triangulación de métodos el cual es considerado según Denzin como un tipo de triangulación que tiene como ventaja: cercanía del investigador al objeto de estudio, mayor validez de los resultados y mayor efectividad en el análisis y recolección de datos, así como también se basó en la metodología SATA, que según Cárdenas (2009) expresa que “es un método de triangulación de métodos y datos que consiste en una serie de criterios de evaluación agrupados en función de la relación que tienen entre sí los tres elementos del sistema: Organización, Afectado, Acosador”. Por lo tanto, se comparara el acoso laboral que existe entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme a los datos registrados bajo los criterios de entrevistas que se obtuvo de los psicólogos del INPSASEL, mediante la observación y los datos de la entrevista se codificaran, se analizan separadamente y luego se comparan como una manera de validar hallazgos.

ANÁLISIS DEL PERFIL GRÁFICO				
NIVELES	RESULTADOS	NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	COLOR	
SEGMENTOS: I-PP				
Nivel institucional	0 al 3	ÓPTIMO	0	
	4 al 6	PRECAUCIÓN	4	
	7 al 10	NOCIVIDAD	0	
	SEGMENTOS: I-AF			
	0 al 3	ÓPTIMO	0	
	4 al 6	PRECAUCIÓN	4,25	
	7 al 10	NOCIVIDAD	0	
	SEGMENTOS: PP-I			
	Nivel organizacional	0 al 7	ÓPTIMO	0
8 al 14		PRECAUCIÓN	10,5	
15 al 20		NOCIVIDAD	0	
SEGMENTOS: AF-I				
35 al 50		ÓPTIMO	0	
18 al 34		PRECAUCIÓN	23,5	
0 al 17		NOCIVIDAD	0	
SEGMENTOS: PP-AF				
Nivel individual		0 al 5	ÓPTIMO	0
	6 al 10	PRECAUCIÓN	0	
	11 al 15	NOCIVIDAD	11	
	SEGMENTOS: AF-PP			
	0 al 8	ÓPTIMO	0	
	9 al 16	PRECAUCIÓN	15	
	17 al 25	NOCIVIDAD	0	
	SEGMENTO GLOBAL DE TRIANGULACION			
	Nivel global de Nocividad de Acoso Laboral	0 al 33	SITUACIÓN GLOBAL SATISFACTORIA	0
34 al 66		SITUACIÓN GLOBAL DE ALERTA	0	
67 al 100		SITUACIÓN GLOBAL DE PELIGRO	67,92	

Tabla 78, Estimación método SATA Fuente: Florez

Para poder llevar a cabo la triangulación, se adecuo el método SATA en el estudio para poder visualizar como se ve afectado los trabajadores de las empresas públicas y privadas del estado Carabobo, comparándolas según la relación que tienen el INPSASEL con las empresas publica & privada como la relación así como la relación entre el INPSASEL con los afectados; lo cual representara el nivel institucional, por otra parte se analizará de manera contraria las relaciones entre las empresas publica & privada con el INPSASEL y los afectados con el INPSASE; lo que conformara el nivel organizacional y como relación final las empresas publica & privada con los afectados y viceversa; los cuales representan el nivel individual.

Esta comparación se logro a través de los promedios que fueron obtenidos de las encuestas y entrevistas lo cual dio como resultado un número de promedios de cada uno de ellos, los cuales posteriormente fueron asignados para poder tomar la medida que sería el rango del puntaje final, lo cual indico un incremento los siguientes datos en la tabla a continuación:

NIVELES DE ACCIÓN POR SEGMENTOS		
I-PP	PRECAUCIÓN: PLANIFICAR	4
I-AF	PRECAUCIÓN: PLANIFICAR	4,25
PP-I	PRECAUCIÓN: PLANIFICAR	10,5
AF-I	PRECAUCIÓN: PLANIFICAR	23,5
PP-AF	NOCIVO: INTERVENIR	11
AF-PP	PRECAUCIÓN: ANALIZAR	15

Tabla 79, Grado de afección triangulado Fuente: Florez

En cuadro anterior se pudo observar los datos obtenidos del calculo que se obtuvo y así mismo aparecen representado la gravedad en que se encuentran los casos, donde puede observar que 5 indicadores de 6 están en un grado de alerta de preocupación, en los cuales se recomiendan planificar tanto la relaciones entre Instituto hacia la empresa y el afectado, como del mismo modo en las relaciones de la empresa y los afectados al Instituto y en el nivel individual se recomienda analizar las relaciones presentes entre el afectado y las empresas. Por otra parte, 1 indicador de 6 presentan un estado nocivo lo que indica que

debe intervenirse prontamente debido a la manera en cómo se afectado el personal afectado por las empresas, tanto públicas como privadas.

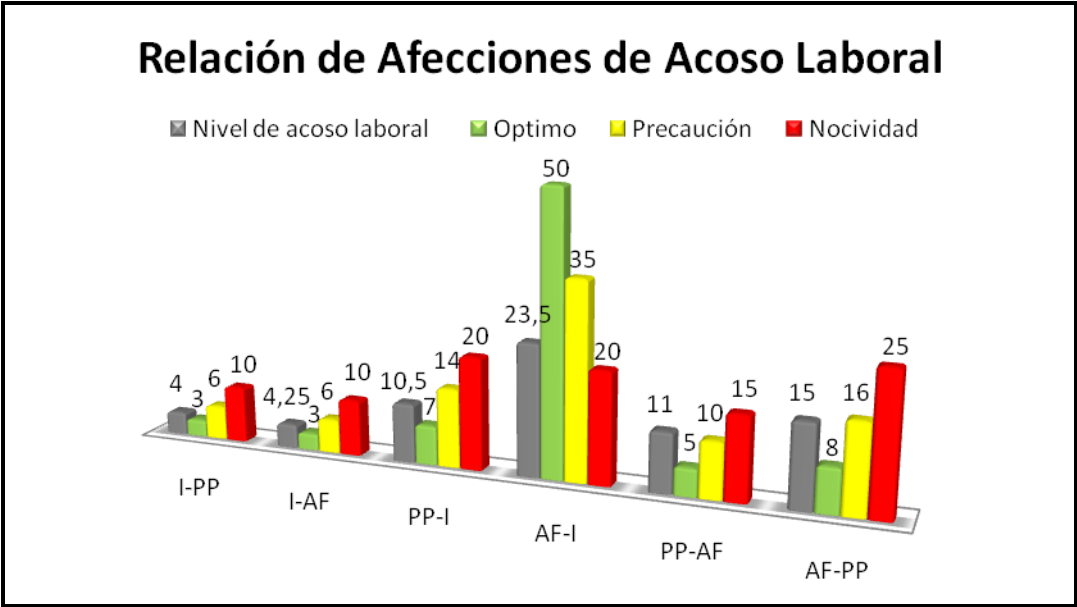


Gráfico 14, Triangulación de los datos de Acoso Laboral

Por otra parte, en el gráfico se señalo el nivel de acoso laboral en relación a la gravedad en que se encuentran, para ello se utilizo un grafico de barras para demostrar el nivel que se obtuvo, los cuales se señalaran a continuación En cuanto la relación de (I-PP) se obtuvo un puntaje de 4, (I-AF) obtuvo un puntaje de 4,25 lo que indica que el nivel institucional se encuentra en una situación preocupante, por otra parte la relación de (PP-I) se obtuvo un puntaje de 10,5 (AF-I) se obtuvo un puntaje de 23,5 lo cual indica que el nivel institucional se encuentra en una escenario preocupante, asimismo la relación de (PP-AF) se obtuvo un puntaje de 11, de manera que en este escenario se puede observar es nocivo dado a su alto puntaje el cual debe ser intervenido lo antes posible, del modo contrario en la relación (AF-PP) se obtuvo un puntaje de 15, lo cual es preocupante y en base a los aspectos del nivel personal, debe analizarse e intervenir lo más pronto posible antes de que la situación de afección afecte mas la relación del trabajador y la empresa.

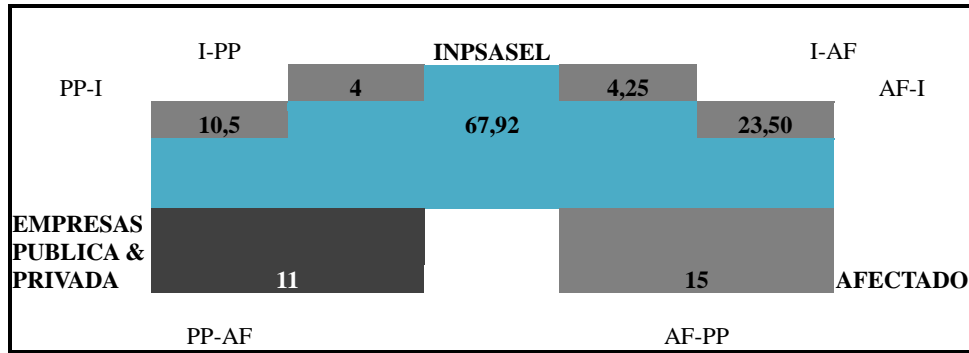


Figura 9, Interpretación del nivel global de afección por Acoso laboral

En la presente figura pero de manera más detallada, es decir; En la figura se demuestra de manera escalonada las afecciones presentes en los niveles: Institucionales, organizacionales y personales. En los cuales se posiciono en la punta de la pirámide el INPSASEL por ser el instituto que se encarga de los procedimientos legales en materia de prevención, por lo que a competencia del acoso laboral se sumo todas las partes para obtener la afección global por acoso laboral que arrojó 67,92 dando como resultado un nivel global de peligro, el cual debe ser intervenido lo mas antes posible, para evitar que los casos de acoso laboral sigan generalizándose e incrementándose.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Al inicio del estudio que se presentó en este trabajo especial de grado, el investigador se aproximó a la realidad de dos organizaciones donde tenía la posibilidad de hacer la investigación, en dicha observación resalto aspectos importantes de mejora que era más o menos comunes a ambas organizaciones y que apuntaban a un problema relacionado con el acoso laboral en organizaciones venezolanas, los elementos son exigencias psicológicas en el trabajo, estima, vituperio organizacional, violencia psicológica, hostigamientos personales, desprestigio, entre otros. Específicamente se propuso: evaluar los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo tomando en cuenta los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL

Posteriormente de hacer la estructuración del problema se procedió a revisar las fuentes teóricas que sustentaron el estudio trabajando con las variables factores psicosociales y con énfasis en el mobbing, para ellos se consultaron las teorías del origen esquemático del acoso laboral según Zapf, así como los rasgos comparativos del agresor y víctima de acoso laboral, también la tipología del acoso laboral como las fases del acoso laboral presente en los trabajadores víctimas del mobbing, referencia que fue obtenida de los autores Piñuel y Zabala, de mismo modo se apoyo la investigación a través del diario de incidentes, el sistema de análisis triangular de acoso en el trabajo, la sintomatología del acoso laboral, los trastornos de acoso laboral, la simulación de acoso laboral o falso mobbing y la sistematización de expedientes de acoso laboral en el INPSASEL.

Además la investigación se soporto bajo los referentes teóricos basados en las teorías conflicto, de la personalidad, la frustración del duelo y agresión, de manera que estos aspecto fueron fundamentales para nutrir más aun el abordaje teórico que se realizo en base los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en una empresa pública y privada del Estado Carabobo tomando en cuenta los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL. Por otra parte se realizo una revisión del marco legal de estudio revisando principalmente las leyes que rigen la materia en el ámbito internacional como la

Declaración Universal De Derechos Humanos; Convenio OIT (Núm. 111); Convenio OIT (Núm. 155) además del marco legal vigente en el país como es la Constitución De La República Bolivariana De Venezuela; Ley Orgánica Del Trabajo, De Los Trabajadores Y Las Trabajadoras; Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo.

En una tercera fase del estudio se concibió el camino metodológico con lo cual se estructuraron los procedimientos y pasos a seguir para lograr los objetivos. Allí se determino que la investigación era de tipo cuantitativa con aspecto cualitativos de nivel de campo y con un alcance de estudio comparativo, para lo cual se aplicaron 2 instrumentos el Ista21 para medir los riesgos de psicosociales con énfasis en el acoso laboral y el NAQ, RE para medir los actos negativos, en ambas organizaciones, es decir; tanto en la pública como en la privada donde se les aplico dichos instrumentos se analizaron los resultados y se llevo a las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo que correspondía en diagnosticar el origen de los síntomas psicosociales con énfasis en el acoso laboral presentes en la empresa pública y privada del Estado Carabobo, se logro mediante la aplicación del cuestionario Ista21 en el que se concluye que; las exigencias psicológicas, se pudo observar que la empresa privada se encuentra altamente desfavorable mientras que la empresa pública se encuentra en un riesgo intermedio, en cuanto al trabajo activo y posibilidades de desarrollo la empresa privada se encuentra en un riesgo intermedio mientras la empresa pública se encuentra en un riesgo favorable, en cuanto a la inseguridad en la empresa privada se encuentra en un punto intermedio con tendencia desfavorable igual que en la empresa pública, sin embargo en la empresa privada se encuentra los datos de manera más homogénea que en la empresa pública, en cuanto al apoyo social, la empresa se encuentra en un punto intermedio de gravedad mientras que la empresa pública se encuentra favorable, por otra parte la doble presencia presentada por los trabajadores tanto de la empresa pública como en la privada es de gravedad alta, en cuanto a la estima se determino que tanto en la empresa pública como en la privada la gravedad es intermedia.

En relación al segundo objetivo correspondía en identificar los actos negativos realizados por los trabajadores en el ambiente laboral de la empresa pública y privada del Estado Carabobo se logro mediante la aplicación del cuestionario NAQ, RE en el que se concluye que; Vituperio organizacional el cual dentro de la empresa privada se encuentra en una gravedad intermedia, mientras en la empresa pública se obtuvo una respuesta favorable, por otra parte en consecuencia de la violencia psicológica se determinó que la empresa privada se encuentra en riesgo desfavorable, mientras que la empresa pública se encuentra de manera favorable, del mismo modo el hostigamiento personal en una empresa privada se encuentra desfavorable mientras que en la empresa pública se encuentra favorable o sin casi ningún riesgo de hostigamiento personal, en cuanto a la violencia física se pudo obtener que en la empresa privada comprende de un riesgo intermedio mientras que en la empresa pública solo se observo un solo caso grave de violencia física en toda la muestra, lo otros no han sido afectados por violencia física, por otra parte en la violencia discriminativa la empresa privada presenta altos casos desfavorables mientras la empresa pública se mantiene en un estado favorable, asimismo el desprestigio en la empresa privada es desfavorable mientras que en la empresa pública se encuentra en un riesgo intermedio.

Dado a este estudio se pudo obtener que en la empresa privada existe más riesgo de acoso laboral presentes en el personal que en el de la empresa pública, por otro lado se manifestó el alto grado de nivel de hostilidad dentro de los siguientes apartados: exigencias psicológicas por parte de la presión inducida por sus jefes, inseguridades en la estabilidad del trabajo, doble presencia como la persona principal o cabeza del hogar, violencia psicológica o tratos hostiles que generan traumas o trastornos en el individuo, hostigamiento personal o intimidación de manera directa dentro y fuera del trabajo, violencia discriminativa en cuanto a sus pensamientos políticos, religiosos o creencias personales de los individuos, (No se presencio racismo) y un alto nivel de desprestigio o calumnias que dañan la reputación del individuo.

