UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

ANÁLISIS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (MOBBING) EN EL ENTORNO DE TRABAJO EN VENEZUELA EN EL AÑO 2007.

Realizado por:
Carrasquel González, Elizabeth Virginia

Profesor guía:
Navarro, Pedro Vicente

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de: catorce (14) puntos.

Nombre: Pedro Vicente Navarro Firma: [illegible]

Nombre: Helda Ruiz Firma: [illegible]

Nombre: Bella de Echeman Firma: Bella de Echeman

Caracas, 06 de noviembre de 2007

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CARACAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

TRABAJO DE GRADO

ANÁLISIS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (MOBBING) EN EL ENTORNO DE TRABAJO EN VENEZUELA EN EL AÑO 2007.

TESISTA: ELIZABETH CARRASQUEL
TUTOR: PEDRO VICENTE NAVARRO

CARACAS 08 DE OCTUBRE DE 2007

INDICE GENERAL

RESUMEN..... **viii**

I. **INTRODUCCIÓN** 9

II. **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**.....11

III. **OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**.....17

IV. **MARCO TEÓRICO**.....19

1.- Acoso psicológico en el puesto de trabajo o *mobbing* laboral.....22

1.1 Definiciones del *mobbing l*aboral..... 22

1.2 Concepto de *mobbing* a utilizar en el estudio.....23

2.- Tipos de acoso psicológico.....24

2.1 Acoso de otros compañeros de trabajo.....24

2.2 El acoso a un superior por parte de sus compañeros.....25

2.3 El acoso de un superior a un subordinado.....25

3.- Características de las conductas de acoso.....26

4.- Etapas del proceso.....29

4.1 Fase de conflicto o de incidentes críticos.....29

4.2 Fase de acoso y estigmación.....29

4.3 Fase de solicitud de ayuda y diagnostico.....29

4.4 Fase de intervención de la empresa.....30

5.- Perfil del acosador.....30

6.- Perfil del acosado.....30

7.- Efectos del acoso psicológico en las relaciones interpersonales y la vida social de la victima.....31

8.- Efecto del acoso psicológico en la esfera profesional de la victima.....33

9.- Efectos del acoso psicológico en la economía de la victima.....33

10.- Estudios realizados sobre mobbing laboral.....33

11.- El ámbito legal de lucha anti – mobbing.....34

12.- Regulación normativa anti – mobbing en el ámbito venezolano.....36

V. MARCO METODOLÓGICO.....39
1.- Enfoque de la investigación.....39
2.- Diseño y tipo de investigación.....40
2.1.- Diseño de investigación.....40
2.2.- Tipo de investigación.....41
3.- Definición de variables.....42
4.- Operacionalización de variables.....42
5.- Fuentes de información.....43
6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....44
7.- Diseño del cuestionario.....45
8.- Proceso de recolección de datos.....45
9.- Universo, población y unidad de análisis de la investigación.....46
10.- Unidad de análisis de la investigación.....46
11.- Cobertura y período de referencia.....46
12.- Muestra.....47
13.- Muestreo y tamaño muestral.....47
14.- Procedimiento y análisis de los datos.....49
VI. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....50
1.- Características de la muestra.....51
2.- Presentación de los resultados.....52
VII. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....99
VIII. CONCLUSIONES.....108
IX. RECOMENDACIONES.....111
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....112
XI. ANEXOS.....115

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.....43
TABLA 2.....100
TABLA 3.....105

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A.- Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing.....115

ANEXO B.- Base de datos.....120

ANEXO C.- Contenido del tríptico informativo entregado a los entrevistados..... 156

RESUMEN

El tema de Acoso psicológico en el puesto de trabajo se ha venido desarrollando desde hace aproximadamente unos ocho años en España y en otros países de Europa. Dado el grado de importancia del tema en el área laboral, se han visto en la necesidad de realizar diversos estudios para medir el grado con que se presenta este fenómeno y las repercusiones que tiene en el trabajo, y así promover la necesidad de crear nuevas legislaciones que protejan al trabajador de todos los actos que se han considerados como acoso psicológico para una persona, que lo limita a desarrollar sus potencialidades a la hora de desempeñar un rol.

En Venezuela este tema está muy poco desarrollado. Son muy pocas las investigaciones que existen, por lo que se ha querido profundizar un poco más en el tema, y así conocer y analizar estadísticamente como está presente el acoso psicológico en los trabajadores que laboran en las empresas de consumo masivo en Venezuela, y luego dar a conocer los resultados a la sociedad y a los organismos pertinentes, que podrían a partir del presente estudio evaluar la necesidad de regulaciones para evitar este tipo de acoso si ha de haberlo.

La investigación se llevó a cabo en base al estudio realizado en España por el Profesor de la universidad de Alcalá Iñaqui Piñuel, especialista en el área de Mobbing laboral, utilizando la escala Cisneros, la cual objetiva cuarenta y tres conductas de acoso psicológico y forma parte del Barómetro Cisnero (Cuestionario Individual sobre pSicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones sociales), que sondea de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.

La muestra de la investigación está compuesta por un número de trabajadores voluntarios de siete empresas escogidas para el estudio, a los cuales se les aplicará dicho cuestionario.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad analizar el acoso psicológico laboral en el entorno de trabajo en Venezuela en el año 2007, usando, para ello la escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing o acoso psicológico laboral, creada por el profesor de la universidad de Alcalá, Iñaki Piñuel, de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro Cisneros (Cuestionario **I**ndividual sobre **PS**icoterror, **N**egación, **E**stigmatización y **R**echazo de **O**rganizaciones **S**ociales), integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones.

El trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Una Primera sección dedicada al Planteamiento del Problema, en el cual se muestra una introducción al tema, planteándose el problema a investigar aunado a la justificación de del estudio.

Una Segunda sección, dedicada a los Objetivos de la investigación, donde se hallaran tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

Una Tercera sección, donde se presenta el Marco Teórico, exponiendo en principio la importancia y el enlace que tienen las Relaciones Industriales con el tema de estudio, seguido de algunas definiciones, conceptos, etapas, características, causas y consecuencias del mobbing laboral, así como las etapas del proceso, el perfil del acosado y del acosador,

concluyendo con algunas regulaciones normativas y luchas legales anti – mobbing. Todos estos contenidos fueron utilizados como un marco general de comprensión o modelo para el desarrollo de la investigación.