En relación al tercer objetivo de esta investigación que correspondía en describir los procedimientos legales administrativos del INPSASEL frente los riesgos psicosociales con énfasis en el acoso laboral en las empresas públicas y privadas del Estado Carabobo se puede concluir, que fue altamente provechosa debido a la amplia investigación que su pudo

obtener del INPSASEL, en los cuales se obtuvo que los procedimientos se llevan a través de la denuncia del trabajador mediante el acoso laboral, partiendo de este proceso es cuando se procede a la investigación del individuo, mediante una intervención psicológica, si el caso procede es decir; si se logra determinar que hay acoso es cuando se levanta una acta de advertencia donde el empleador tiene 5 días hábiles para responder, se le manda el oficio de la demanda que es como la segunda advertencia, donde se expresa que el estudio aun sigue abierto hasta que se presente el trabajador nuevamente a declarar abusos es allí cuando se procede con la inspección o citación, sin embargo la más frecuente era la citación donde se citaba tanto al trabajador a debatir sus puntos en contra para que el psicólogo tomase nota de los aspectos más relevantes mediante la observación, a partir de allí se buscaba llegar a la mediación para poder obtener la solución de los problemas, si esto no se soluciona se hará una re-inspección y se dejaran unos ordenamientos los cuales son pautas por escrito por la empresa, dentro de las entrevistas con los psicólogos se pudo saber que la gran cantidad de personas afectas por acoso laboral en Venezuela no da para solo dos psicólogos encargados en el área

Conforme a lo anteriormente dicho, los procedimientos legales en cuanto acoso laboral que son llevados por el INPSASEL son buenos, el psicólogo menciona que el departamento central en el INPSASEL de Caracas no se preocupa en cuanto la morbilidad de los trabajadores afectados por acoso laboral, del mismo modo es allí donde, los procedimientos legales del INPSASEL terminan, de modo que no se llega a saber que sucede después de que los psicólogos entregan la data de trabajadores con acoso laboral, pero por otra parte se logra cumplir con el objetivo en base a la descripción de las medidas preventivas tomadas por el INPSASEL que son las más adecuadas para poder prevenir los casos de acoso laboral en Venezuela.

En relación al cuarto objetivo de la investigación que correspondía en Comparar el acoso laboral entre la empresa pública y privada del Estado Carabobo evaluando los procesos preventivos legales conforme al INPSASEL, se comparó a través de una triangulación donde se pudo observar la necesidad inmediata de intervención dado a que los datos arrojados fueron altos, allí se determino la gravedad del acoso laboral presente tanto en cada uno de los puntos de la triangulación como de manera global, en el cual se hizo

énfasis en el estudio del Acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral Venezolano, apoyándose en el propósito de poder demostrar la gravedad del acoso laboral, es por ello que se analizó las características que genera una agresión continua en el trabajador con el objetivo final de hostigar, agobiar y atacar su resistencia psíquica, de modo que así se pudiese evaluar las acciones negativas que toma el acosador con un propósito de envidia o para que renuncie de forma voluntariamente, indiferentemente del propósito, se evaluó estos 4 objetivos lo cuales dieron como resultado; la necesidad de intervenir de manera inmediata, por lo tanto se concluye finalmente que el acoso laboral tanto en la empresa pública como en la privada deben tomarse las medidas correctivas con la finalidad de prevenir riesgo que traigan consecuencias degenerativas al trabajador más adelante.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones presentadas a continuación establecen una firme precisión de criterio por parte del investigador, en base a los conocimientos obtenidos en la investigación los cuales persiguen fines en las mejoras de procedimientos que se deberían optar tanto en las empresas públicas y privadas, como en el mismo INPSASEL. Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, las recomendaciones serán significativas, para poder llevar a cabo la gestión preventiva del hostigamiento laboral incidente en el personal administrativo de una empresa pública y privada del sector salud en el Estado Carabobo conforme a los procesos dictados por el INPSASEL

De mismo modo conforme a la investigación se recomienda llevar los pasos que se construyeron para llevar a cabo esta investigación:

1. Se recomienda que en el diagnóstico de los síntomas psicosociales del trabajador debe aplicarse el instrumento instas 21 para analizar los poder identificar los posibles casos de acoso laboral presentes en la empresas, ya sean públicas o privadas.

2. Se sugiere que para la identificación de los actos negativos se aplique el manual NAQ-RE, el cual se puede adaptar a la cantidad de tiempo que se desea trabajar, donde se recomienda que para esta aplicación se tome en cuenta los análisis y criterios referentes a los trastornos vinculados con el acoso laboral.

De igual manera se insta a seguir las siguiente sugerencia en cuanto al tiempo de intervención, se diferencia de tiempo que recomienda leymann, se sugiere que el periodo de intervención de la empresa debe ser a los 3 meses del primer caso expuesto por el trabajador, ya que es el momento indicado en el que se puede prevenir los niveles de TEPT, dado a que la gravedad que puede aparecer de los 3 meses a los 6 meses, hasta cronificarse y poder generar enfermedades postraumáticas que deteriorarían las capacidades del individuo.

3. Se insta a que los trabajadores lleven sus medidas preventivas conforme a lo que establece el INPSASEL, de igual manera se recomienda que como anteriormente se menciono incorporar medidas preventivas para el acoso laboral dentro de los programas de prevención de las correspondientes empresas, asimismo se recomienda, la incorporación de un psicólogo organizacional dentro del comité de seguridad y salud laboral que evalúe los casos de acoso y cualquier síntoma psicosocial o de traumatismo emocional, como también instaurar charlas al comité con apoyo del INPSASEL en materia de psicología laboral.

- Se insta al trabajador de llevar un diario de incidentes los cuales serán evaluados por los delegados de prevención, revisar los diarios y estudiar el lugar de trabajo donde fue afectado el trabajador.
- Se debe asignar un psicólogo ocupacional en la delegación de prevención para evaluar los riesgos psicosociales y que solvente los problemas sin necesidad que intervenga el INPSASEL.
- Se recomienda hacer inspecciones por parte del comité de seguridad y salud laboral para llevar un control estadístico de los casos presentados cada trimestre.
- Llevar un cuadro estadístico anual en el que se prevengan los riesgos psicosociales con énfasis al hostigamiento en base a los diarios de incidentes y las morbilidades presentadas por acoso laboral y realizar un mapeo de las áreas afectadas, con la finalidad de trabajar en base a un clima laboral saludable en las áreas más afectadas.
- Se recomienda llevar el Acoso Laboral como prioritario en su Sistema Integrado de Gestión.

4. Se insta a utilizar el método SATA, para complementar los demás instrumentos empleados dentro de un estudio de riesgo psicosocial con énfasis en el acoso laboral y así analizar puede ser semestralmente o anualmente, a través de este método el nivel acoso laboral que presentan sus empleados.

En base a la propuesta llevada por el investigador se le recomienda además las siguientes soluciones, las cuales fueron tomadas por recomendaciones de los entrevistados:

- Se debe proponer que se realice este estudio con los instrumentos que se aplicaron para poder determinar las condiciones de trabajo y factores de riesgo de salud según su naturaleza psicosocial y las repercusiones negativas que presentan los trabajadores en su trabajo en materia de acoso laboral.
- Se estimula a llevar documentación legal de los estudios de casos para la prevención de acoso laboral y se justifiquen las medidas tomadas por la empresa para que estas estén estandarizadas conforme a lo que demanda la ley.
- Se debe actualizar los procedimientos y normas del área de salud y psicología del INPSASEL para mejorar las condiciones saludables de los trabajadores.
- Se debe evaluar los casos de falso acoso en INPSASEL a través de citaciones, anexar a un expediente donde se lleve el estatus de los trabajadores mediante un control estadístico, donde posteriormente se exporten esos casos al ministerio del trabajo para que sean evaluados en una charla presencial con el trabajador y el empleador.
- Como punto final se recomienda de que el estado lleve una gestión en base a sus reglamentos, normas o leyes que de nombre propio, es decir; una ley de acoso laboral que lleve los procedimientos legales, bajo la representación del INPSASEL y que del mismo modo se de garantía del mismo bajo la representación anual de fedecámaras, y la federación de médicos de Venezuela, donde se discutan posibles canalizaciones del estado de salud física mental recogidos a través de las estadísticas presentadas por el INPSASEL.

Encarar el acoso laboral conlleva un esfuerzo personal y organizacional, puesto que los procesos preventivos del acoso laboral están situando en base a los criterios que dicta el INPSASEL. Asimismo, no hay una ley que establezca precisamente, como se debe plantear estos procedimientos, cuando la importancia del hostigamiento laboral ha crecido en su magnitud en el auge de demandas, por lo tanto es fundamental una ley especial que establezca las formas como reconocer, analizar, confrontar las agresiones en el trabajo, dictando derechos, deberes, que sigan un patrón de conducta del trabajador, un cuadro estadístico donde se porcentualice las incapacidades, discapacidad que se generarían del acoso laboral, ya que en la LOPCYMAT, ley que abarca los procedimientos de INPSASEL,

no determina estas situaciones, como tampoco se habla de la moral y la conducta del trabajador al detectarse el falso acoso laboral.

por lo tanto, la estructura que se debe desarrollar debe tener inclusive causales de despido, como causales de multas en base a las afecciones determinadas por el acoso en el trabajo y según su el criterio firme de una ley, así mismo se plantea que el INPSASEL debe incluir en sus procesos, los casos de acoso en cuanto los procedimientos en los cuales se ve envuelto uno o un grupo de trabajadores por el maltrato de los entes policiales, guardias nacionales, policías de inteligencia, los cuales abusan y maltratan a los trabajadores en hechos tales como paros o huelgas, situación que según INPSASEL, esos son casos que deben ser llevados por servicios sociales del estado.

Es por eso, que en cuanto a materia de recomendaciones, solo se puede dar opiniones de mejoras de condiciones laborales, sin embargo no se pueden respaldar bajo un criterio de cumplimiento establecido por la ley, lo que vendría concurriendo en que se sigan cometiendo estos casos con los afectados sin generar soluciones efectivas bajo un orden de regulación de que permita llevar los procedimientos estandarizados.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aragón, Jesús (2001) **Psicología Educación Media Y Diversificada**. Ed. Co-Bo Caracas
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999) Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial n° 36.860**. Caracas
- Asamblea Nacional De La República Bolivariana De Venezuela. (2005) Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. **Gaceta Oficial n° 38.236**. Caracas
- Asamblea Nacional De La República Bolivariana De Venezuela.(2007) Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. **Gaceta Oficial n° 38.668**. Caracas
- Asamblea Nacional De La República Bolivariana De Venezuela (2012) Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras **Gaceta Oficial N° 6.024**. Caracas
- Aviles, L (2010) Sistema Evaluando El Acoso Laboral Ed. 7ª Jornadas Nacionales De Ergonomía Y Psicosociología. **Artículo en línea Disponible:** <http://www.preveras.org/docs/documentos/lucas-aviles.pdf> **Consulta:** 14 de Septiembre del 2015 Sevilla España
- Cárdenas S (2007) **SATA, Sistema De Análisis Triangular Del Acoso** Ed. Colegio Oficial De Psicología De Andalucía Occidental. Sevilla España
- Cardozo & López (2009) **“Situación de Mobbing en una Institución de Salud Publica Ubicada en Valencia, Estado Carabobo: Una Realidad que Subyace en este Ámbito Laboral”**. Tesis de Pregrado no Publicada Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
- Carrasquel Elizabeth (2007) **“Análisis del Acoso Psicolaboral (MOBBING) en el Entorno de Trabajo en Venezuela en el año 2007”**. Tesis de Pregrado no Publicada Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
- Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (1981) Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, **Gaceta Oficial N° 3.312**. Caracas: 10 de Enero de 1984.
- Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (1958) - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), **Gaceta Oficial N°27.609** Caracas: 03 de Diciembre de 1964.
- Córdova Janette (2012) **“La Prueba Documental del Mobbing Laboral en Venezuela”**. Tesis de Pregrado no Publicada Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

- Delgado de Smith, Yamile (2006). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Deniz Roberto (2011) **Gobierno nacional expropió 988 empresas en los últimos 9 años** Artículo en línea Disponible:<http://www.eluniversal.com/2011/08/29/gobierno-nacional-expropio-988-empresas-en-los-ultimos-9-aos> Consulta: 9 de Noviembre del 2015
- Denzin, N (1989) **Strategies of Multiple Triangulations: The Research Act: A theoretical introduction to sociological methods**. Ed. Aldine Transaction. New Jersey USA.
- Dollard, J; Miller, N. (1939) **Frustration and aggression** Ed. PsycBOOKS. Connecticut, USA
- Durkheim Emilie. (1956) **Las reglas del método sociológico** Ed. Presses Universitaires de France. Paris
- Einarsen, S & Hoel, H (2001) **The Negative Acts Questionnaire**, validation and revision of measure of bullying at work. Paper presented on the 10° European Congress on work and organizational psychology. Praga
- Fernandez J. Cuadro clínico y diagnóstico diferencial Ed. Escuela de Relaciones laborales **Artículo en línea Disponible:** http://www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia_Julio.pdf Consulta: 26 de Mayo del 2015. Madrid España
- Fernández M; Nava Y. (2010) **“El Mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela”** Tesis de Postgrado Publicada Universidad del Zulia Artículo en línea Disponible: https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/obrasportales/op_20110307_01.pdf Revista de Derecho universidad del norte, 33: 62-95, 2010 Consulta: 9 de Noviembre del 2015
- Ferrer; Fidalgo; Gallego; García; Nogareda & Pérez (2011) **Acoso Psicológico En El Trabajo: Diario De Incidentes** Ed. Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo. Madrid España
- Freud S (1925) **Obras Completas. XIX. El yo y el ello y otras obras** Ed. Amorrortu, Buenos Aires Argentina
- Hernández; Fernández, y Baptista (2006). **Metodología de la Investigación, Cuarta edición**. Ed. McGraw Hill. México
- Hirigoyen Marie (1998) **Le Hecelement moral**. Ed. Ediciones Paidós Ibérica. Francia

- Hutton, David (1994). **The Change Agent's Handbook: A Survival Guide for Quality Improvement** Ed. ASQC/Quality Press London England
- Hurtado de B.J. (1998) **“Metodología de la Investigación Holística”**. Fundacite Caracas.
- Larousse Bordas (1996) **Larousse básico Español- Inglés**. Ed. Ediciones Larousse, S.A. de C.V
- Lewis A. Coser, Lewis A (1956) **The Functions Of Social Conflict**: Ed. The Free Press New York
- Leymann, Heinz (1990) **Mobbing y terror psicológico en el puesto de trabajo** Ed. Springer Publishing Company.
- Linares, Juan (2014) **La Impunidad del Acoso Laboral en Venezuela**. Artículo en línea Disponible: <http://www.aporrea.org/trabajadores/a191017.html> Consulta: 21 de Mayo del 2015 Caracas
- López J & Santamaría M. (2003) **Diagnósticos para el acoso laboral** Ed. Santa Cruz. Madrid España
- Loreto & Ceabra (2008) **“Estudio comparativo del acoso laboral “Mobbing” en las empresas públicas y privadas en Caracas, 2008”**. Tesis de Pregrado no Publicada Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Lugo Dámaso (2015). **Empleados de Chery se encadenan para exigir cese a la corrupción** Artículo en línea Disponible: http://www.el-nacional.com/regiones/Empleados-Chery-encadenan-exigir-corrupcion_0_689331075.html Consulta: 18 de Octubre del 2015
- Mansilla Izquierdo, Fernando (2014). **Manual de Riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica**. ©PsicologíaOnline
- Mackal Karl (1983) **Teorías psicológicas de la agresión** Ed. Pirámide Madrid España
- Meseguer Mariano (2007) **“El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola”**. Tesis de Doctorado no Publicada Universidad de Murcia, Psicología y Psiquiatría Social
- Moncada S, Llorens, Kristensen TS, Vega S. (2006) **La metodología COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos Psicosociales** validación y revisión por NTP 703. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; Madrid
- Monreal José (2002) **Diccionario de Sinónimos y Antónimos**. Ed. Océano de México, S.A. de C.V

- Navarrete, Sergio (2010) **Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann revisitados.** Artículo en línea Disponible: <http://www.academica.com/sergio.navarrete.vazquez/4> Consulta: 21 de Mayo del 2015
- Organización Mundial De La Salud (1992). **CIE-10. Trastornos Mentales Y Del Comportamiento. Descripciones Clínicas Y Pautas Para El Diagnóstico.** MEDITOR Madrid
- Ovejero, Anastasio (2006) **Psicología del trabajo en un mundo globalizado (Como hacer frente al Mobbing laboral).** Ed. Biblioteca Nueva.
- Pichot, P (1995) **DSM-IV. Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales Castellano.** Ed. ©Masson S.A. Barcelona España
- Piñuel & Zabala (2001). **Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.** Ed: Sal Terrae. España
- Piñuel & Zabala (2004) **Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas.** Ed: Aguilar. Madrid
- Raija K - Mostafa A. - Cooper C (1988) **Los Factores En El Trabajo** Ed. Comité mixto de la Organización internacional de Trabajo & Organización Mundial De La Salud. Ginebra
- Robbins, S (1994) **Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias Y Aplicaciones.** Edit. Prentice Hall, Sexta Edición.
- Ruiz Bolívar Carlos (1998) **Instrumentos de Investigación Educativa** Ed. CIDERG, C.A Barquisimeto, Edo. Lara Venezuela.
- Silva, A (2.006) **Métodos de la Investigación elementos básico.** Ed. Colegial bolivariana C.A
- Tójar, J. (2006) **Investigación cualitativa: Comprender y actuar.** Ed. La Muralla, S. A. Madrid
- Tratados Internacionales (1948) Declaración Universal De Derechos Humanos (HRC) Paris
- Tratados internacionales (1965) Convención Internacional Sobre La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Racial **Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 2106 A (XX)**

Tribunal Supremo de Justicia Recurso **Contencioso Administrativo de Nulidad contra la Providencia Administrativa**. EXP. 09-2446 Artículo en línea Disponible: <http://caracas.tsj.gob.ve/DECISIONES/2010/FEBRERO/2111-19-09-2446-.HTML>
Consulta: 30 de Octubre del 2015. Caracas Venezuela

Vicente; Torres; Ramírez; Terradillos; López & Aguilar (2014) **Trastorno de estrés postraumático y trabajo. Criterios de valoración en incapacidad y discapacidad**. Ed Revista española de medicina legal. Artículo en línea Disponible:<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-medicina-legal-285-articulo-trastorno-estres-postraumatico-trabajo-criterios-90357915> **Consulta:** 26 de Junio del 2015. Madrid España

Zapf, D. – Einarsen, S. –Hoel, H. – Vartia, M. (2003) **Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice** Ed.Taylor & Francis Group London

Zapf D. , Leymann H. (1996) **Mobbing and Victimization at Work: A Special Issue of the European Journal of Work and Organizational Psychology** Ed. Sveriges Rehabilitation Centre AB Violen. Sweden

ANEXOS

ANEXO A: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21
(CoPsoQ) de Moncada, Llorens, Kristensen, Vega

Modelo del Instrumento de Recolección de Datos



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

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se presentarán adjuntos dos cuestionarios que tienen como finalidad medir diferentes aspectos de orden psicosocial y acoso laboral, que serán evaluados para el trabajo de grado titulado: **PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO.**

En ambos casos es necesario que lea detenidamente las instrucciones que presentan cada uno para su correcto llenado. Igualmente es preciso señalar que la información que se recaude de dichos instrumentos será anónima y utilizada únicamente con fines académicos, por lo tanto se mantendrá un alto grado de confidencialidad.

EDAD: _____
SEXO: F__ M__
FECHA: ____ / ____ / ____

¡Gracias por su Colaboración!

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

- Exigencias psicológicas.
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Inseguridad.
- Doble presencia.
- Estima.

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad cada una de ellas, marca con una X la respuesta que consideres más adecuada.

		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	Nunca
Exigencias psicológicas						
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)						
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el orden que realizas tus tareas?					
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15	¿Tienen sentido tus tareas?					
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
Inseguridad						
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu					

	voluntad?					
19	¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					
20	¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
Apoyo social y calidad de liderazgo						
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					
Doble Presencia						
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que convivan con alguien (pareja, hijos, padres) SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES				
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas						
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas						
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas						
Sólo hago tareas muy puntuales						
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas						
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	Nunca
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
Estima						
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					

37	En mi trabajo me tratan injustamente					
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Utiliza este cuadro para hacer los comentarios que creas convenientes

ANEXO B: Cuestionario de Acciones Negativas (NAQ) de Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy

Modelo del Instrumento de Recolección de Datos



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

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se presentarán adjuntos dos cuestionarios que tienen como finalidad medir diferentes aspectos de orden psicosocial y acoso laboral, que serán evaluados para el trabajo de grado titulado: **PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO.**

En ambos casos es necesario que lea detenidamente las instrucciones que presentan cada uno para su correcto llenado. Igualmente es preciso señalar que la información que se recaude de dichos instrumentos será anónima y utilizada únicamente con fines académicos, por lo tanto se mantendrá un alto grado de confidencialidad.

EDAD: _____
SEXO: F___ M___
FECHA: ___ / ___ / ___

¡Gracias por su Colaboración!

El siguiente es un cuestionario tiene como propósito la identificación y la medición de los Actos Negativos referentes al hostigamiento Laboral, las cuales se presentan en lugar de trabajo.

- Vituperio Organizacional.
- Violencia Psicológica
- Hostigamiento Personal.
- Violencia Física.
- Violencia discriminativa.
- Desprestigio.

Durante los Últimos 6 meses ¿Qué tan frecuente ha sido objeto de algunos de los siguientes actos negativos en su lugar de trabajo?

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad cada una de ellas, marca con una X la respuesta que consideres más adecuada.

		Siempre	Muchas	Algunas	Solo alguna	Nunca
		Veces	Veces	veces	vez	
Vituperio Organizacional						
1	Se le oculta información necesaria de modo que dificulta su trabajo					
2	Se le indica que realice un trabajo inferior a su nivel de competencia o preparación					
3	Se le priva de responsabilidad en las tareas laborales					
4	Recibe insinuaciones o indirectas diciéndole que debería abandonar el trabajo					
5	Se infravalora el resultado de su trabajo					
6	Sus puntos de vista u opiniones no son tenidos en cuenta					
7	Se siente explotado en su trabajo					
Violencia Psicológica						
8	Se le excluye de actividades sociales con los compañeros de trabajo					
9	Percibe hostilidad hacia usted					
10	Se le recuerda persistentemente sus errores					
11	Se le responde con silencio a sus preguntas o intentos de participación en las conversaciones					
12	Se infravalora el resultado de su trabajo					
Hostigamiento Personal						
13	Se realizan comentarios hacia usted que en su opinión son ridículos e insultantes					

14	Se realizan comentarios ofensivos sobre usted o su vida privada					
15	Recibe mensajes o llamadas telefónicas ofensivas					
16	Recibe atenciones en razón de su sexo que no desea o le incomoda					
17	Imitan o se burlan de su voz, gestos o apariencia					
Violencia Física						
18	Se producen insinuaciones sexuales que usted no desea					
19	Se le insulta verbalmente					
20	Recibe amenazas o abusos físicos					
21	Recibe gritos intimidantemente					
Violencia discriminativa						
22	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en que sea hombre o mujer					
23	Se arremeten sus derechos u opiniones basándose en su edad					
24	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias políticas					
25	Se arremeten sus derechos basándose en sus creencias religiosas					
26	Se arremeten sus derechos basándose en sus etnia o nacionalidad					
Desprestigio						
27	Percibe rumores sobre usted					
28	Se siente objeto de bromas de mal gusto					
Utiliza este cuadro para hacer los comentarios que creas convenientes						

ANEXO C: Validación de los Instrumentos de la investigación



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



VALIDACIÓN

Yo, _____ profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, he evaluado el Trabajo de Grado titulado **“PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO”** presentado por el bachiller: Florez Cristhian C.I: 20.729.978, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, validamos que el mismo reúne los requisitos de estructura metodológica, estadísticas y conocimiento científicos necesarios para ser aplicado.

Validado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
C.I.

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



VALIDACIÓN

Yo, _____ profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, he evaluado el Trabajo de Grado titulado **“PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO”** presentado por el bachiller: Florez Cristhian C.I: 20.729.978, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, validamos que el mismo reúne los requisitos de estructura metodológica, estadísticas y conocimiento científicos necesarios para ser aplicado.

Validado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
C.I.

Bárbula, 14 de Abril del 2016



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



VALIDACIÓN

Yo, _____ profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, he evaluado el Trabajo de Grado titulado **“PRESENCIA DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA Y PRIVADA DEL SECTOR SALUD EN EL ESTADO CARABOBO”** presentado por el bachiller: Florez Cristhian C.I: 20.729.978, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, validamos que el mismo reúne los requisitos de estructura metodológica, estadísticas y conocimiento científicos necesarios para ser aplicado.

Validado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
C.I.

Bárbula, 14 de Abril del 2016

ANEXO C: Confiabilidad de los Instrumentos de la investigación



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



CONFIABILIDAD

Yo, Bruno M. Valera H. profesor de estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, puedo certificar que el resultado obtenido a través del coeficiente de Alpha de Cronbach en los instrumentos de la investigación a continuación son:

NAQ, RE aplicado al personal administrativo de la empresa privada
 α 0,80: lo cual demuestra que la confiabilidad del instrumento es **elevado**

CoPsoQ-istas21 aplicado al personal administrativo de la empresa privada
 α 0,73: lo cual demuestra que la confiabilidad del instrumento es **aceptable**

NAQ, RE aplicado al personal administrativo de la empresa pública
 α 0,80: lo cual demuestra que la confiabilidad del instrumento es **elevado**

CoPsoQ-istas21 aplicado al personal administrativo de la empresa pública
 α 0,93: lo cual demuestra que la confiabilidad del instrumento es **elevado**

BRUNO M. VALERA H.
C.I. V-7.575.154
PROFESOR DE ESTADISTICA

Bárbula, 14 de Abril del 2016

ANEXO E: Entrevistas no estructurada aplicada al psicólogo del INPSASEL

Petición de la aplicación del proyecto de investigación dentro de INPSASEL

Lugar de encuentro: Sede del INPSASEL del Estado Carabobo Av. Sucre con calle Briceño, Antiguo Seguro Social de Guácará, Municipio Guácará, Parroquia Guácará, Estado Carabobo.

Fecha: 19 de mayo del 2015

Hora: 12:40pm

Entrevistador: Cristhian Florez

Entrevistado: Psicólogo de INPSASEL

Duración: 19min; 56seg

Al comienzo de esta investigación de este Trabajo de Grado se tomo como iniciativa de parte del investigador la introducción de una carta con la petición de elaborar el proyecto en la institución, donde aun no había un título que estuviese determinado, además de eso se entrego un oficio donde el investigador solicitaba la aplicación del proyecto (*Ver Carta en el Anexo E*), posteriormente el investigador tuvo una cita con el Psicólogo donde tuvo una entrevista informal donde el investigador iba a dar a conocer lo que se iba a trabajar dentro de la Institución. La siguiente entrevista no tuvo soporte físico, es decir; un guion de entrevista.

línea	Conversación
1	Entrevistador: Este fue el tema que yo <i>escogí con mi tutor (No se escucha bien)</i> que trata del impacto socio laboral de las demandas por Mobbing al INPSASEL del Estado Carabobo periodo 2014, y entonces, bueno esto es lo que hasta ahorita <i>llevo, (titubeo)</i> ya empecé lo que es el Capitulo II con los antecedentes
2	
3	
4	
5	Psicólogo: Lo que pasa es que, el procedimiento, primero empieza, primero es muy administrativo, porque primero empieza cuando se elaboran las actas cuando los trabajadores vienen por primera vez, la idea originalmente para que INPSASEL no tenga que ir a la empresa es que la empresa solucione el problema desde la misma empresa, para eso es que en parte están los delegados de prevención para que los trabajadores le notifiquen a ellos y los delegados <i>que pertenezcan (No se escucha bien)</i> al comité traten de resolver el problema
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	Entrevistador: Okey!
13	Psicólogo: y sin tener que recurrir a INPSASEL, porque a ninguna empresa le gusta que INPSASEL esté en sus empresas, entonces cuando la cuestión continua o se agrava es cuando el trabajador viene para acá, aquí se le hace un acta de advertencia, es lo primero que se hace, la empresa tiene 5 (cinco) días para responder, el deber de la empresa es que se reúna con el trabajador y solucionen el problema y en la respuesta este la firma del trabajador, como que está aceptando los términos a lo que se están llegando pues, y quede allí. Pero si no ocurre y trabajador vuelve por aquí, entonces es cuando ya se le abre un expediente, se le hace llenar una planilla de riesgo psicosocial y el trabajador coloca sus datos y la <i>situación que se está presentando (No se entiende muy bien)</i> y se le manda un oficio de advertencia, el oficio a diferencia del acta que la
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

24	firmando yo, el oficio lo firma el director del instituto, luego de eso este, igual la
25	empresa tiene 5 (cinco) días para responder, si la situación continua es cuando se
26	hace una inspección, en la inspección este, ahí es cuando ya se puede dejar unos
27	ordenamientos, que no solo defiende al trabajador que está cumpliendo la
28	denuncia sino a todos los trabajadores de la empresa, dado caso que se repita la
29	situación con otro trabajador ¡que pasa! Si se llega hacer otra inspección con un
30	trabajador por ejemplo, te voy a dar un ejemplo: Una empresa de ferretería (<i>No</i>
31	<i>se colocó el nombre de la empresa sino su rama a la que se dedica</i>) viene un
32	trabajador allí con una denuncia por Acoso Laboral, se llega hasta el
33	procedimiento de inspección, se hace la inspección y se solucionó el problema,
34	pero si viene otro trabajador de esa misma empresa de ferretería y ya hay una
35	inspección con ordenamientos por Acoso Laboral entonces es ahí cuando se
36	sanciona la empresa, allí es cuando si viene el proceso de sancionatorio, pero yo
37	no he hecho todavía por primera vez una sanción a una empresa, a las que he
38	hecho inspecciones por Acoso Laboral, ahora está la parte de seguridad y salud
39	laboral que de eso ya se encargan los inspectores, ya allí ellos inspeccionan por
40	esa parte y sancionan por esa parte
41	Entrevistador: Ah okey, pero esas sanciones ya llevan algún tipo de método
42	como ellos trabajan eso lo que pasa es que yo por ejemplo aquí en mis objetivos
43	estuve trabajando... <i>Pausa</i> , ¡Ah bueno! Estos son mis objetivos que tengo hasta
44	el momento que es: Diagnosticar los casos de Mobbing registrados en el
45	INPSASEL por trabajadores de las empresas del Estado Carabobo, porque yo
46	supongo que esta sede solo atiende trabajadores del Estado Carabobo.
47	Psicólogo: Si, si cada estado tiene su propio INPSASEL, aunque hay Estados
48	donde no hay INPSASEL Que por ejemplo el de Aragua cubre otros estados,
49	pero no me acuerdo cuales, no me acuerdo si Guárico, pero Carabobo solo
50	atiende el Estado Carabobo, ¡y menos mal que es solo Carabobo! Porque la zona
51	industrial es demasiado grande
52	Entrevistador: Si ¡es así!
53	Psicólogo: Al igual que Caracas tiene su sede, Barquisimeto tiene su sede,
54	Bolívar tiene su sede y así.
55	Entrevistador: ¡Buenísimo! Es por eso que solo ataque la sede del Estado
56	Carabobo. Como otro caso de los objetivos específicos coloque detectar los
57	casos de síntomas psicosociales por trabajadores de las empresas del Estado
58	Carabobo con demandas por Mobbing ante el INPSASEL, y bueno como estás
59	viendo estamos trabajando con los síntomas psicosociales, no sé si eso me lo
60	dará directamente el registro que tú me dijiste que me podías facilitar, que es un
61	manual escrito.
62	Psicólogo: Yo te puedo facilitar... <i>Pausa (memorizando)</i> yo no sé si lo tengo
63	por aquí, hay algo donde te puedes ir guiando más o menos Esa... (<i>Buscando</i>
64	<i>entre su escritorio</i>) En este tríptico aparece lo que es la cuestión de cómo se