En una cuarta sección se encontrará todo lo referente al Marco Metodológico, así como los elementos que lo componen tales como el tipo de investigación, el diseño de investigación, la unidad de análisis, población, muestra, operacionalización de la variables y la descripción del instrumento de recolección de datos.

Una quinta sección dedicada al procesamiento, presentación e interpretación de los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a los trabajadores de las empresas de consumo masivo de la zona este de la ciudad de Caracas, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS versión 12, muy útil para estudios de las Ciencias Sociales.

Encontramos una sexta sección se encuentra dedicada a las Conclusiones, donde se sintetizan los resultados analizados en la sección anterior. Y por último una sexta sección dedicada a las Recomendaciones, donde se presentan ciertas ideas que permitirán la continuidad del presente estudio.

En términos generales el tema de estudio se encuentra estrechamente relacionado con otros temas de interés para los especialistas en las relaciones industriales. Temas como: la motivación grupal e individual, el comportamiento organizacional, el clima de la organización, la creación de normas internas en las empresas, el acato a la Ley Orgánica para la Prevención y Condiciones Y Medio Ambiente de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, y todos aquellos temas que se encuentren conexos al trabajador y su bienestar físico y mental.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

Esta declaración universal nos señala que todo ser humano nace libre e igual en dignidad y derechos, y dotados como están de conciencia y razón, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros, sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. En donde nadie esta sometido a esclavitud, servidumbre en ninguna de sus formas, ni a torturas, penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes; todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación. Entre muchos otros aspectos importantes para la condición humana, pero para los efectos del tema las más importantes son las ya nombradas. (Derechos Humanos para todos, 1998)

Sin embargo ante todo lo anteriormente descrito la Organización Internacional del trabajo, en su revista publicada el mes de junio del año en curso, afirma que "La violencia en el trabajo aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia"

(Pág. Web. Sin fecha, sin autor), destacando que la intimidación, el acoso, el hostigamiento y otras conductas similares pueden ser tan dañinos como la pura y simple violencia física.

El concepto de acoso grupal o mobbing fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, como extrapolación de sus observaciones en diversas especies de animales en libertad. En su significado original más simple, se llama mobbing al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte. Actualmente, se aplica a individuos grupales en la que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto. (González, 2001)

En los años 60 se empezó a estudiar en las escuelas suecas este fenómeno, que no era nuevo para la condición humana, así como en los primeros años 80 el psiquiatra alemán Heinz Leyman (experto internacional más reconocido en el campo del mobbing en los lugares de trabajo) aadvirtió el mismo fenómeno de comportamiento hostil en el marco de las organizaciones y las devastadoras consecuencias que tiene sobre las víctimas.

Definiendo el mobbing laboral como:

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (Ortega, 2001)

Así mismo Leyman realizó una prueba piloto denominada LYPT (Leymann Inventory of psychological terrorization) que consta de cuarenta y cinco preguntas típicas de mobbing o psicoterror laboral y mide el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr la

aniquilación u obstrucción y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. (Goncalves y Gutierrez, 2005, p.3)

Similares investigaciones se han llevado a cabo en la Unión Europea a finales de la década de los ochenta, un ejemplo de ella es la elaborada por el profesor universitario Iñaqui Piñuel a través del CUESTIONARIO CISNERO (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) siendo el más completo realizado hasta el momento en España.

Estudios realizados por diversas instituciones señalan que el 3,5% de la población laboral experimenta acoso psicológico laboral (mobbing), y se ha incrementado a 5% en 1998 y al 7% en 1999, y en el caso español las cifras se sitúan en torno al 11,4%, señalado en su momento por el propio Leymman. (Acoso psicológico en el trabajo. Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud, 2004), Goncalves y Gutiérrez 2005.

Las Organización Internacional del trabajo, la universidad de Alcalá de Henares, la fundación Europea, entre otros organismos dedicados a la investigación, se han dado a la tarea de continuar el estudio de leymman, buscando mostrar el acoso laboral con su dinámica mas habitual, las consecuencias sobre la salud psicológica de aquellos que la padecen y las causas de su aparición, que hasta el momento han sido atribuidas a factores como celos, competencia, envidia, promoción de un trabajador, la llegada de un nuevo empleado al lugar de trabajo, serios problemas organizacionales, poca capacidad para la resolución de conflictos por parte de un grupo, conflicto de ideología política, entre otros" (Hidalgo, 2002)

La presencia del fenómeno de mobbing podría asociarse al actual modelo económico basado en el discernimiento, la llamada "era del conocimiento", en la cual la información, la comprensión y las nuevas tecnologías son las que definen las nuevas reglas de la economía, las cuales son: la globalización, el incremento de la competencia, el avance tecnológico y la turbulencia del entorno (Da Silva, 2006, p.5), ocasionando el desplazamiento del hombre de sus labores, aumentando la división del trabajo y la lucha de los empleados por mantenerlo.

Realizando un acopio de las consecuencias descritas en cada investigación con respecto al acoso psicológico que sufre un trabajadores en su puesto de trabajo, conseguimos que las más comunes son: Problemas de salud relacionadas con la somatización de la tensión nerviosa, la persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda y entre las dolencias más frecuentes, dificultades de concentración y memoria, miedo acentuado y continuo, ansiedad, irritabilidad, sentimiento de amenaza, reacciones paranoicas, disminución de la autoestima, miedo al fracaso. Son consecuencias devastadoras y más aun son las extrapolaciones que de ella derivan hacía la sociedad, haciendo de la persona un ser improductivo para una nación que seguramente necesita de su desempeño para un desarrollo optimo.

Existe una opinión generalizada sobre el acoso psicológico laboral como un problema de salud que hay que erradicar con medidas preventiva en las empresas, por lo que al margen de la legislación serán especialmente útiles los llamados códigos de buena conducta. Hasta el punto que muchos países que carecen por el momento de iniciativa legislativa al respecto han centrado la lucha en aspectos eminentemente formativos, elaborando guías para empresarios y trabajadores.