65	maneja el acoso laboral, cuando es Acoso Laboral, cuando no es acoso laboral,
66	cuando es violencia laboral (<i>Ver Tríptico en el Anexo F</i>), Porque hay diferencias
67	entre violencia va dentro del acoso y el acoso es algo que ya va sucediéndose
68	durante un tiempo, La violencia más que todo es un hecho puntual , que es
69	cuando no se le concede la denuncia al trabajador sino que más bien se le indica
70	a el trabajador con un llamado de atención de manera escrita para que no se
71	vuelva a repetir.
72	Entrevistador: Ah bueno, otro de los casos que debo hacer es clasificar las
73	demandas (...)
74	Psicólogo: ¡Ah! Bueno el jefe llevo hoy déjame preguntarle a ver, porque me
75	imagino que tu quieres este...
76	Entrevistador: Poder tener a la mano las estadísticas, y las demandas que ha
77	habido por lo menos por esa etapa, que por eso no la coloque allí ya que eso es
78	otra petición que iba hacer yo; ya que necesito los registros de INPSASEL del
79	año 2014, para ir hojeando e ir viendo
80	Psicólogo: Lo que pasa es que mira, yo lo que manejo son los registros desde
81	que entre yo aquí, porque la psicólogo anterior tenía su método y bueno no te
82	sabría dar información referente a eso, yo llevo un control a partir del momento
83	que yo llegue de todos los casos como lo iba manejando, entonces te lo puedo
84	prestar es a manera de morbilidad de que yo entrego aquí, igualito solo serian los
85	casos, la cantidad de pacientes que vienen, la cantidad de asesoría, los oficios
86	que se hacen, las charlas, ya que también se dan charlas de Acoso Laboral, las
87	inversiones y creo que eso es todo
88	Entrevistador: ¡ah okey!
89	Psicólogo: Claro ya ahorita nos sumaron las guardias que hacían antes los
90	inspectores, o sea el primer paso es ir a guardia por los inspectores, bueno ya eso
91	lo estamos haciendo nosotros al menos lo hacemos nosotros por acá, eso también
92	te lo puedo facilitar para que tengas la cantidad de casos que llevan.
93	Entrevistador: Entonces ya no sería atacar los casos del año 2014 sino los casos
94	del año 2015, ¿no?
95	Psicólogo: ¡Exacto! Yo te puedo entregar desde noviembre del 2014 hasta
96	ahorita. ¡Si me lo permite el Director! Yo le tengo que hablar a él de esta broma
97	para ver si me lo permite.
98	Entrevistador: De hecho yo le iba a enviar una carta distinta con el fin de que ...
99	Pausa , iba a ser con fines académicos y de que se iba a tratar con mucha
100	delicadeza ya que como son demandas y son suscritos por acá por INPSASEL
101	entonces me imagino que...

102	Psicólogo: Claro yo me imagino que no te puedo dar casos como tal pero si te
103	puedo dar números, no se tampoco como...
104	Entrevistador: claro lo que yo quería también es leer las demandas para saber
105	cómo reaccionaban, <i>este ¿Cómo es que se llama? (memorizando)</i> Como se
106	podían clasificar los síntomas psicosociales, quería más que todo era detectar los
107	síntomas psicosociales que ellos tienen, ¿Sabes?, algunos pueden tener un estrés
108	laboral, algunos pueden tener alguna psicopatía que sea referente a este asunto.
109	Psicólogo: Por lo general, en los casos que me llegan aquí en lo que más afecta
110	psicológicamente en los casos, al menos en la mayoría de los casos es en el
111	genio de los trabajadores, trastorno del sueño y problemas de alimentación, eso
112	es lo que principalmente genera además del estrés obviamente cuando los
113	trabajadores pasan a <i>llevarse los casos (titubeo)</i> , este los problemas del trabajo a
114	la casa, lo que crea problema con la familia, problemas de pareja y todo eso,
115	pero principalmente el trastorno del sueño
116	Entrevistador: Claro, este bueno yo he estado analizando una de las
117	características de los síntomas entonces era para ver cómo o que tan parecidos
118	eran los síntomas reales que tiene la persona a los síntomas que he estudiado,
119	tales como encontré casos de personas que estaban en un estado neurótico donde
120	sentían miedo a que los fueran a presionar
121	Psicólogo: Se da mucho y casi siempre en empresas donde hay casos de no uno
122	sino que son varios trabajadores que se ven acosados por la empresa, pero
123	siempre hay uno que sale hacer la denuncia, pero quedan otros trabajadores que
124	no proceden hacer la denuncia porque les da miedo de que lo boten...
125	Entrevistador: ¿Son más las situaciones donde se presenten esos casos?
126	Psicólogo: Mira este, yo creo que de cada 10 casos 8 son así, o sea que es un
127	trabajador que se decide hacer la denuncia pero que hay muchos trabajadores
128	que no van a proceder e incluso le dicen a los trabajadores que van proceder la
129	renuncia, “que no lo hagan” para que no afecte a nadie, aparentemente el
130	trabajador prefiere, o sea ya eso tiene que ver mucho con la situación del país,
131	prefieren vivir bajo esa situación que perder el trabajo. Bueno ya allí está la parte
132	de factor país; que no está fácil conseguir un empleo todo eso, y entonces entra
133	mucho en juego en esa parte
134	Entrevistador: Si eso también lo coloque en mi justificación y también lo
135	mencione en el planteamiento de problema ya que el factor país como lo
136	acabaste de mencionar deciden no hacerlo, y también por falta de conocimiento
137	de lo que es el Mobbing, porque muchas de esas personas se sienten acosadas
138	por el <i>eh... ¿Cómo es que se llama? (memorizando)</i> Empleado o el patrono y
139	entonces dices no bueno no pasa nada porque él es el jefe, y lo he visto en casos
140	que he observado por internet y en casos que me han comentado, y bueno
141	aprendí que hay tres tipos de Mobbing: decreciente, creciente y otro que es

142	lateral que es de grupos de personas que atacan...
143	Psicólogo: Hay uno que es de patrono a trabajador, hay otro que es de trabajador
144	a patrón y está el horizontal que es de trabajador a trabajador. Nosotros
145	manejamos nada mas el de patrono a trabajador, en los casos de trabajador a
146	trabajador los manejamos por situaciones, es decir; no citamos al que tiene el
147	conflicto sino que citamos al que viene a poner la denuncia, junto con sus
148	patrones, para mediar entre ellos y llegar a un acuerdo aquí mismo y sin afectar
149	al trabajador que está teniendo problemas, eso es para buscar protegerlo a los
150	dos. De manera a que “mira este trabajador tiene problema ¡PA! y los boten a los
151	dos. Y los de trabajador a patrón se manejan por fiscalía más que todo, no se
152	manejan por aquí
153	Entrevistador: Okey
154	Psicólogo: Y para que el trabajador no vaya a creer que uno se está volviendo
155	patronal
156	Entrevistador: ¡Si pues! Porque más que todo es cuando los trabajadores están al
157	mismo nivel, y a una de estas personas las ascienden, entonces entra la parte del
158	egoísmo, la parte de la rabia y este y sabes la impotencia de no haber tenido ese
159	logro, de tal forma que esta persona que se burlan de esta persona, le empieza a
160	montar presión, acoso psicosociales, empieza a ver burlas. Entonces supongo
161	que de allí es donde sale el creciente entonces en esa parte me preguntaba a mí
162	mismo, ¿no sé si esto también lo tratan ellos? Y entonces esto ya no sería con
163	esta institución, ¿Eso sería con...?
164	Psicólogo: Eso lo maneja más que toda fiscalía, porque ahí, es... O sea...
165	Pausa (<i>memorizando</i>) es más que todo el jefe, ¿sabes? (<i>No se entiende lo que</i>
166	<i>dice</i>) entonces se ve lo que, como un trabajador va a acosar al jefe si es el jefe,
167	entonces cualquier cosa se le da una amonestación o una calificación de despido
168	y se termina la relación con el trabajador, ¡Oye pero eso realmente pasa! Es raro
169	esos casos, pero pasan.
170	Entrevistador: ¡Buenísimo! Ah, (...).
171	Psicólogo: ¡Unos Ordenamientos! Cuando hacemos las descripciones me
172	imagino que eso es lo que tú estás diciendo, que se dejan este... (<i>Memorizando</i>)
173	Cónchale (<i>expresión que denota o demuestra asombro</i>) te las puedo facilitar si
174	me lo permiten, yo no tengo problema con eso, nosotros tenemos 7 (siete)
175	Ordenamientos, que es para que la empresa trace, para que la empresa tome
176	acciones para que depende del caso se colocan dos se quitan algunos y por
177	general los ordenamientos es a favor de todos los trabajadores o sea no solo el
178	que está poniendo la denuncia, sino los demás trabajadores de empresa en el
179	caso que se repita el mismo caso con otro trabajador, pero eso necesito ver si es
180	que me lo permiten, porque esos son documentos del estado (...)

181	Entrevistador: Si yo sé, porque a mí me dijeron abajo que esto ya había sido
182	procesado pero realmente no sé, porque esta es la copia que se quedo conmigo
183	¿porque la otra no se que le habrá sucedido?
184	Psicólogo: ¡Esta es la que se quedo contigo!
185	Entrevistador: Aja
186	Entrevistador: ah bueno, este cuando ya me abran las puertas aquí entonces allí
187	si podre trabajar con ustedes ya que ya estoy casi en la recta final, y entonces se
188	me da la facilidad de tener lo casos, para mi seria buenísimo porque ya podría
189	hacer lo que estoy haciendo aquí y como bien lo dije solamente lo que recataría
190	seria indicadores, números y voy a salvaguardar la identidad de la empresa y el
191	trabajador para no involucrarlos dentro de mi proyecto, entonces ya sería como
192	que meter materia confidencial dentro de mi tesis entonces bueno yo de hecho al
193	final de mi tesis quiero mostrarla para ver si el instituto me aprueba la tesis para
194	que me la revisen, y para que se cercioren de que no hay material confidencial,
195	(...)
196	Psicólogo: Este te iba a decir una cosa, las estadísticas que no te tengo es la de
197	los casos resueltos y no resueltos, porque mientras el trabajador continúe
198	viniendo el procedimiento continua pero se detiene cuando el trabajador deja de
199	venir porque se sobreentiende que la empresa soluciono, llego a una solución
200	con el trabajador, ¿sea cual sea! sea porque lo arreglaron y se fue o porque ya lo
201	dejaron tranquilo y el continua haciendo sus funciones normalmente, este...
202	Pausa entonces, eso no lo tenemos, que este caso cerro ya tal día, eso es
203	mientras cuando el trabajador venga.
204	Entrevistador: ¡Okey! Entonces en los casos de los que tú me contaste del 2014
205	¿esta difícil?
206	Psicólogo: A partir de octubre, de noviembre, el cuarto
207	Entrevistador: De Noviembre, ¡okey! Está bien. De todas formas esto cierra el
208	otro año arriba y creo que más adelante podre modificarlo y colocarle año 2015
209	Psicólogo: ¿Pero estas buscando un tiempo de cuánto?
210	Entrevistador: Yo quería utilizar un año para que no hubiera ningún problema, en
211	dado caso utilizaría 6 (seis) meses pero voy a ver como hago para que ya haya
212	un fin de año, un cierre y entonces identificar que cierran con esos registros en el
213	año pues, entonces por eso quería utilizar ese registro para ver con cuantos
214	accidentes por Mobbing cerró el año, y como te dije esto va a ser totalmente
215	confidencial
216	Psicólogo: Esta bien no hay ningún problema, si me lo permiten no hay ningún
217	problema.

218	Entrevistador: Entonces creo que ya eso es todo porque lo que yo iba era enunciar y lo que iba a tratar. ¡Ah! Y este es el modelo de carta que estaba haciendo para la petición... <i>Pausa (Leyendo)</i>
219	
220	
221	Psicólogo: A mí me parece bien, yo no tengo problema en darte lo que necesites el problema es lo que la Institución me permita darte.
222	
223	Entrevistador: ah bueno está bien, gracias.

Posteriormente, se estuvo pidiendo respuesta del asunto al INPSASEL en cuanto la solicitud de lo que ya se había hablado con el psicólogo, sin embargo no se podía tener acceso a un encuentro con el Director del INPSASEL debido a que él no estaba asistiendo tan seguido por dificultades de salud, así que se procedió a tomar como contacto directo de este asunto al Psicólogo del INPSASEL, quien fue el que atendió las urgencias del investigador, sin embargo no pudo aportar nada a la investigación ya que él no podía dar acceso a instrumento que según él no estaba calificado para entregar. Por ende se tomo con él una entrevista informal para saber si se podía aplicar el proyecto allí en la institución, con la misma se manifiesta que la siguiente entrevista no tuvo soporte físico, es decir; un guion de entrevista.

Procedimiento que lleva el INPSASEL

Lugar de encuentro: Sede del INPSASEL del Estado Carabobo Av. Sucre con calle Briceño, Antiguo Seguro Social de Guácara, Municipio Guácara, Parroquia Guácara, Estado Carabobo.

Fecha: 09 de Noviembre del 2015

Hora: 10:34am

Entrevistador: Cristhian Florez

Entrevistado: Psicólogo de INPSASEL

Duración: 12min; 45seg

La siguiente entrevista se llevo bajo un guion estructurado para poder realizar una triangulación, sin embargo, después de la validación y confiabilidad de instrumentos se obtuvo que

línea	Conversación
1	Entrevistador: Hice como una especie de cuestionario, para hablar contigo y saber que hace exactamente el psicólogo del INPSASEL, ya que hable con mi tutora y me dijo [Debes aplicar un instrumento para que tenga mayor valides] Porque si no, no tiene ninguna consecuencia, entonces si me permites... <i>Pausa</i>
2	
3	
4	
5	Psicólogo: ¡Si Claro!