Se estima que el *mobbing* es un importante problema social, no sólo por su repercusión en la salud de la persona afectada, sino también por los elevados costes indirectos que ocasiona, derivados de la disminución del rendimiento, el absentismo laboral, el aumento de la accidentabilidad, el aumento de las bajas laborales, etc.; e incluso desde un punto de vista epidemiológico por el elevadísimo número de personas que pueden estar sufriendo las consecuencias del mismo. En España, el último informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2001) estimaba, probablemente que alrededor de 750.000 personas estaban padeciendo acoso psicológico en sus trabajos. Esos datos se calcularon a partir de una estimación de prevalencia del 5%, excesivamente moderada si se comparan con los datos del Quinto Informe Cisneros sobre el acoso psicológico y moral en el

trabajo, desarrollado por Piñuel en la Universidad de Alcalá, que hallaba que, en España, más de 1,5 millones de personas son víctimas de *"hostigamiento laboral",* lo que supone más del 15% de los trabajadores en activo.

La necesidad de abordar el problema de la violencia en el trabajo ha generado una serie de estrategias de prevención novedosas y efectivas, por parte de gobiernos locales y nacionales, empresas y sindicatos en diversos lugares del mundo, donde se llevan a cabo políticas de "tolerancia cero" y programas de prevención. De hecho algunos países han reconocido el problema de la violencia en su legislación sobre salud y seguridad, citando algunos de ellos tenemos a Argentina, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Polonia, y Suecia. (Organización Internacional del trabajo, sala de prensa, 2006) , de igual manera la OIT adopto algunos convenios sobre la protección de los trabajadores y la dignidad en el trabajo, donde junto a la Organización Mundial de la Salud e internacional de servicios públicos desarrollaron una serie de directrices para combatir la violencia en el trabajo en el sector de la salud.

Para la prevención del *mobbing* laboral se tiene en consideración la regulación legislativa que protege los derechos de los trabajadores ante los tribunales de justicia y los tratados de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) sobre la discriminación . Hay países que han legislado específicamente sobre el tema y otros creen que estas conductas pueden ser perseguidas y castigadas utilizando la legislación ya existente.

Este es uno de los temas que trata de tomar fuerza en Venezuela, se puede notar a través de cada uno de los foros y congresos que se han estado llevando a cabo en los últimos años en el país, un ejemplo de ello es el foro dictado por Jurisprudencia del trabajo, denominado "El nuevo peligro que nos asecha: *mobbing (*acoso moral en el trabajo), en el mes de septiembre del año 2006, y a través de algunas demandas que se han intentado introducir en los tribunales, con resultados sin mucho éxito, como tal es el caso de los despedidos por razones políticas de la empresa petrolera en el año 2002 (Goncalves y Gutiérrez, 2005) . Sin embargo el desarrollo de este tema es escaso, en el plano de investigación son pocos los estudios que se han realizado, encontrando pocas tesis referente al tema, una que otra

publicación, y un marco legal protectorio insuficiente, si bien es cierto en la ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo en su artículo 1° establece que la ley tiene como objetivo establecer normas y lineamientos de las políticas, órganos y entes que permitan garantizar a las trabajadoras y trabajadores, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y *mentales*, no contiene una sección dedicada al acoso psicológico laboral y no define que se entiende por acoso psicológico laboral.

En la presente trabajo se pretende estudiar este tema, a través de una investigación que logre mostrar porcentualmente las cifras de mobbing laboral en trabajadores que laboran en diversas empresas de consumo masivo en Venezuela, el cual servirá para ampliar la escasa información existente, dar a conocer la tendencia del mobbing laboral en nuestro país, proporcionando datos que puedan servir para su discusión, como podría ser útil para despertar interés en los organismos legisladores de la nación, intentando dar inicio a discusiones sobre la inclusión de nuevas leyes en el marco legal protectorio y/o hacer más ímpetu en las ya existentes, redactándolas con mayor claridad y especificación , y a demás motivar a la creación de instituciones que difundan más información, brindando apoyo y asesoramiento a aquellos que lo necesiten, todo esto si fuera necesario.

Por todo lo antes planteado es menester conocer:

1.- ¿Cuál es la situación en materia de acoso psicológico laboral en trabajadores que laboran en empresas de consumo masivo ubicadas en la zona Este de la ciudad de Caracas en el año 2007?

III. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.

Una vez planteado el problema de investigación, el estudio de desarrollará sobre las bases del siguiente objetivo:

Objetivo General:

Determinar la situación en materia de acoso psicológico laboral en trabajadores que laboran en empresas de consumo masivo ubicadas en la zona Este de la ciudad de Caracas en el año 2007

Objetivos Específicos:

A partir de la operacionalización de las variables se pueden precisar menudamente los siguientes objetivos específicos:

1.- identificar las formas de maltrato psicológico más frecuentes del agresor.

2.- identificar de donde proviene el acoso psicológico laboral (superiores, subordinados o compañeros de trabajo).

3.- Identificar la frecuencia con que se produce el hostigamiento.

4- identificar que sexo es más propenso a sufrir acoso psicológico laboral.

5.- Identificar que edad es más propensa a sufrir acoso psicológico laboral.

6.- Identificar que Unidad organizativa es más propensa a sufrir acoso psicológico laboral.

7.- Identificar como se manifiesta el *mobbing* en los trabajadores que sufren o han sufrido el acoso.

8.- Generar un conjunto de recomendaciones a las victimas de esta situación con el fin de tratar de superar el acoso psicológico laboral.

IV. MARCO TEÓRICO

El estudio del Acoso Psicológico en el puesto de trabajo (Mobbing) que se elabora en esta investigación, está basada en varios estudio realizados por el psicólogo y profesor universitario Iñaqui Piñuel durante los años 2000 al 2006, que tuvo como finalidad estudiar en profundidad el acoso psicológico en el puesto de trabajo en varias ciudades de España.

A continuación se presenta la teoría asociada al problema de investigación, la cual proporciona una visión integral de lo que se investiga. Se hacen referencias a estudios realizados por autores en materia de acoso psicológico laboral, a fin de basar el problema de investigación sobre bases teóricas y metodológicas ya probadas en anteriores publicaciones.

Con el comienzo y desarrollo de la Revolución Industrial, las relaciones de trabajo, han alcanzado una especial importancia dentro de las sociedades y de las empresas, no solo por tratarse de relaciones que afectan fundamentalmente la vida económica de las sociedades, sino también por la importancia intrínseca de las mismas, ya que la actividad laboral permite que los seres humanos puedan satisfacer necesidades de subsistencia y superación, individuales y colectivas, sólo realizables mediante el dominio de la tierra y la naturaleza por el ingenio y el trabajo(Urquijo, 2001. C.p Goncalvez y Gutierre, 2005).

Es por esta razón que a la Relaciones Industriales (a macro nivel) le compete conocimientos interdisciplinares para abordar la problemática laboral desde varías perspectivas, y así poder estudiar, analizar, plantear y resolver los problemas laborales, tales como el desempleo, estudios de mercado, reclutamiento y selección de las personas más aptas

para un cargo, la planificación nacional de recursos humanos, análisis de las consecuencias sociales de la implantación de tecnologías avanzadas, adiestramiento de personal, la remuneración justa, ambiente de trabajo, seguridad industrial en el área de trabajo, implementación de políticas salariales y sociales, etc. (Urquijo, 2001).

Urquijo (2001), comenta que Richar Hyman en su enfoque marxista de las relaciones industriales la define como una disciplina que estudia los procesos de control sobre las relaciones de trabajo y entre estos procesos especialmente los que se refieren a la organización y a las acciones colectivas de los trabajadores, lo cual indica que se debe prestar atención no sólo a los sindicatos en cuanto organizaciones, sino también a los trabajadores, sus problemas y aspiraciones; y, en especial a las relaciones de índole colectiva(condiciones de las negociaciones, límites, acuerdos, conflictos, etc.) entre empleados y empresarios.

De los diversos enfoques sobre el sistema de Relaciones Industriales que describe el profesor Urquijo en su libro " Teoría de las Relaciones industriales, de cara al siglo XXI, 2001" , se resume que existe un consenso fundamental entre los autores de estos enfoques (John T. Dunlop, William H. Holley, Kenneth M. Jennings, Alton W. Craing, Richard Hyman, Thomas Kochan, Harry Katz, Robert McKersie, y Hector Lucena.) en considerar las Relaciones Industriales como aquellas relaciones sociales que surgen y se desarrollan en la actividad laboral humana, de acuerdo a los distintos modos de producción que han sido ensayados en el proceso histórico de configuración de las distintas sociedades. (Urquijo, 2001).

Tal como se puede observar en estas definiciones, el espectro de estudio de las Relaciones Industriales resulta evidentemente amplio, pudiéndose concentrar en tres áreas principales: Compensación y beneficio, Relaciones laborales y Recursos Humanos, es en esta última donde la importancia del ambiente organizacional radica en que las personas planean, organizan, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización.

Según Idalberto Chiavenato (2005) Las organizaciones son instrumentos sociales que sirven para que muchas personas combinen sus esfuerzos y trabajen juntas con el fin de alcanzar objetivos que jamás podrían alcanzar si trabajaran en forma aislada. En realidad son un sistema racional de cooperación .De ahí la importancia del papel que las personas y los grupos desempeñen en el comportamiento organizacional.

Además, Chiavenato (2000), c.p Goncalvez y Gutierrez 2005, explica que las personas buscan adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones, a fin de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, por lo que la imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Dado que la satisfacción de tales necesidades depende de otras personas, es importante que la organización comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. Una buena adaptación denota "salud mental".

Una manera de definir Salud Mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son:

1.- Sentirse bien consigo mismas.
2.- Sentirse bien con respecto a los demás.
3.- Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

Esto explica el nombre de clima organizacional dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando se logra motivar adecuadamente al personal, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional puede presentar conflictos que luego traerá como consecuencia estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc.; hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característico de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (caso de huelgas, mítines, etc.). (Goncalves y Gutierrez, 2005).

Para Chiavenato (2000), c.p Goncalves y Gutiérrez (2005), uno de los aspectos esenciales del área de recursos humanos es la solución de conflictos laborales asumiendo una actitud global y de largo plazo. Entendiendo como conflicto la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que puedan llegar a toparse.

Es por esto que uno de los propósitos de las Relaciones Industriales debe ser crear condiciones o situaciones en el que el conflicto pueda ser controlado y dirigido hacía canales útiles y productivos. Y para lograr esto el profesional de esta área debe mantenerse informado sobre todos los casos que se presenten en el área laboral, apoyándose en la información aportada por organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien presenta periódicamente resultados de investigaciones realizadas a nivel mundial, como es el caso del tema : " acoso psicológico laboral"

1.-ACOSO PSICOLÓGICO EN EL PUESTO DE TRABAJO O MOBBING LABORAL

1.1 Definiciones de Mobbing laboral

Existen múltiples definiciones del término acoso psicológico laboral o mobbing, por lo cual, resulta menester ubicar alguna de ellas y tomar una definición en específico como referencia básica para el estudio.

Heinz Leymann, define el mobbing como: " situación en que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media, una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media, unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo" (Velásquez, 2005, p. 47).

La Organización Internacional del trabajo, lo define como: " toda acción, incidente, comportamiento que se aparta 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"(Velásquez, 2005, p. 31).

Marie France Hirigoyen, concibe el mobbing como: " Una conducta abusiva que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo"(Fernández, 2005, p. 48).

Iñaki Piñuel, define el mobbing como: "deliberado y continuado maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y a hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización" (Escat, 2004)

La legislación española propone la primera definición de acoso, como: " el ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder" , de donde se desprende la existencia de una conducta hostil, dirigida hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que mantienen una subordinación de hecho, siendo reiterativa y persistente en el tiempo y pudiendo adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la infravaloración de sus capacidades hasta su desbordamiento al asignarle tareas por él irrealizables, pasando por comportamientos tales como ocultarle información, aislarlo del resto de los compañeros, difamarlos, amenazarlos, inferirle tratos vejatorios e invadir su privacidad.