6	Entrevistador: También quisiera saber si puedo aplicar dos entrevistas, una seria contigo que eres el psicólogo de INPSASEL y la otra seria con una persona que atiende los problemas de gravedad más fuertes. ¿Sabes la vez pasada tuvimos una entrevista! Y quiero saber cómo se atienden esos casos.
7	
8	
9	
10	Psicólogo: Pero ¿como en qué sentido las gravedades mas fuertes?
11	Entrevistador: Este... los casos que tengan que ver con problemas físicos, que sean problemas de sueño, que sean problemas psicomotores, entonces para saber cómo los trata el INPSASEL, ya que imagino que hay algunas cosas que trata el psicólogo y otro... <i>Pausa (memorizando)</i>
12	
13	
14	
15	Psicólogo: Cuándo hay enfermedades ocupacionales
16	Entrevistador:¡Exacto!
17	Entrevistador: Entonces, ¿Si quieres podemos comenzar ya?
18	Psicólogo: ¡Dale pues!
19	Entrevistador: ¿Cuales son los procesos que se llevan en INPSASEL en cuanto los riesgos de Acoso Laboral?
20	
21	Psicólogo: En primera instancia se le manda al trabajador a notificarle a...
22	<i>Pausa</i> ¿Si la empresa tiene delegado de prevención! A notificarle la situación
23	por escrito, la situación que está presentando, después de eso el delegado debería
24	hacer una reunión de comité, planteando el caso y si no se lo soluciona el
25	trabajador puede volver por aquí y lo primero que se hace es levantar un acta de
26	advertencia, que la empresa tiene allí en el acta se pone la situación que está
27	planteando el trabajado. La empresa tiene 5 días para darnos respuesta. El deber
28	ser de ellos es que se reúnan con el trabajador y solucionen sin tener nosotros
29	que intervenir. Si el trabajador vuelve por aquí porque la solución empeora o no
30	se soluciona; se le hace un oficio que va firmado por el Director, igualito se le
31	plantea la situación, igual se le da una segunda oportunidad a la empresa para
32	que solucionen de continuar la situación se hace una inspección o la citación, eso
33	lo decidimos nosotros los psicólogos. De hacerse la citación se invita a la
34	empresa junto al trabajador para acá para compadecerlo aquí mismo y se llegan a
35	unos acuerdo y se levanta un acta, cuando se hace inspección es un informe que
36	se hace, yo voy con un inspector o la otra psicóloga va con un inspector, este...
37	<i>Pausa</i> Por si el trabajador manifiesta problemas de condiciones ambientales y
38	bueno igual se invita a la persona con quien tiene problemas este bueno; el
39	gerente o el jefe y se le deja todo por escrito y se le deja unos ordenamientos
40	específicos del caso unos ordenamientos generales, que se dejan para toda la
41	inspección
42	Entrevistador: Ok, pero esos ordenamientos son directamente del INPSASEL?

43	Psicólogo: Si, hay unos específicos del caso dependiendo de la situación que
44	plantee el trabajador y los otros es de acuerdo, ¡bueno son Generales pues! pero
45	son propios de la parte psicosocial de la inspección, pero... Bueno uno los varía
46	dependiendo la situación que se está planteando.
47	Entrevistador:¿Qué contiene esos ordenamientos?
48	Psicólogo: Mas que todo es que si informes, este se toma en cuenta la situación
49	que está planteando el trabajador, tanto para ayudarlo a él como para que no se
50	repita la misma situación con otro trabajador que puedan estar expuestos, lo que
51	se hace es de acuerdo al área, al área del que pertenezca el trabajador y se le da
52	un plazo específico, bueno cada ordenamiento tiene un plazo específico para que
53	se le dé cumplimiento
54	Entrevistador:¿Cuántos ordenamientos son?
55	Psicólogo: En total son 7 pero los que se deja no necesariamente tienen que ser
56	los 7 es depende del caso
57	Entrevistador: “Es depende del caso”
58	Entrevistador: Este... ¿Cuál es el procedimiento que lleva el INPSASEL para el
59	registro de acoso laboral? O sea, el registro como se registra directamente.
60	Psicólogo: Bueno nosotros más que todo llevamos una morbilidad bueno donde
61	se nota la cantidad de pacientes que... <i>Pausa (El Psicólogo atiende a alguien</i>
62	<i>que toca la puerta)</i> bueno se anotan la cantidad de pacientes, las asesorías todas
63	las personas que vienen por el departamento de psicología, las personas que
64	simplemente se van a dar asesoría, las que se les procede el caso, las que vienen
65	por inducciones. Si eso es más que todo la morbilidad que se levanta.
66	Entrevistador: Ok, ya va un momento que se me fue, Este... ¿Cuáles son los
67	procedimientos que lleva el psicólogo de INPSASEL en cuanto los Acoso
68	Laborales? O sea; el psicólogo, no sería el registro ni tampoco los
69	procedimientos, sino más que todo cuales son los procedimientos o los
70	estándares que debe llevar el psicólogo
71	Psicólogo: Bueno nosotros lo que llevamos es eso el acta de advertencia, el
72	oficio, las citaciones, la inspección y si se llega a dar la inspección por si acaso
73	continua se hacen evaluaciones ya sea con el Iván Pandó
74	Entrevistador:¿El qué?
75	Psicólogo: Es un test que se hace de acoso laboral que se llama Ivan Pando, esto
76	depende el caso que se esté presentando

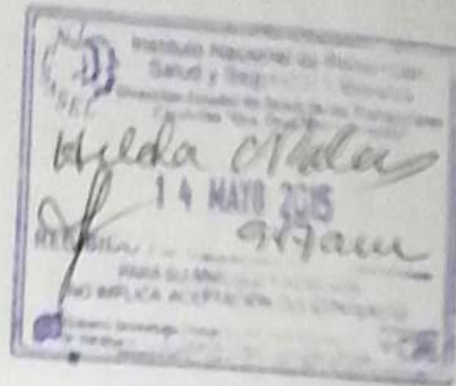
77	Entrevistador:¿Se llama Iva Cual do?
78	Psicólogo: ¡No! Se llama Ivan Pando
79	Entrevistador:¡Ivan pando!, ¿este es un test hecho por el INPSASEL? O es...
80	Psicólogo: No eso es un test que elaboró un psicólogo, lo diseño en el 2005 y se
81	está usando, o las evaluaciones empíricas de las personas que vienen y ya
82	presentan enfermedades psicológicas por el daño un... ya sea por acoso o por
83	algún accidente laboral se hacen las evaluaciones que si por ejemplo el SAR,
84	EINSEN y el HTP y eso (<i>No se consiguió tests con estos acrónimos, sin</i>
85	<i>embargo se manifiesta en escrito lo que se comprendió en el audio</i>)
86	Entrevistador: ¿Pero esto se utiliza para diferenciar los estresores de acoso
87	laboral?
88	Psicólogo: Es depende del caso
89	Entrevistador: O sea no, discúlpame no los estresores de acoso, sino los
90	estresores que puedan ser psicosociales, es decir que pueden ser burn out o...
91	Psicólogo: ¡Exacto! El Iván pando es ese, los otros serian para evaluar cuando la
92	persona pueda presentar un trastorno, eso depende de la evaluación que se le esté
93	haciendo, en la entrevista psicológica depende lo que nosotros veamos se le
94	procede con la evaluación
95	Entrevistador: O sea este es el procedimiento que llevaría más que todo el
96	psicólogo para poder atacar estas enfermedades psicosociales con las que llegan
97	los trabajadores aquí al departamento, es que digo aquí en el instituto
98	Psicólogo: Ujum (<i>Afirmación</i>)
99	Entrevistador:¿A quién es referido los casos más agravados?
100	Psicólogo: No, nosotros somos los que estamos encargados de esa parte, en la
101	parte de acoso laboral
102	Entrevistador: ¿Los casos físicos no son referidos a otra persona?
103	Psicólogo: Lo que pasa es lo siguiente, si el trabajador viene con un accidente
104	laboral y los dos médicos ven que el trabajador está afectado psicológicamente
105	nos los refieren a nosotros para nosotros evaluarlos también y ese informe se
106	anexa a su expediente también
107	Entrevistador:¡Ah ok! Pero eso pasa primero por el médico ocupacional y...
108	Psicólogo: ¡Exacto! Cuando viene por accidente o una enfermedad ocupacional

109	y el médico lo ve afectado entonces nos los refieren a nosotros.
110	Entrevistador: según si es ya la... (<i>Titubeo</i>), lo que te estoy entendiendo
111	discúlpame voy hacer un paréntesis, este si una persona viene afectada por una
112	enfermedad ocupacional, ¿si esta persona siente un síntoma que sea conexo al
113	acoso laboral se te es referido?
114	Psicólogo: No incluso si no tiene acoso laboral así como por ejemplo un
115	trabajador que haya tenido un accidente y haya perdido una mano o algo así,
116	entonces el doctor lo evalúa y si el trabajador está afectado por lo de la perdida
117	de la mano entonces nos los refieren a nosotros, no necesariamente hay acoso
118	laboral allí pero igual
119	Entrevistador: tiene que ser por el estresor que tenga entonces, el estresor
120	psicosocial
121	Psicólogo: Ajam (Afirmación)
122	Entrevistador: Ok, ¿Estos expedientes son archivados?
123	Psicólogo: Si se lleva un control, un registro por computadora y de allí los
124	expedientes
125	Entrevistador: Ok, este... INPSASEL tiene un control de los casos que le llegan
126	a sus manos, es decir; ¿Cómo son registrados trimestralmente, semestralmente,
127	anualmente?
128	Psicólogo: ¡No! Mensuales en la morbilidad, en la morbilidad se toma en cuenta
129	todos los casos que vienen llegando entonces allí se anotan las personas a las que
130	se les procedió el caso, los que solamente fue asesoría, los casos que no
131	proceden eso
132	Entrevistador: O sea y los estresores que sean por casos de acoso o burn out
133	estos duran por cuanto tiempo, porque tengo entendido que esos varían según el
134	tiempo de exposición
135	Psicólogo: Bueno se toma en cuenta para ser un acoso laboral, debe tener un
136	tiempo de 6 meses, ¡verdad! Pero entonces nosotros procedemos los casos o sea,
137	nosotros este... Pausa Cuando viene un trabajador por más de 15 días con la
138	misma problemática se manda el acta de una vez, porque no podemos esperar los
139	6 meses para que el trabajador este demasiado afectado como para nosotros
140	poder proceder un caso porque si no tuviésemos esto lleno de personas con
141	trastornos psicológicos, entonces lo que se hace es que se le manda el acta para
142	que la misma empresa medie en la problemática y sepa que nosotros estamos
143	enterados
144	Entrevistador: ¡ah ok! Disculpa un momento... Pausa

145	Entrevistador: ¿Estos ordenamientos consisten en que pasos? ¿Qué pasos deben
146	seguir para llevarse? Los que habíamos tocado anteriormente, estos
147	ordenamiento cuando se hablan de los registros a las empresas ¿Tiene sus pasos
148	para poder aplicarlos?
149	Psicólogo: es depende del caso, se dejan unos ordenamientos, se dejan otros, a
150	veces hay unos específicos para mejorar la problemática que presenta el
151	trabajador, ellos deben pasar un informe por acá, del caso específico de los
152	trabajadores, para plantear los problemas donde para solucionarlos se hizo esto,
153	esto y esto, se realizó los siguientes talleres o equis (<i>hace referencia a un punto</i>
154	<i>y final</i>) para solucionar el problema ese es uno de los principales que se deja en
155	ese tipo de casos y en el general
156	Entrevistador: mmm okey (<i>Afirmación</i>) y ¿Qué función cumple el departamento
157	de legal en cuanto a estos problemas?
158	Psicólogo: El departamento legal se encarga, ellos son sanciones pues, ellos son
159	los que se encarga cuando se hacen los procedimientos de sanciones y cuando se
160	hace la verificación del ordenamiento al hacer una reinspección o algo, lo que no
161	se ha cumplido inspecciones se los manda a sanciones y ellos son los que hacen
162	todo eso, ¿cómo puedo decirlo? Una providencia para sancionar o no a la
163	empresa
164	Entrevistador: mmm ok (<i>Afirmación</i>) Bueno eso fue todo de verdad que si
165	muchísimas gracias
166	Psicólogo: Bueno dale pues, bueno cualquier cosa pegas un grito.
167	Entrevistador: ¡Claro que si!

ANEXO F: Carta de solicitud de Requerimientos documentarios al INPSASEL

Valencia, 14 de Mayo del 2015



Señores INPSASEL

Hildemaro Villanueva

Por medio de la presente, Yo Cristhian Florez Venezolano mayor de edad portador de la cedula de identidad 20.729.978, estudiante de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo cursante del 9no Semestre, pido ante usted me pueda permitir investigar respecto al mobbing laboral en tan prestigiosa institución.

Sin más que agregar. Agradezco de antemano su colaboración. Espero su pronta respuesta.

Atentamente.


Florez, Cristhian. C.I: 20.729.978
Cristhianflorez24@gmail.com
0414-400.73.73

ANEXO G: Tríptico entregado en el INPSASEL relacionado con el Acoso Laboral

PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

La gestión de prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno laboral.

Asimismo, las relaciones interpersonales de las organizaciones deben basarse en el respeto mutuo y en la tolerancia.

Además, podría ser eficaz:

- Formación y difusión del tema, así como el marco legal que lo sustenta.
- Dictar capacitación a líderes y lideresas, trabajadores y trabajadoras en comunicación asertiva, trabajo en equipo y resolución efectiva de conflictos.
- Capacitación específica en esta materia a los Delegados y Delegadas de Prevención.
- Desarrollar mecanismos para que los trabajadores y las trabajadoras expresen sus quejas relacionadas con situaciones adversas, así como implementar políticas contra la violencia en el trabajo en las organizaciones, organismos e instituciones. Como por ejemplo mensajes en los lugares comunes sobre la no tolerancia a la violencia, buzón de quejas anónimo, entre otros.
- Se debe promover la conformación del comité de prevención de conflictos, así como dictar medidas para investigar las denuncias de violencia en el trabajo y su veracidad.
- Fortalecer las redes de apoyo social entre los trabajadores y las trabajadoras.
- Implementar programas de apoyo psicológico para los trabajadores y trabajadoras víctimas de la violencia en el trabajo.
- Desarrollar investigaciones epidemiológicas, de causalidad, prevención y control de la violencia en el trabajo.



LOS COMPORTAMIENTOS VIOLENTOS en el centro de trabajo son considerados un **FACTOR DE RIESGO** que va en contra de la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras.



Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social



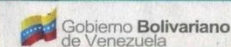
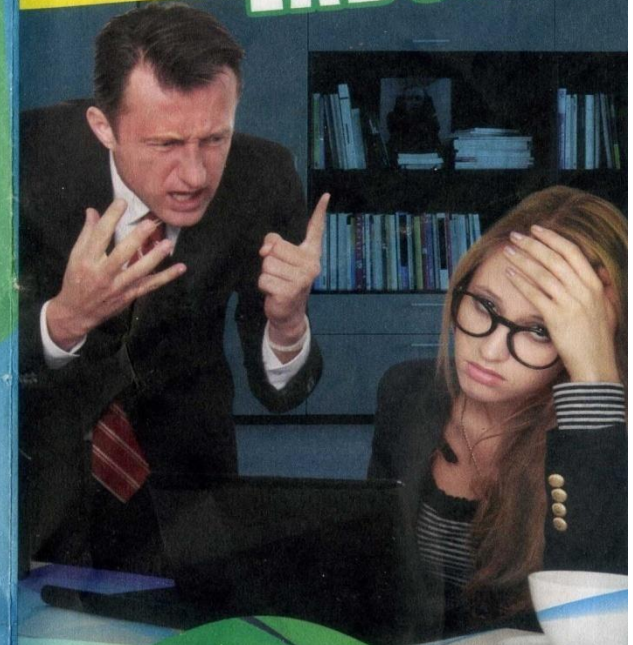
Sede Central
Entre las Esquinas de Manduca y
Ferrenquín. Edif. Luz Garden,
La Candelaria-Caracas

¡Por la Defensa de la Vida y la Salud en el Trabajo!

www.inpsasel.gov.ve / 0800-Inpsasel (46772735)



VIOLENCIA LABORAL



Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social





VIOLENCIA LABORAL

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”. OIT, 2003.

Expresiones de la Violencia Laboral

- Violencia Física
- Acoso Sexual
- Acoso Laboral

EL ACOSO LABORAL ES UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Se entiende como acoso laboral:

El hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. (Art. 164. LOTT).