1.2. Concepto de *mobbing* a utilizar en el estudio:

Integrando todos los conceptos anteriores, podemos definir mobbing o acoso psicológico laboral como:

Situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia extrema sobre otra u otros de forma sistemática o recurrente(como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado(como media unos seis meses), que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos, donde la persona o personas son agredidas, amenazadas, humilladas o lesionadas; se da en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, que buscan con ello desestabilizarlo y humillarlo emocionalmente, produciendo daños físicos y/o emocionales , con vista a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral, poniendo en peligro su empleo y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

2.- TIPOS DE ACOSO PSICOLÓGICO

De forma mayoritaria, los comportamientos de acoso tienen origen en los compañeros de trabajo o superiores jerárquicos, si bien rara vez se producen acoso de tipo ascendentes (Piñuel & Zabala, 2001), por este motivo los tipos de acoso pueden clasificarse en base a la acción de compañeros o superiores:

2.1.Acoso de otros compañeros de trabajo.

Este tipo de ataques se pueden producir debido a varias razones, tal y como apunta Piñuel & Zabala, (2001).

- Un grupo de trabajadores intentan forzar a otro trabajador reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría.
- Enemistad personal o inquina de uno o varios compañeros.
- Un grupo de trabajadores "la toma" con un compañero, debido a mera falta de trabajo o aburrimiento.
- Se ataca a una persona débil, enferma, minusválida o con defectos físicos, para dar causa a la agresividad latente o la frustración.
- Se desencadena el ataque por la diferencia que se tiene con respecto a la víctima (extranjero, sexo opuesto, otra raza, apariencia física).

2.2.El acoso a un superior por parte de sus subordinados (Piñuel & Zabala, 2001)

Señalan 2 tipos de acoso:

- Un grupo subordinado se rebela contra la parcialidad, arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenando el acoso. Estos casos, suelen ser escasos, y en ellos suele triunfar el propio jefe.

- Un grupo subordinado se rebela contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo.

2.3 El acoso de un superior a un subordinado.

El denominador común suele ser que el jefe utiliza su estatus y su poder de manera abusiva y desmesurada, con el objetivo de reducir la influencia social de un subordinado en su entorno, o bien forzándolo a dejar el trabajo de manera voluntaria o a solicitar el cambio o la baja temporal.

A veces el acoso psicológico laboral desencadenado por un superior es anterior a una decisión de despido, se desarrollan una serie de ataques, con la intención que la víctima sea estigmatizada por sus compañeros de trabajo y aislada socialmente, además de generar un deterioro personal y psicológico que posteriormente se utilizará como argumento para atribuirle problemas previos de personalidad, agresividad, etc.; y presentar la decisión del despido como lógica y justificada (Piñuel & Zabala, 2001, c.p Goncalvez y Gutiérrez, 2005, p. 38).

Se utilizan entonces amenazas, insultos vejaciones en público o en privado, y se prevale de su autoridad jerárquica para aislar a la víctima o dejarla sin trabajo que realizar, o para darle trabajos imposibles o fuertemente estresantes o para monitorizar y controlar de manera malintencionada y perversa el trabajo de la víctima a fin de pillarla en algún "renuncio" (Piñuel & Zabala, 2001, c.p Goncalvez y Gutiérrez, 2005, p. 38).

3.- CARACTERISTICAS DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO

Manuel Velásquez Fernández (2005), traza algunas conclusiones generales y definitivas en torno a las características que ha de reunir esta conducta.

a) Los actores del acoso:

Como queda patente en la definición de Leymann, el acoso es un conflicto interpersonal y puede enfrentar a un sujeto o varios sujetos activos que realizan la conducta acosadora y un sujeto o varios sujetos pasivos que lo sufren. Los actores pueden ser, por tanto, individuos o grupos de individuos en uno u otro caso, si bien, el carácter individual o grupal de los actores dependerá, en buena medida, del tipo de acosado del que se trate. Será generalmente un solo agente activo y un solo agente pasivo. Serán rara vez varios los sujetos activos o pasivos ante el acoso moral y habrá más tendencia a las conductas grupales en el acoso discriminatorio.

No existirán dudas en la concreción de los sujetos cuando tanto el sujeto activo como el pasivo sean, en uno u otro caso, una persona individual, pero empezarán a surgir cuando se pretende identificar a un "grupo de personas" como presunto agresor o víctimas del acoso. En el caso de los comportamientos grupales habrá de existir entre las personas físicas que componen "el grupo" atacante una demostrada identidad y unidad de acción y de fines, y por parte del grupo atacado una idéntica situación frente al atacante. De otro modo, se corre el riesgo de confundir una situación de acoso con la de varios y sucesivos conflictos que ocurren de forma simultánea o sucesivamente conflictos con personas que solo tienen en común su pertenencia a la plantilla de una misma empresa o su mera presencia en el mismo lugar de trabajo. Y por otra parte tampoco sería acoso la conducta defectuosa de un supervisor o encargado que toma decisiones desordenadas, arbitrarias o injustas con todo o gran parte del personal que se encuentra en un cargo, sin que exista entre dichas conductas ningún tipo de relación o finalidad común.

La conducta arbitraria de un superior no puede ser de acoso por no estar focalizada en un individuo o en un grupo de ellos con idéntico fin u ocasión.

b) La relación entre el agresor y la victima puede ser variable:

La relación entre el agresor y el agredido puede ser de cualquier tipo, pero casi siempre es de facto desigual. No suele ser un conflicto entre iguales y puede darse por abuso de la posición dominante por parte del agresor.

La forma de relación más típica es la que se entabla entre superior - agresor y subordinado - agredido (vertical descendente).

Pero puede tratarse también de una relación desigual que se caracteriza por la diferente posición de facto que cada uno tiene dentro de la organización de la empresa o de la situación en el centro de trabajo, como ocurre en el llamado "mobbing horizontal", definido por Universia (2003) como: trabajador con el mismo nivel jerárquico pero con una posición no oficial de facto superior.