¿Qué es acoso laboral?	¿Qué no es acoso laboral?
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones abusivas y hostiles que se producen en forma sostenida y frecuente. • Se manifiesta con conductas que producen discriminación, daño emocional, moral y posibles manifestaciones físicas. • Persigue el aislamiento. • Es intencional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de medidas disciplinarias por violación a las normas de trabajo. • Discusiones puntuales con jefes, jefas, compañeros, compañeras que posteriormente se solventan. • Exigencias propias de la actividad laboral. • Situaciones laborales que implican realizar tareas en tiempos límites establecidos.

MARCO LEGAL DE LA VIOLENCIA LABORAL



LOPCYMAT

Artículo 56: “Son deberes de los empleadores, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo”. A tales efectos deberán: ... “Numeral 5: Abstenerse 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, aislamiento, o por no proveer una ocupación razonable al trabajador de acuerdo a sus capacidades y antecedentes, y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o su labor”.

LOTTT

Artículo 165: Se entenderá como acoso sexual el hostigamiento o conducta no deseada y no solicitada de naturaleza sexual, ejercida de forma aislada o mediante una serie de incidentes, por el patrono o la patrona o sus representantes, contra el trabajador o la trabajadora con el objeto de afectar su estabilidad laboral o de dar, mantener o quitar algún beneficio derivado de la relación de trabajo.

Acciones contra el acoso laboral o sexual

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

Infracción por acoso laboral o acoso sexual

Artículo 528. El patrono o patrona que incurra en acoso laboral o acoso sexual se le impondrá una multa no menor del equivalente de 30 unidades tributarias, ni mayor del equivalente a 60 unidades tributarias, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que tenga derecho el trabajador o trabajadora.

CAUSAS DE LA VIOLENCIA LABORAL



Relaciones interpersonales disfuncionales

La organización del trabajo: múltiples jerarquías, cargas excesivas de trabajo, conflictos de rol, estilos de dirección autoritarios, inequidades en la evaluación de desempeño, tareas poco claras.

La lucha por el poder que está presente, en el marco de la sociedad capitalista que vivimos, en casi todos los ámbitos de la vida cotidiana, en los negocios, instituciones, en el hogar, en el trabajo.

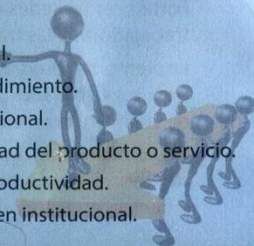
CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL

Para la salud del trabajador y la trabajadora

- Problemas de atención y concentración.
- Trastornos emocionales, fracaso, frustración, irritabilidad, apatía y baja autoestima.
- Alteraciones del sueño, disminución de la libido y alteraciones en el área sexual.
- A nivel fisiológico: hipertensión, trastornos dermatológicos, alteraciones digestivas, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

Para las Organizaciones, Organismos e Instituciones

- Accidentes.
- Ausentismo.
- Rotación del personal.
- Disminución del rendimiento.
- Clima laboral disfuncional.
- Efectos sobre la calidad del producto o servicio.
- Disminución de la productividad.
- Deterioro de la imagen institucional.



ANEXO H: Entrevista estructurada dirigida a los Psicólogos del INPSASEL

Líneas	Conversación Psicólogo 1
1	Psicólogo 1: Aja la psicólogo 2 me dijo que te había pasado la información
2	
3	Entrevistador: Si bueno ella me dijo que me la había pasado, pero como que no
4	anoto bien mi correo, entonces no me llevo, entonces yo le voy a decir que me lo
5	reenvió ahorita, bueno hoy de nuevo, de todas formas ahorita le pido el numero
6	para acordarle y decirle mira este es mi correo para estar pendiente con ella, este
7	hable con este... Pausa Bueno yo tengo validadores y bueno el profesor que es de
8	estadística me dijo “No me sirve que se lo estés aplicando a un psicólogo, tienes
9	que aplicárselo a los 2 psicólogos si hay 3 mejor todavía
10	Psicólogo 1: No bueno 2 somos solo lo que hay
11	Entrevistador: bueno me dijo solo tienen dos psicólogos aplícale a los dos y con
12	esos dos trabajas, pero con uno solo no te sirve porque es solo una opinión nada
13	mas entonces necesitas variedad de opinión, entonces me dijo aplícaselo a los dos
14	y entonces construye un instrumento del cual se base en un método.
15	Psicólogo 1: A menos que fueses al insasel de Aragua y hablaras con el psicólogo
16	de Aragua y así pues.
17	Entrevistador: Si pero mi tesis se expandiría mas y ya no...
18	Psicólogo 1: Sin embargo, nosotros no manejamos los mismos procedimientos,
19	porque eso son por instituciones. O sea; tenemos un formato, pero por ejemplo
20	aquí tenemos un acta de advertencia y en Aragua no se hace, o sea aquí llevamos
21	actas de advertencias y oficios de advertencia, allá creo que nada más se hace es el
22	oficio, entonces nosotros para hacer ese proceso mas rápido hacemos un acta que
23	se le entrega directamente al trabajador par que el trabajador.
24	Entrevistador: Ya va disculpa, ok pero ¿esos procesos este varían según el lugar
25	donde es aplicado?
26	Psicólogo 1: Nosotros tenemos uno básico, un manual de procedimientos a nivel
27	nacional pero aquí se creó además esa en este específicamente no sé si en otro
28	lugar tendrán otra forma, pero aquí se creó un acta de advertencia que se le
29	entrega directamente al trabajador, es para darle más velocidad a los casos porque
30	a veces con los oficios el trabajador llena el oficio pero se manda con el
31	notificador y a veces tarda mucho tiempo y entonces mientras tanto el trabajador
32	está siendo afectado igual, entonces para darle más velocidad se creó un acta que
33	se le entrega directamente a él para que él mismo la mande a la empresa y nos
34	entregue el recibido y todo eso.
35	Entrevistador: Pero eso quiere decir, por ejemplo los procedimiento en Caracas y
36	en...

46	Psicólogo 1: En Aragua no se Caracas, pero yo se que en Aragua ese
47	procedimiento no se hace, en Aragua se hace es el oficio, claro la demanda de
48	casos de allá es menor a la de aquí, según lo que tengo entendido
49	Entrevistador: Okey, bueno este yo aplique un instrumento que se llama 5w2h,
50	son 20 preguntas pero son 20 preguntas que prácticamente respondes lo mismo
51	varias veces porque cada vez es con más profundidad, entonces las preguntas
52	quizás me vas a decir, oye me estas repitiendo lo mismo pero es cada vez mas...
53	Psicólogo 1: ¿Como para buscar más información?
54	Entrevistador: exacto, ¿no sé si te lo puedo aplicar ahorita mismo?
55	Psicólogo 1: Si claro
56	Entrevistador: Bueno la primera pregunta seria ¿Cuáles son los procesos que se
57	llevan en INPSASEL en cuanto los riesgos de hostigamiento laboral?
58	Psicólogo 1: Bueno lo primero que se le dice al trabajador es que plantee el caso
59	en el comité, o sea que el llene un informe a los delegados de prevención de una
60	empresa, para que lo delegados planeen una reunión de comité y en conjunto con
61	el trabajador y con la persona que está afectando al trabajador lleguen a un
62	acuerdo o solucionen el problema sin necesidad de nosotros intervenir, eso es lo
63	primero que se le pide al trabajador luego si la situación persiste o si los delegados
64	se negaron se le levanta un acta de advertencia que es la que te estoy comentando,
65	ellos tiene 5 días para darnos respuesta, el deber ser es que hagan lo que tuvieron
66	que haber hecho desde un principio, reunirse con el comité los delegados de
67	prevención y solucionar el problema si la situación persiste, vuelve y se le manda
68	el oficio, que es casi lo mismo, es como una segunda advertencia luego se da la
69	inspección o citación, eso lo decidimos nosotros, si vamos hacer una inspección o
70	una citación y si se hizo una inspección y la situación persiste se haría una re
71	inspección que no seria para dejar ordenamientos sino para observar que se están
72	cumpliendo los ordenamientos que se dejaron en la inspección.
73	Entrevistador: ok ¿Cómo INPSASEL lleva a cabo estos procesos de hostigamiento
74	laboral?
75	Psicólogo 1: Bueno de esa forma como te lo explique
76	Entrevistador: ¿Hasta Dónde es el alcance procesos preventivos que lleva el
77	INPSASEL conforme al hostigamiento laboral?
78	Psicólogo 1: Yo creo que en esa parte juega mucho el tema del comité, se supone
79	que en el servicio de salud y seguridad laboral debería de haber que cada inspector
80	tenga un psicólogo, que evalúe los riesgos psicosociales, que se pueden presentar
81	en los puestos de trabajo de cada uno de ellos y el mismo lleve la parte de Acoso
82	laboral o riesgo psicosocial por parte de una violencia laboral, ¡si los hay! Pero

83	ese es el deber ser de parte de las empresas
84	Entrevistador: ¿Cuándo se llevan a cabo estos procesos?
85	Psicólogo 1: Bueno en ese caso lo debería hacer la empresa cuando crea el comité
86	de salud y seguridad laboral
87	Entrevistador: ¿Quién lleva a cabo estos procesos preventivos de hostigamiento
88	laboral aquí en INPSASEL?
89	Psicólogo 1: Esto como tal lo lleva es la empresa, si la empresa cumpliera con
90	esto nosotros no tuviéramos tantos casos, porque la empresa es la que está
91	obligada a solucionar esos problemas
92	Entrevistador: Creo que no me explique bien ¿Quién lleva a cabo estos procesos
93	preventivos en INPSASEL?
94	Psicólogo 1: ¿Pero a que te refieres? ¿Para la institución o para las empresas?
95	Entrevistador: Exacto de la institución para las empresa
96	Psicólogo 1: Bueno todos los casos que sean por la parte psicológica, lo lleva a
97	cabo el departamento de psicología y departamento de servicio médico del
98	instituto, en ese caso.
99	Entrevistador: ¿Cuáles son los procedimientos que lleva el psicólogo de
100	INPSASEL en cuanto los hostigamientos laborales?
101	Psicólogo 1: Bueno aquí sería igual como te dije allá arriba, bueno primero se
102	entrevista al trabajador, por ejemplo si el llevo el caso al comité, bueno a veces
103	llega el trabajador y dice que ya recurrió a los delegados de prevención, o viene el
104	trabajador con los delegados de prevención diciendo que no hayan que hacer con
105	el caso entonces se levanta todo el procedimiento, acta de advertencias, oficios,
106	citación, inspección o re inspección, depende en el nivel en que este el caso
107	Entrevistador: ah okey pero ¿eso es todo el procedimiento?
108	Psicólogo 1: Ese es todo el procedimiento que se lleva
109	Entrevistador: O sea; ese es el procedimiento macro que lleva el psicólogo, y
110	determinado como sería el proceso del psicólogo ante el...
111	Psicólogo 1: Mira eso depende mucho también del caso, por ejemplo porque
112	también se pueden generar evaluaciones pero si es un trabajador o son muchos
113	trabajadores eso varía mucho en esa parte
114	Entrevistador: ¿Porque se llevan a cabo esos procedimientos de esa manera?

115	Psicólogo 1: Ah lo que pasa es que eso está ya registrado en el manual de
116	procedimientos de psicología, eso ya viene en un manual y te dice todos los pasos
117	que se tienen que hacer
118	Entrevistador: ¿Porque se debe llevar dichos procedimientos en ese o en esos
119	lugares?
120	Psicólogo 1: ¿por qué se llevan a cabo? el trabajador está siendo afectado de una
121	forma por parte en el caso del instituto, de algún patrón porque que pasa el acoso
122	laboral puede venir tanto de patrón a trabajador a patrono o de trabajador a
123	trabajador, pero aquí en el instituto se toma en cuenta es el de patrono trabajador y
124	también trabajamos por citación los de trabajador a trabajador
125	Entrevistador: ¿En qué momento lleva estos procedimientos el psicólogo?
126	Psicólogo 1: Bueno cuando el trabajador viene hacer la denuncia, mientras el
127	trabajador siga viniendo el procedimiento continua, cuando el trabajador deja de
128	venir se entiende que la situación o la violencia mermo
129	Entrevistador: ¿Por qué el psicólogo debe llevar estos casos?
130	Psicólogo 1: Porque es la parte de riesgo psicosocial y el que está más capacitado
131	para llevar estos casos es el psicólogo, anteriormente lo recibían era los
132	inspectores, cuando había un solo psicólogo aquí, o sea los que recibían esos casos
133	eran los inspectores, entonces cuando se suma el otro psicólogo en este caso el
134	psicólogo2, toda la parte de psicología pasa directamente por psicología, ya los
135	inspectores no se encargan de eso sino que pasa directo al área de psicología
136	Entrevistador: ¿Qué otra cosa se puede hacer para prevenir los riesgos de
137	hostigamiento laboral?
138	Psicólogo 1: Este bueno pienso que en esa parte juega mucho el comité de salud y
139	seguridad laboral, ahí tiene que los delegados y por eso es lo que siempre le digo a
140	los delegados en las charlas, todo esto que te estoy diciendo es lo que le digo a los
141	delegados en la charlas de formación, que esa es otra cosa que el psicólogo hace
142	aquí, formar en la parte de Violencia Laboral a los delegados de prevención para
143	que sepan cómo deben llevar los casos, que ellos tomen nota o que redacten en esa
144	minuta o en el libro de acta todas esas novedades o en todas esas minutas que se
145	realizan con esos trabajadores que generan esas denuncias, verdad para que quede
146	una evidencia en el tiempo de que hubo ese problema.
147	Entrevistador: ¿De qué manera se podría implementar estos procesos para
148	prevenir los riesgos de hostigamiento laboral?
149	Psicólogo 1: Bueno en parte de eso las empresas deberían tener un personal para
150	realizar talleres o charlas, referentes a la comunicación, manejo de conflictos

151	dentro de las empresas, eso ayudaría muchísimo porque ya que en mucho de los
152	casos que llegan por aquí no son realmente acoso laboral, sino más bien un
153	problema de comunicación, entre un trabajador y un gerente o un jefe, entonces
154	cuando uno va hacer una inspección entonces resulta que no había un acoso como
155	tal sino que era un problema de comunicación o a veces hasta de chismes dentro
156	de la empresa
157	Entrevistador: ¿En qué otro lugar se podría implementar estos procesos
158	preventivos para los riesgos de hostigamiento laboral?
159	Psicólogo 1: bueno primeramente en las empresas como tal o sería bueno que las
160	cumplieran todas las empresas, porque a veces por ejemplo pasa mucho donde no
161	hay ni comité ni un servicio de salud y seguridad laboral, por lo general es en los
162	colegios que llegan muchos casos de esos, y casi ningún colegio posee ese sistema
163	como tal y llegan muchos casos por eso
164	Entrevistador: ¿Cuánto tiempo podría implementar estos procedimientos?
165	Psicólogo 1: Bueno lo que pasa es que por aquí se maneja que los formadores le
166	dan toda la información a los delegados y buscan a cualquiera de nosotros dos y
167	nos dicen para dar unas horas específicas de todo el procedimiento, claro allí los
168	delegados que están recibiendo las charlas, nos hacen preguntas referentes a todo
169	el mecanismo, entonces se hacen unas horas por grupo
170	Entrevistador: ¿Quién mas podría implementar estos procesos, o sea; supongo
171	además del psicólogo?
172	Psicólogo 1: En el caso de las empresas, que no pueden hacer los mismos
173	formadores, ellos conocen de repente, no a profundidad, pero si conocen el
174	procedimiento, en caso de las empresas pudiera ser cualquier persona,
175	específicamente los psicólogos organizacionales o que trabajen con eso, pero
176	pudiera ser cualquier persona que tenga conocimientos referente a manejo de
177	conflicto, pudiera ser con cursos o diplomados o hasta los mismos médicos.
178	Entrevistador: ¿Cuál cree usted que deberían ser las medidas que tome
179	INPSASEL para investigar un caso de acoso laboral?
180	Psicólogo 1: lo que pasa es que allí juega muchos factores, porque por ejemplo yo
181	creo, esa acta de pertenencia que se le entrega al trabajador es genial para darle
182	veracidad a los casos, eso es muy bueno en esa parte, pero por ejemplo a veces un
183	caso se extiende mucho por problemas burocráticos, cuestiones de procedimientos
184	y eso, y hay casos que requieren de mayor velocidad investigarlos, pero que pasa,
185	que también son demasiadas empresas las que hay para solamente dos psicólogos
186	para todo el Estado Carabobo, entonces los procedimientos se hacen muy lentos,
187	eso creo yo, que sería lo principal y se nos acumula muchos casos, porque
188	solamente somos dos como para quinientas mil empresas que hay aquí. Yo ni
189	siquiera las he contado.