Y puede ser incluso una relación entre subordinado – agresor y supervisor – agredido, en el denominado mobbing ascendente, por la posición de mayor antigüedad y conocimiento de la organización por parte del atacante o atacantes sobre el agredido, a pesar de su inferior jerarquía.

c) Es una conducta o comportamiento del agresor y no un mero acto circunstancial

La violencia psicológica que se ejerce por el atacante o atacantes es un comportamiento o conducta y, por lo tanto, ha de comprender diversos actos de cierta gravedad y entre sí relacionados que se reiteran o repiten en el tiempo con cierta asiduidad. No se debe confundir el acoso con un mero conflicto ocasional y puntual ni tampoco con una sucesión de conflictos puntuales, si entre ellos no existe una relación de cualquier clase. Se trata por tanto, de un "proceso continuado".

d) Es una conducta no deseada por el ofendido.

Se trata de una situación frente a la que la propia víctima se ha de "autocategorizar" como tal, siendo necesario que se sienta acosada para considerar que sufre

de acoso psicológico, pudiéndose dar la circunstancia de que no se sienta acosada y los testigos directos de los hechos puedan opinar lo contrario. La victima en consecuencia, es la que debe reclamar ante las instancias.

e) La violencia que se ejerce es psicológica, no física

El contenido de esa conducta agresiva hacia la victima puede consistir en muy diversos actos, todos ellos tendentes a hundir su reputación, buscar su aislamiento en el medio laboral, perturbar el ejercicio de su trabajo (Leymann) o, en definitiva, a dañar su dignidad y crearle un entorno intimidatorio, humillante y ofensivo (Irigoyen,2003) .

Si se tratase de actos de violencia física o amenaza de hacer uso de ella no estaríamos hablando, de acoso psicológico, sino una conducta de consecuencias jurídicas diferentes.

f) Es una conducta que daña objetivamente derechos individuales.

La idea inicial de Leymann es que el mobbing tiene como finalidad lograr la exclusión del trabajador agredido del lugar de trabajo, y otros autores, como Hirigoyen, han insistido posteriormente en que la intencionalidad del agresor de lograr la destrucción de la víctima es un factor consustancial a las conductas de acoso moral.

En algunas ocasiones, esta intencionalidad del sujeto activo agresor puede ser claramente constatada por el juzgador y así suele ocurrir particularmente en los supuestos en que la conducta obedece a una represalia, bien ya sean por actos que han podido degradar a la dirección de la empresa, o a otros trabajadores presentes en el centro de trabajo, o como reacción al ejercicio de acciones judiciales.

g) Se ha de dar en el ámbito laboral.

El acoso del que se habla tiene lugar en el trabajo, es decir, en el ámbito de las relaciones laborales o por cuenta ajena, ya sea entre las personas que forman parte de una misma empresa, o bien, entre personas de diferentes empresas, pero que se encuentran presentes en el lugar de trabajo y se relacionan entre sí de un modo estable.

Los conflictos ajenos a la relación laboral, por vecindad, querellas familiares, enemistad, etc., sí podrían constituir acoso, pero no sería de aplicación la legislación laboral ni de la función pública.

4.- ETAPAS DEL PROCESO.

Según la asociación Acción contra el acoso laboral, fundada en España (A.C.A.L) (2002) el mobbing laboral recorre varias etapas, las cuales son:

4.1.- Fase de conflicto o de incidentes críticos:

En un momento determinado se produce un cambio repentino en la relación profesional.

* El cambio suele estar motivado por la envidia, los celos, la competitividad, el ansia de ascenso o la inclusión de una nueva persona en el grupo a la que se le ve como competidora.

* La victima comienza a ser criticada y perseguida de la forma de hacer su trabajo y se utiliza por parte del acosador todo tipo de incidentes, tretas, calumnias, y vejaciones, tanto personales como profesionales.

4.2.- Fase de acoso y estigmación:

* La victima comienza a quedar excluida en lo personal y apartada en lo social, y en lo profesional se le asignan tareas insignificantes o humillantes.

* Se consolida el conflicto convirtiéndose en una campaña de hostigamiento.

* El acosador busca el apoyo del grupo, bien por inclusión o por omisión.

* En muchas ocasiones ni siquiera la victima es conciente, al principio, de la campaña en su contra.

4.3.- Fase de solicitud de ayuda y diagnostico:

* La victima queda totalmente aislada y derrotada y sufre inexorablemente un periodo de deterioro de su salud.

* De seguir en la empresa, comienzan las bajas laborales, cada vez mas largas, se enferma (problemas psicológicos, físicos, sociales, familiares), y la situación se agrava día a día.

* La victima puede llegar incluso al suicidio. Por ello es primordial que el diagnostico del proceso se realice de forma correcta y cuanto antes, pues los efectos son más perjudiciales cuanto más tiempo pase.

4.4.- Fase de intervención de la empresa:

* A veces la empresa toma cartas en el asunto. Las medidas suelen consistir en rotación de puestos, cambios de departamentos, intentos de arreglos amistosos, o bien, directamente el despido del acosado o bien del acosador.

* Los compañeros de la victima, en un principio, se solidariza con ella; tras pasar las barreras de esta fase, la abandonan a su suerte. "no vaya a ser que les toque pagar a ellos también".

* En la victima se generan sentimientos de culpabilidad y remordimiento." tendrán razón los demás…", "sin duda es culpa mía…", "debo cambiar…".

* Si no se solicita ayuda externa, la victima no puede resolver el problema. Sencillamente está desbordada.

* De no solucionarse esta fase satisfactoriamente, comienzan los efectos indeseables, perjudicando la salud de la víctima.

5.- PERFIL DEL ACOSADOR

Piñuel & Zabala (2001) define al acosador como un individuo con una personalidad psicopática, con alteración del sentido moral y ausencia de culpabilidad: cobarde, mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación, mediocre y con complejo de inferioridad; que además necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. Un mediocre inoperante activo

6.- PERFIL DEL ACOSADO

Diversos autores han tratado de caracterizar la personalidad del acosado. Para Piñuel y Zabala son personas con elevada ética, honradez, rectitud, y sentido de justicia; autónomas, independientes y con iniciativa; altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes; populares, líderes naturales o con carisma para liderar y con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo. Otros autores las clasifican en a) Envidiables: personas brillantes y atractivas, que se consideran peligrosas o competitivas y con las cuales el acosador se siente

cuestionado por su sola presencia; b) Vulnerables: con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente depresivos, necesitados de afecto y aprobación y que son vistos como una "presa fácil" e inofensiva; c) Amenazantes: son activos, eficaces y trabajadores, ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura, haciendo sentir al acosador cuestionado y en peligro de perder su liderazgo.