190	Entrevistador: ¿Por qué crees tú que esas medidas deberían llevar de esa manera?
191	Psicólogo 1: Bueno porque dependiendo del caso o sea, mayormente por ejemplo cuando vienen en grupo de trabajadores, cuando no es uno solo en esos casos hay que darle mayor velocidad, como se los damos nosotros. Si son muchos los trabajadores que vienen, no se le hace data, se les procede directamente a la inspección, pero que pasa, que hay muchas inspecciones pendientes, entonces igualmente tienen que esperar, entonces yo creo que este lo ideal sería tener mayor personal por la parte de psicología para cumplir con todas esas demandas
192	
193	
194	
195	
196	
197	
198	Entrevistador: ¿Hasta dónde cree usted que debería ser el alcance del INPSASEL en cuanto a las demandas por acoso laboral?
199	
200	Psicólogo 1: Bueno yo creo que debería ser hasta que se solucione el conflicto, a veces este creo que todo el procedimiento, se hace muy largo por el trabajador, y muchos trabajadores desisten de continuar en esa empresa, por lo largo que se les hace todo, entonces yo pienso que debería de dársele como más velocidad hasta que se solucione, pero como te dije eso requiere de más personal que es lo que más falla
201	
202	
203	
204	
205	
206	Entrevistador: ¿Cuál debería ser el momento en que se deberían de investigar los casos de acoso laboral?
207	
208	Psicólogo 1: Bueno en este caso cuando el trabajador continúa viniendo, entonces de hecho si se les envía el acta, si el trabajador continua con el problema, se les hace el oficio, y se manda de una vez para la inspección
209	
210	
211	Entrevistador: ¿Quién debería llevar a cabo estos procesos preventivos de Acoso Laboral?
212	
213	Psicólogo 1: Bueno el psicólogo

Líneas	Conversación Psicólogo 2
1 2 3 4 5 6	Psicólogo 2: (...) <i>(Se hablaba de la que el departamento de legal le había dado permiso de darme las estadísticas de los casos de acoso)</i> Que te entregue un número de lo que hicimos en el año 2015 pero delimitando lo que fueron acoso, es decir; lo casos que tenemos como acoso laboral diagnosticados por así decirlo, Mobbing laboral nosotros tenemos registrado 15 casos, que el trabajador está afectado con un trastorno de depresión mayor, trastorno...
7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	Entrevistador: Claro te entiendo, es ese el punto que también quería observar, porque de hecho es sirve más a defensa de lo que está haciendo Inpsasel, porque si tú me estás diciendo que no me pueden entregar gráficas y algo que sea constante , entonces yo digo, que me representa ese número, porque yo necesito saber las cantidad de personas que son afectadas por acoso laboral que ustedes puedan observar los psicólogos, y la parte en la que los psicólogos digan; no esto no es acoso, esto a lo mejor es que están confundiendo la situación o están tratando de generar un falso acoso, es decir lo que la, lo... <i>(Titubeo)</i> o sea, muchos escritores que lo han dicho, y bueno en eso es lo que quería indagar un poquito. Este por eso yo le decía al Psicólogo 1 que me diera la morbilidad de los pacientes, el me decía que a veces duraban con un paciente y que a veces se cerraba ese caso pero que igual quedaba en el año, decía que a veces queda abierto y a veces se cierra como que eso se carga una data anual, entonces yo dije; yo lo que necesito es para saber si ustedes me pueden dar esa cantidad de personas, no estoy diciendo que me digan a mi; te podemos dar números, pero no necesito que me digan “fulanito de tal”, porque yo no voy a cargar los nombres dentro de mi tesis...
23	Psicólogo 2: Si no utilizar las características...
24 25 26 27	Entrevistador: Más bien las características y en cuanto a gráficas yo no entiendo la situación porque yo digo, un gráfico, pero un gráfico se representa a mí cómo ha sido el incremento de acosos en el año, entonces para mí sería la manera visual más atractiva para mostrarlo.
28 29 30 31 32 33 34 35 36 37	Psicólogo 2: de hecho eso fue lo que leí (...) la propuesta que llevé por lo que yo me imaginé fue así. Fíjate ahí, no tenemos un problema, en el año 2016 no tenemos las mismas demandas que el año pasado. El año anterior el incremento de casos por psicosociales, por acoso laboral fue mayor que este año, incluyendo enero y febrero que son los meses que hemos abarcado este año, y este año no se si es la misma situación país que hay, que la gente se abocado a hacer colas, a conseguir alimentos, medicinas, otras cosas, que obviamente la situación del año pasado no se veía como está actualmente, puede ser eso una de las limitantes de que actualmente no tenemos la misma cantidad de casos que las del año pasado, podría ser... Yo leí una pregunta allí de tu encuesta.
38 39 40 41	Entrevistador: Sí bueno las últimas cinco las taché porque prácticamente eran revisiones, entonces esto sería una encuesta que te haría ahorita, te haría varias preguntas, estaría otra grabación para poder ya tipiarlo dentro de lo que voy a hacer, porque esto está establecido con un método, esto yo no lo coloqué así

42	porque eso ya está. Entonces hablé con mi tutor y con uno de los de los
43	validadores que me echaron para atrás una de las encuestas que ya había hecho al
44	Psicólogo 1, entonces me contó, mira tienes que hacerle la encuesta, repite esa
45	encuesta y hazla más enfocada a otro criterio, que sea ya directamente al acoso y
46	no indagando en lo que los instrumentos, porque estás indagando más en los
47	instrumentos porque quería saber un poco más de eso, entonces me dice, trata de
48	indagar más acerca del punto del acoso y habla con dos psicólogos para saber los
49	dos puntos de opiniones, para ver qué opinión te da uno, que opinión te da el otro,
50	porque las opiniones varían.
51	Psicólogo 2: Esto es lo que me llamó la atención, me da un poco de ruido, dice,
52	hasta donde da el alcance del INPSASEL...
53	Entrevistador: Bueno debería ser hasta dónde debería...
54	Psicólogo 2: Debería ser el alcance de INPSASEL en cuanto a las demandas del
55	acoso laboral. Nosotros tenemos una limitante que yo creo que es la mayor brecha
56	que tenemos, en el INPSASEL la mayoría de los psicólogos ocupacionales que
57	están inscritos en el INPSASEL pero que trabajan por su cuenta con casos de
58	acoso laboral, se dedican a evaluar al trabajador y se dan cuenta de que , si tienen
59	un riesgo psicosocial, hay violencia; hacen su informe y su resultado, y
60	obviamente diagnóstica si hay violencia laboral dentro del puesto de trabajo o
61	dentro del área como tal. Aquí nos pasa que una de las limitantes de nosotros, es
62	por ejemplo, que los casos que están los trabajadores se encuentran de reposo,
63	vacaciones o inactivos porque los suspenden del lugar donde están trabajando o
64	los botan. La limitante es que nosotros no podemos actuar, no podemos hacer nada
65	en esos casos, que pasa, una de las abogadas de aquí nos comentó en una
66	oportunidad que a ella le parecía extraño, porque un juez que estudia con ella le
67	dijo en una oportunidad porque no pueden hacer nada, si se supone que si un
68	trabajador está de reposo psiquiátrico, que nos ha pasado; hay trabajadores que se
69	van, meten un reposo psiquiátrico porque tienen un trastorno depresivo mayor o
70	trastorno socio depresivo mixto, que obviamente eso lo detonó toda la situación de
71	hostigamiento y todo esto... Obviamente se va de reposo porque tiene que estar
72	alejado de la entidad de trabajo; entonces por qué en este tipo de casos no
73	podemos actuar. En una oportunidad se nos dijo, porque cuando se rompe el
74	vínculo entre el trabajador y el empleador, el trabajador sale de la entidad de
75	trabajo y obviamente la situación se congela, la situación de acoso laboral, porque
76	tiene la conectividad de laboral, se congela, porque el trabajador sale de la entidad
77	de trabajo, dicen que cómo puede haber acoso laboral si el trabajador está en su
78	casa porque está de reposo, de vacaciones o porque está inactivo. Sin embargo,
79	muchos trabajadores que han manifestado que estando de reposo o de vacaciones
80	los llaman al teléfono y les dicen, mira necesito que vengas para que negociemos,
81	necesito que nos veamos que voy a negociar contigo, porque no te quiero en la
82	empresa; eso forma parte del acoso y nosotros estamos conscientes que eso forma
83	parte de un acoso. Ahorita te está llamando tu jefe o un gerente a cada rato para
84	decirte que quiere negociar contigo, que no le funcionas y tu estando de
85	vacaciones, eso genera malestar en el trabajador. Sin embargo, en esos casos

86	<p>nosotros nos vemos atados de manos, esa es una de brechas, de verdad no sabemos y de hecho yo se lo comenté al Psicólogo 1 que teníamos que hacer algo, no sé si sería un trabajo en conjunto con las abogadas o el departamento de sanciones para ver de qué manera nosotros podemos subsanar esa situación, porque es importante de verdad, hay muchos casos que vienen acá y te dicen, mira, me botaron, entonces tienes que esperar a que inspectoría se pronuncie y después nosotros... O, estoy de reposo, mira tienes que esperar a reincorporarte a tu lugar de trabajo, o sencillamente estoy de vacaciones...</p>
87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	<p>Entrevistador: Si yo he leído bastante de eso, pero de todas formas quería escuchar más que todo de esto, porque más que todo de esto es que estoy basando la parte de lo que es el área de psicología y en conjunto a una empresa pública que privada de la cual estoy trabajando, es por eso que estaba buscando más que todo esta conversación contigo y con Psicólogo 1 claro porque aparte para tener las opiniones de cada uno diferentes y hacer la comparación a través de los estudios que he encontrado a través de la red, es decir, de otros estudios, libros de algunas personas en España que tienen otro modelo y entonces varía mucho la situación y podrían respaldar más los criterios que ustedes están haciendo.</p>
95	
96	
97	
98	
99	
100	
101	
102	
103	<p>Psicólogo 2: Eso lo puedes hacer, de hecho sería magnífico que lo hagas con nosotros, yo aquí soy nueva, yo lo que tengo es un año, Psicólogo 1 tiene más tiempo que yo, ambos somos psicólogos clínicos, nos toca aquí ejercer la parte ocupacional porque es totalmente distinto. Sin embargo, como también vemos casos de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, trabajadores con amputaciones y eso, que los médicos nos remiten para que evaluemos, entonces de igual forma tenemos que aplicar diferentes test. La batería de test para los casos de acoso laboral, la de test de personalidad, de inteligencia, neurológico que son para cualquier afección cualquier accidente, hacemos un trabajo específicamente nosotros dos.</p>
104	
105	
106	
107	
108	
109	
110	
111	
112	
113	<p>Entrevistador: No se si quieres comenzar de una vez con (...) la primera pregunta sería. ¿Cuáles son los procesos que se llevan en el INPSASEL en cuanto a los riesgos de hostigamiento laboral?</p>
114	
115	
116	<p>Psicólogo 2: Principalmente, el trabajador llega al INPSASEL porque tiene angustia o se tiene mal, porque le está yendo mal en la entidad de trabajo, nosotros lo que hacemos en un principio es atenderlo, escuchar al trabajador, lo que él manifiesta, el INPSASEL tiene varios formatos que son el primer procedimiento que se levanta cuando hay un presunto riesgo psicosocial, aquí trabajamos con riesgo psicosocial y acoso laboral, que no es lo mismo. La mayoría de los casos que nosotros tenemos son riesgo psicosociales, factores psicosociales negativos, entonces el trabajador llega aquí y lo que hacemos es levantar un acta que se llama, Acta de Advertencia, se le advierte a la entidad de trabajo que hay un presunto riesgo psicosocial, se le colocan varios artículos de la LOPCYMAT que se podrían estar incumpliendo, entre ellos el artículo 56, numeral 05 que es el de abstenerse de cualquier conducta ofensiva o maliciosa o intimidatoria que perjudica psicológicamente al trabajador, eso en un principio, así mismo, tiene</p>
117	
118	
119	
120	
121	
122	
123	
124	
125	
126	
127	
128	

129	<p>varios artículos de la LOTTT que podrían estarse incumpliendo también. Esta acta llega a la empresa y se supone que con el acta la situación se subsana, la situación de ese trabajador. Muchas veces el acta se hace a trabajadores que llegan manifestando una incomodidad dentro de la entidad de trabajo que un presunto acoso y realmente nos damos cuenta cuando nos traen la respuesta o cuando evaluamos al trabajador que no hay acoso, que no hay violencia laboral, que es un problema por parte del sindicato o que es un problema de intereses y ahí se cae, entonces no seguimos con ningún procedimiento, sino que se llegó hasta el acta que sería nuestro primer procedimiento.</p>
130	
131	
132	
133	
134	
135	
136	
137	
138	<p>Entrevistador: ¿Cómo el INPSASEL lleva a cabo todos estos procesos de hostigamiento laboral?</p>
139	
140	<p>Psicólogo 2: A través del departamento de psicología únicamente somos quienes nos hacemos cargo de los acosos u hostigamiento laboral, a través de una batería de test, nosotros tenemos varias pruebas psicológicas para diagnosticar acoso laboral o violencia laboral, una de ellas es el Ivapt pando, esa es una prueba que es bastante sencilla, mide el nivel de violencia laboral, la frecuencia y mide por parte de quién es la violencia hacia el trabajador, la frecuencia puede ser alta o baja, este tipo de instrumento se aplica también en inspecciones. Cuando vamos a hacer inspecciones y hay un grupo grande de trabajadores que están manifestando riesgo psicosocial o violencia laboral, nosotros aplicamos esa prueba, así mismo hay baterías de test para medir personalidad que también se unen con esa prueba. Lo que hacemos es evaluar, corregir y a través de los resultados se hace un informe, con eso determinamos si realmente hay violencia psicosociológica dentro de la entidad de trabajo o no; si llegara haber violencia psicológica se supone que esto ha desencadenado malestar dentro del trabajador, puede ser crisis de llanto, angustia, incertidumbre, dolores de cabeza, por lo general, los trabajadores somatizan a través de gastritis o dolores de cabeza, fiebre, malestar, se tornan irritables, hay varias encuestas que nosotros tenemos también donde le preguntamos a los trabajadores si han padecido de alguno de estos síntomas desde que inició la situación en el trabajo.</p>
141	
142	
143	
144	
145	
146	
147	
148	
149	
150	
151	
152	
153	
154	
155	
156	
157	
158	
159	<p>Entrevistador: ¿Hasta dónde es el alcance de los procesos preventivos que lleva el INPSASEL conforme al hostigamiento laboral?</p>
160	
161	<p>Psicólogo 2: Ciertamente INPSASEL es una institución “preventiva”, sin embargo, nosotros; no sé si es por la demanda, pero INPSASEL del estado Carabobo ocupa todo, nosotros somos una sede para todo el estado Carabobo, se dice que el estado Carabobo es la zona industrial más grande de Venezuela, no sé si eso es cierto, pero eso lo dicen mucho los inspectores de aquí, que se encargan de hacer inspecciones en las empresas en todo el estado Carabobo. Nosotros, a pesar de que deberíamos ser preventivos, muchas veces somos reactivos, si nosotros trabajamos en la prevención en las entidades de trabajo no tuviésemos esta cantidad de casos que tenemos; atendemos cuando el trabajador viene afectado, nos tenemos que abogar con lo que ya estamos viendo, ya allí no es prevención, ya cuando el trabajador llega afectado porque hay acoso laboral ya nos toca lidiar con eso, ahí</p>
162	
163	
164	
165	
166	
167	
168	
169	
170	
171	

172	no tocamos ninguna medida preventiva, si hubiésemos tomado las medidas preventivas, ese trabajador no llega aquí así. Sin embargo, dentro de las medidas preventivas están las relaciones interpersonales adecuadas, los liderazgos positivos dentro de las entidades de trabajo, los que son las condiciones económicas, que también allí es un factor importante dentro de las entidades de trabajo, el tema de la comunicación, ahorita la mayoría de los casos que tenemos son por problemas de comunicación, entre un supervisor y un trabajador, o un gerente y un trabajador, los canales de comunicación hay bastantes brechas.
173	
174	
175	
176	
177	
178	
179	
180	Entrevistador: ¿En qué momento se llevan a cabo estos procesos?
181	Psicólogo 2: Cuando el trabajador acude al INPSASEL al momento de la inspección, nosotros hacemos inspecciones acompañados de los inspectores que son quienes se encargan de verificar las condiciones de trabajo, nosotros nos encargamos de los riesgos psicosociales y lo que es el acoso laboral, es en ese momento cuando a través de ordenamientos, nosotros dejamos ciertas recomendaciones, para que ellos cumplan, para evitar que otro trabajador venga a INPSASEL con un riesgo psicosocial o con acoso laboral, se deja principalmente allí en las inspecciones.
182	
183	
184	
185	
186	
187	
188	
189	Entrevistador: ¿Quién lleva a cabo estos procesos preventivos del hostigamiento laboral?
190	
191	Psicólogo 2: Los psicólogos de aquí del INPSASEL únicamente somos los encargados, somos dos psicólogos que a veces de verdad no nos damos abasto, pero somos los únicos que nos encargamos de eso, aquí más nadie tiene injerencia y nadie se involucra ahí por el tema de que como tenemos que aplicar pruebas, los demás no están capacitados para la aplicación de pruebas.
192	
193	
194	
195	
196	Entrevistador: ¿Cuáles de los procedimientos que lleva el psicólogo de INPSASEL en cuanto a los hostigamientos laborales?
197	
198	Psicólogo 2: Los procedimientos son, en primer lugar, un Acta de advertencia para cuando hay un presunto riesgo psicosocial, es el primer procedimiento, el acta tiene un formato único, la hicieron las abogadas de aquí del INPSASEL ya cuando yo llegué, el acta ya existía. El acta lleva un párrafo que describe el presunto riesgo psicosocial, así mismo, tiene varios artículos de la LOTTT si se está incumpliendo. A esta acta le tienen que dar respuesta el empleador, a través de un informe que contenga las acciones efectuadas a favor de la salud de ese trabajador. Posterior al acta, si el trabajador llega nuevamente a nosotros porque la situación continúa nosotros evaluamos al trabajador, a través de la evaluación corregimos, tenemos resultados y el diagnóstico con un informe, si en los resultados del informe de la prueba que nosotros aplicamos al trabajador no hay índice de violencia laboral, nosotros lo que hacemos es una inspección a la entidad de trabajo para constatar todo lo que nos ha dicho el trabajador, la mayoría de los casos son trabajadores que los tienen aislados, sin ejercer ningún tipo de función, solo tienen seis meses cumpliendo horario de trabajo únicamente, al momento de
199	
200	
201	
202	
203	
204	
205	
206	
207	
208	
209	
210	
211	
212	

213	<p>dirigirnos a la entidad de trabajo constatamos que la situación realmente se está dando, evidenciamos lo que está pasando, se deja un informe de inspección donde se dejan ordenamientos que se supone que son que el empleador debería cumplir, si eso no ocurre, entonces se sanciona a la entidad de trabajo al momento de la inspección se verifican los ordenamientos y si nos damos cuenta que el trabajador sigue en la misma situación, entonces se sanciona a la entidad de trabajo.</p>
214	
215	
216	
217	
218	
219	<p>Entrevistador: ¿Por qué se llevan a cabo estos procedimientos de esa manera?</p>
220	<p>Psicólogo 2: Principalmente porque INPSASEL obviamente es un instituto que nosotros aquí tenemos la mayoría de los formatos y los procedimientos son legales, están avalados por los abogados, tienen firmas, sello húmedo, etc. Las evaluaciones se llevan a cabo porque si un psicólogo no evalúa al trabajador nosotros no podemos de verdad corroborar que hay una situación de acoso laboral, son formatos que son necesarios por el tipo de institución que tenemos en la que estamos.</p>
221	
222	
223	
224	
225	
226	
227	<p>Entrevistador: ¿Por qué se deben llevar dichos procedimientos en ese lugar?</p>
228	<p>Psicólogo 2: Se hace la inspección en la entidad de trabajo porque es la más importante que nosotros podemos constatar que se está dando la situación de riesgo psicosocial o de acoso laboral, por ejemplo, si un trabajador me manifiesta a mí que tiene dolores de cabeza, que no puede concentrarse a la hora de trabajar porque tiene una maquinaria al lado y que está constantemente todo el día bajo ese factor psicosocial negativo, yo tengo que constatar en la entidad de trabajo si realmente eso que dice el trabajador es cierto. Las investigaciones de acoso laboral y eso se hacen dentro de las entidades de trabajo, un poco más para apoyar la investigación que nosotros hacemos, a través de la observación, las pruebas, al momento en la entidad de trabajo donde se constata el hecho como tal.</p>
229	
230	
231	
232	
233	
234	
235	<p>Entrevistador: ¿En qué momento llegan estos procedimientos al psicólogo?</p>
236	
237	
238	
239	
240	
241	<p>Psicólogo 2: Es necesario la presencia del trabajador, así que por lo general, siempre se hacen cuando el trabajador acude a nosotros, es que nosotros iniciamos todos los procedimientos del resto quien impulsa la denuncia, quien mueve el caso como tal es el trabajador, él debe venir a INPSASEL es necesario. Aparte de las inspecciones nosotros hacemos citaciones también, se citan a los representantes de la entidad de trabajo, al trabajador presuntamente afectado con la intención de conciliar, se hace en un lugar abierto, por lo general, nosotros tenemos un espacio arriba donde se hacen la mayoría de las citaciones, ahí también observamos cuál es la actitud del patrón o del representante patronal y cuál es la actitud del trabajador, más que un cara a cara, lo que más se quiere es conciliar, llegar a acuerdos respetando lo que solicita el trabajador afectado, eso es otro de los procedimientos que llevamos a cabo.</p>
242	
243	
244	
245	
246	
247	<p>Entrevistador: ¿Por qué el psicólogo debe llevar estos casos?</p>
248	
249	
250	
251	<p>Entrevistador: ¿Por qué el psicólogo debe llevar estos casos?</p>

252	<p>Psicólogo 2: Principalmente, los casos de violencia laboral de mobbing, de acoso o de riesgo psicosocial son competencias de psicólogos, porque nosotros somos quienes evaluamos, segundo, porque dentro de los criterios de diagnóstico o la sintomatología tú ves que todo está enfocado al área emocional, nos ha pasado también en muchos casos que hay trabajadores con ciertos trastornos, de hecho; los trastornos de personalidad , nos pasa mucho, de parte y parte, yo siempre he dicho que la empresa como tal al momento de la captación tiene que ver mucho con eso porque si tu no haces un proceso de reclutamiento y captación y tu no evalúas ni nada, tú no sabes a quién tienes en tu empresa, entonces tú no puedes venir aquí a decirme tres años después, mira ese trabajador tiene esquizofrenia, por ejemplo, y me ha traído problemas, y claro que te va a traer problemas, pero qué hago yo para evitar eso, yo evaluó, yo tengo un equipo de profesionales y yo evaluó antes que ese trabajador ingrese a la empresa a trabajar, eso pasa mucho, entonces qué pasa con un caso de un trabajado con trastorno de personalidad, me puede pasar que el trabajador quizá se sienta amenazado todo el tiempo y perciba una situación errada que no sea la correcta, entonces venga acá diciendo que es un acoso laboral y al momento de nosotros evaluar ese trabajador nos damos cuenta que no está percibiendo la realidad como es, esa es una limitante que también tenemos, por eso la evaluación es necesaria de que la haga un psicólogo.</p>
253	
254	
255	
256	
257	
258	
259	
260	
261	
262	
263	
264	
265	<p>Entrevistador: ¿Qué otra cosa se puede hacer para prevenir los riesgos de hostigamiento laboral?</p>
266	
267	<p>Psicólogo 2: Las charlas en las entidades de trabajo son importantes, dentro de nuestros ordenamientos los que dejamos en la inspección, unas son esas, las charlas y talleres, porque ahorita hay mucho desconocimiento por parte de muchísimos trabajadores, porque aquí vienen trabajadores que nos conocen, que por desconocimiento quizá tengan una situación de acoso laboral y no saben a dónde dirigirse, no saben cómo es el acoso laboral, es algo nuevo para ellos, desconocen lo que está pasando, por ese mismo desconocimiento no acuden al INPSASEL que es el instituto competente para darle solución a ese tipo de inconvenientes o de problemas.</p>
268	
269	
270	
271	
272	
273	<p>Entrevistador: ¿De qué manera se podrían implementar?</p>
274	
275	<p>Psicólogo 2: Pienso que a través de talleres y charlas para dar a conocer que es el acoso laboral, cuáles son los tipos de liderazgos en el trabajo, para que haces de los tipos de comunicación o de relaciones interpersonales darle a conocer al trabajador todo esto, darle a conocer al trabajador a donde tiene que acudir, cuando hay un presunto riesgo psicosocial o un factor psicosocial negativo, sin que tenga que caer en el acoso laboral, sin que tenga que llegar a que el trabajador se enferme y sea un acoso laboral.</p>
276	
277	
278	
279	
280	
281	<p>Entrevistador: ¿En qué otro lugar se podría implementar las charlas?</p>
282	
283	<p>Psicólogo 2: En las entidades de trabajo en todas las organizaciones tanto privadas como públicas.</p>
284	
285	
286	
287	
288	
289	
290	
291	
292	

293	Entrevistador: ¿Cuánto tiempo se podría implementar estas charlas?
294	Psicólogo 2: Se podría hacer un plan de un mes, donde se den charlas semanales, se consiguen temas, haces tú tabla con los posibles temas que puedas dar y se podría hacer una charla semanal en un mes, por área, depende también de la empresa, porque hay empresas que tienen mayor cantidad de empleados, entonces sería también se extendería el tiempo, quizá para ir por departamento o área dependiendo de la cantidad de trabajadores que haya.
295	
296	
297	
298	
299	
300	Entrevistador: ¿Quién más podría hacerlo?
301	Psicólogo 2: Las charlas las podría dar un relacionista industrial, para mucho, de hecho en Empresas Polar yo tengo amigas que trabajan ahí y ellas dan las charlas en cuanto a factores psicosociales, tanto positivos como negativos, las podrían dar formadores, aquí hay un departamento de formadores que la mayoría son educadores que tienen conocimientos como tal de los procedimientos y de lo que es, la charla la puede dar alguien que tenga conocimientos en el tema, en la charla tu no vas a aplicar o implementar una batería de test, la batería de teso la aplica el psicólogo. Sin embargo, para dar la charla cualquier persona capacitada en el tema la puede dar.
302	
303	
304	
305	
306	
307	
308	
309	
310	Entrevistador: ¿Cuál cree usted que deberían ser las medidas que tome INPSASEL para investigarlo como un caso de acoso laboral?
311	
312	Psicólogo 2: A través de la observación, las pruebas y de la inspección, para nosotros la inspección es el punto clave.
313	
314	Entrevistador: ¿Por qué se deberían llevar de esa manera?
315	Psicólogo 2: A través de las evaluaciones completamente nos arrojan a nosotros una cantidad de resultados grandiosos a través de la observación porque es la característica principal de cualquier psicólogo, y a través de la inspección. Primero porque las inspecciones se hacen dentro de la entidad de trabajo o dentro del lugar donde está sucediendo el hecho como tal de acoso laboral o de riesgo psicosocial. Es el único lugar donde tú tienes para constatar realmente la situación que manifiesta el trabajador afectado.
316	
317	
318	
319	
320	
321	
322	Entrevistador: ¿Hasta dónde debería ser el alcance de INPSASEL en cuanto a la demandas de acoso laboral?
323	
324	Psicólogo 2: Lo que nos limita a nosotros de verdad en cuanto a lo que te dije de los casos que están de reposo, los trabajadores que se encuentran de vacaciones y cuando están inactivos, que salen de la entidad de trabajo o por suspensión, o porque los botan, eso es lo que nos limita a nosotros actualmente a los psicólogos de acá para darle respuesta a estos casos de acoso laboral.
325	
326	
327	
328	

329 330	Entrevistador: ¿Cuál debería ser el momento en que se debería investigar los casos de acoso laboral?
331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342	Psicólogo 2: Hay casos de acoso laboral, se me había pasado decirte esto, comprobados como te dije, donde el trabajador tiene una patología o una depresión mayor o un trastorno depresivo mixto, que nosotros posteriormente, al diagnóstico que trae el trabajador por su psiquiatra, evaluamos y corroboramos que ciertamente presenta esta patología esos casos se pueden certificar por el INPSASEL, se certifica el daño ocasionado al trabajador, aquí se certifican las enfermedades ocupacionales dentro de nuestro modelo de enfermedades ocupacionales, están las enfermedades mentales generadas por el acoso laboral, burn out, el mobbing, entonces es cuando nosotros verificamos que hay un trabajador con una depresión mayor que está dentro del ... ocupacional de nosotros, nosotros podemos certificar a ese trabajador porque es un daño que ocasionó la empresa al trabajador, entonces se certifica ese daño.
343 344	Entrevistador: ¿Cuál debería ser el momento en que INPSASEL debería investigar estos casos de acoso laboral?
345 346	Psicólogo 2: El momento que nos toque investigarlo, cuando el trabajador ya viene con un informe psiquiátrico.
347	Entrevistador: ¿Cuál debería ser el momento que deberían investigar estos casos?
348 349 350 351 352 353 354 355	Psicólogo 2: Para mí es una alerta que un trabajador venga insistentemente y me diga y que además tu notes que el trabajador realmente está afectado y que por lo menos tenga un llanto fácil y que te diga, mira ya no quiero ir a mi lugar de trabajo, me siento mal allá, ya no quiero ir, a ti eso te genera una alerta como psicólogo y más aún porque tienes los casos de acoso laboral, es en ese momento para que yo de verdad incluyo a esa empresa o entidad para hacer una inspección. Obviamente ese trabajador se evalúa para que en el momento de la inspección tengamos argumentos, para mi ese es el momento indicado.
356 357	Entrevistador: ¿Quién debería llevar a cabo estos procesos preventivos en INPSASEL de acoso laboral?
358 359 360 361 362 363	Psicólogo 2: Los procedimientos preventivos específicamente de acoso laboral los lleva el psicólogo aquí, únicamente como te mencioné anteriormente, aquí en el INPSASEL hay varios departamentos que se encargan de la prevención y los inspectores que son actores principales de lo que es en materia de prevención y salud laboral, pero con respecto a los casos de acoso laboral los psicólogos que estamos aquí.