Es fundamental diferenciar el concepto de víctima de *mobbing* del denominado "victimismo", persona que se auto compadece permanentemente y que no sufre en realidad de acoso.

7.- EFECTOS DEL ACOSO PSICOLOGICO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LA VIDA SOCIAL DE LA VICTIMA.

7.1 Daños en las relaciones con los compañeros de trabajo: La estigmatización.

Piñuel & Zabala (2001) suelen identificar los siguientes daños en la reacción social con los propios compañeros de trabajo:

* Exclusión y rechazo de los propios compañeros de trabajo. Estos han recibido el mensaje del acosador (muy especialmente si es jefe de todos ellos) y han comprendido que la víctima es estigmatizada.

La reacción natural suele ser que los compañeros pienses que "algo habrá hecho", incurriendo en el error distribucional que deriva del mecanismo psicológico de la disonancia cognitiva. "si no se lo merecía, no le ocurriría nada….; luego en el fondo se lo merecía".

* Otra reacción típica es la del miedo que tienen sus compañeros de trabajo a comunicarse con la victima por temor a que el acosador tome represalias con ellos.

A veces los propios compañeros se suman a la labor de acoso realizado por el acosado, haciendo de cooperadores necesarios en el aniquilamiento psicológico. Son raras las excepciones en las que otros compañeros se comportan de manera solidaria con la víctima.

* Intento por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, por que ven en la resistencia un peligro para ellos.

* Traición de los propios compañeros de trabajo materializándose en forma de delaciones, manipulaciones, falsos testimonios, trampas, distorsiones del trabajo de la víctima, robos, calumnias, etc.

7.2 Daños en la relación de pareja: el deterioro de la relación.

La relación conyugal se resiente fuertemente de la situación de acoso laboral. No es infrecuente que el acosado desencadene o acentúe las tensiones propias de la relación ocasionando en numerosos casos la ruptura del vínculo mediante una separación o un divorcio. Piñuel & Zabala (2001) mencionan como causas del deterioro de la relación de parejas lo siguiente:

* Falta de empatía del cónyuge hacia la victima del acoso y su circunstancia laborales. No hay que olvidar que el cónyuge desconoce habitualmente la situación concreta, por la que atraviesa una víctima de acoso moral.
* El cónyuge no puede ni siquiera concebir, por lo increíble que le parece, que se puedan producir tales situaciones en empresas modernas, avanzadas.
* Cuando la víctima llega a percatarse que la causa de todo puede radicar en una situación de acoso psicológico por parte de un agresor que busca su degradación y destrucción personal, y comienza a comentarlo con su pareja, esta suele hacer referencia casi de inmediato a la poca consistencia de esta interpretación recurriendo a la extendida frase: " estas paranoico" .
* El tiempo que las parejas dedican a comunicarse cada vez se reducen más debido a ello, las vivencias traumáticas como el acoso Psicológico laboral que suele requerir paciencia, tiempo y un clima de aceptación incondicional y empatía para sanar, y apenas tienen hueco en las agendas familiares. La victima del acoso siente que su situación no recibe la suficiente atención por parte del cónyuge, que, además, suele estar cada vez más molesto por las quejas reiterada de la víctima. (Piñuel & Zabala, 2001, c.p Gutierrez y Goncalvez, 2005, p. 43).

8.- EFECTO DEL ACOSO PSICOLOGICO EN LA ESFERA PROFESIONAL DE LA VICTIMA.

* Minar la empleabilidad de la victima es el objetivo directo del mobbing.

* La victima no puede desempeñar su trabajo, pedir un traslado, o simplemente, buscar otro trabajo, con lo que queda abocado a una situación profesional imposible.

* Se reduce su autoestima por las continuas manipulaciones y acusaciones malévolas del hostigador, lo que merma considerablemente la calidad de su trabajo.

9.- EFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN LA ECONOMÍA

Parte de la consecuencia final del acoso psicológico laboral, es que las personas terminan dejando de percibir sus beneficios económicos al renunciar o irse del trabajo; tal como lo comenta Piñuel & Zabala (2001):

* Abandono voluntario del trabajo actual.

* Despidos.

* Incapacidad personal (salud física y emocional) de volver a trabajar o de buscar trabajo.

* Dificultades para encontrar otro empleo, debido a las malas referencias proporcionada maliciosamente por el acosador o empleador anterior.

* Dificultades para hacer frente a compromisos económicos8 hipotecas, letras, facturas, gastos, etc.)

* Agotamiento de las reservas económicas (ahorros)

* Venta obligada de propiedades (coches, casa, bienes raíces o bienes muebles).

10.- ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE EL MOBBING LABORAL.

Hasta el momento se han publicado investigaciones de este tipo en Noruega, (Einarsen & Raknes, 1991; Kihle, 1990; Matthiesen, Raknes, & Rokkum, 1989), Finlandia (Bjorkqvist et al.,1994; Paananen & Vartia, 1991), Alemania (Becker, 1993; Halama, 1995;

Knorz & Zapf, 1996; Zapf et al., 1996), Austria (Niedl, 1995), Hungría (Kaucsek & Simon, 1995), y Australia (McCarthy, Sheehan, & Kearns, 1995; Toohey, 1991. estudios Cisneros. I II III IV V VI. , y el estudio de leymann.

11.- El AMBITO LEGAL DE LUCHA ANTI- MOBBING

El ámbito legal de lucha anti – mobbing puede ordenarse como sigue:

1. Ámbito Internacional 1.1 Unión Europea

* Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo

* (2001/2339(INI), 20.9.2001, que propone la elaboración de un libro verde por parte de la comisión.

* Directiva 2000/78/CE, del Consejo, de 27.11, relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo, donde se proporciona una definición de acoso a efectos de discriminación.

* SOFT LAW: Código de Conducta del Banco Central Europeo, elaborado conforme al art. 11.3 del Reglamento interno del Banco Central Europeo.

* Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea (diciembre 2002), aunque no tiene todavía valor jurídico vinculante.

* Libro verde sobre la responsabilidad social de las empresas en el ámbito europeo.

2. Organización Internacional del Trabajo(OIT)

* Carta de principios Fundamentales de los ordenamientos laborales (1998)

* Informes o Estudios sobre Condiciones de trabajo que sirven para ayudar a la aplicación de tales normas.

* Convenio Colectivo adoptado por la Oficina Internacional del trabajo y el sindicato de la OIT, firmado en Ginebra el 26.2.2001, en calidad de mejora de las estructuras

* Y procedimientos de prevención y solución existentes (prevención del acoso y procedimientos de solución del conflicto).

3.- Derechos Comparados en la Unión Europea

3.1 Países de la U.E y EEE

* SUECIA: Ordenanza del Consejo Nacional sueco de Seguridad y Salud Laboral (Ordinance of the Swedish Nacional Borrad of Occupacional Safety and Health containing), 21.9.1993, que contiene medidas a favor de las victimas de violencia en el trabajo.

* FRANCIA: Capítulo IV (la lucha contra el acoso moral en el trabajo) de la Ley 11.2002 -73 de 17.1.2, de la modernización social.

* ITALIA: (Leyes Regionales)

* BELGICA: (Código Penal desde 1998)

* SUIZA: arts. 321 y 328 del Código de trabajo

* LUXEMBURGO: Moción de la Cámara de Diputados en la que se insta al Gobierno para presentar un proyecto de ley contra el acoso moral, que complete la ley contra el acoso sexual adoptada en fechas anteriores.

* SUIZA: Iniciativa parlamentaria para iniciar un proceso de reforma legislativa que lleve a una ley específica contra mobbing (5. 10.2000)

4.- Algunas experiencias relevantes fuera de la Unión Europea

4.1 Comunidad Anglosajona Australiana y Nueva Zelanda: Workplace Health and Safety, 1995, y varias guías que permiten su aplicación frente a las conductas de mobbing o bullying.

4.2 Comunidad Latinoamérica

4.3 BRASIL: Iniciativas Federales y leyes Regionales o Municipales: ley contra asedio moral de la Cámara Municipal del estado de Sao Paulo (enero 2001)

4.4 URUGUAY: proyecto de ley para tipificar como fatal laboral grave la violencia moral en el trabajo, conjuntamente con el acoso sexual, brindando además protección frente al despido de estos casos (14.4.2000).

5. ESPAÑA: no tiene una legislación específica, sin embargo tiene uno de los ordenamientos más avanzados en el mundo para prevenir y sancionar este comportamiento. Sus iniciativas parlamentarias son muy pobres, si bien ya empiezan a aparecer, tanto en los ámbitos regionales, como centrales. (Navarrete, 2003, p. 6 y 7).

12.- REGULACIÓN NORMATIVA ANTI- MOBBING EN EL AMBITO VENEZOLANO.

En el derecho positivo venezolano no existe una normativa específica que regule y sancione las conductas antijurídicas del mobbing.

Ahora bien, el hecho de que no exista una norma específica reguladora o condenatoria que tipifique el acoso moral como conducta antijurídica, no quiere decir que el ordenamiento jurídico venezolano no cuente con un conjunto de normas de rangos supraconstitucional, constitucional y legal sobre las que articular y fundamentar una respuesta suficientemente contundente frente a este fenómeno social de serias repercusiones en materia laboral. (2005, p.p 55). Este conjunto de normas son:

a.- Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia

1. ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte del agente del Estado, tiene derecho a la rehabilitación.

2.- toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

3.- Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encuentre en peligro de vida o por otras circunstancias que determine la ley. (Art. 46 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela).

b.- Toda persona tiene Derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y ciudadanas y el pleno ejercicio de sus derechos (Art. 60 ejusdem)

c.- Toda persona tiene derecho a la libertad de conciencia y a manifestarla, salvo que su práctica afecte la personalidad o constituya delito. La objeción de conciencia no puede invocarse para eludir el cumplimiento de la ley o a impedir a otros su cumplimiento o al ejercicio de sus derechos. (Art. 61 ejudem)

d.- … Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptara medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (Art. 87 ejusdem).

e.- Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, sus ideas y opiniones de viva voz, por escrito o mediante cualquier otra forma de expresión y de hacer uso para ello de cualquier medio de comunicación y difusión, sin que pueda establecerse censura. Quien haga uso de este derecho asume plena responsabilidad por todo lo expresado. No se permite el anonimato, ni la propaganda de guerra, ni los mensajes discriminatorios, ni los que promuevan la intolerancia religiosa. (Art. 57 ejudem)

f.- Todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia:

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

2...- la ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva... (Art. 21 ejusdem)

De esta forma la Ley Orgánica del trabajo desarrolla los derechos fundamentales expuestos cuando expresa que el estado protegerá y enaltecerá el trabajo y amparará la dignidad de la persona humana del trabajador(Art. 2 LOT) . (Yanes, 2005).

Visto esto, es pertinente acotar que con la presente investigación se pretende entre otras cosas ya expuesta en el planteamiento del problema, que los organismos encargados de proponer, discutir, y aprobar las leyes laborales conozcan en profundidad el tema del acoso psicológico y a raíz de sus resultados, tomen en cuenta si es necesario o no, darle mayor énfasis a la hora de establecer las leyes, dejando a un lado la posibilidad de darle interpretación a leyes que medianamente conducen a presumir que tienen relación y pueden ser aplicadas a la hora de apelar ante un tribunal.

V. MARCO METODOLÓGICO

1.- Enfoque de la investigación

El desarrollo de la investigación se basa en un enfoque cuantitativo.

Para establecer las características esenciales del concepto del enfoque cuantitativo, se cita a continuación diferentes definiciones de autores:

"*El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas*" (Sampieri, 2006, p.100)

"*El enfoque cuantitativo es estructurado, trabaja con datos de naturaleza principalmente cuantitativa y con muestras mayores persiguiendo así una representatividad aceptable, normalmente permite generalizar las conclusiones obtenidas mediante un análisis estadístico y tiene una orientación más concluyente*". (Luque, 1997, p.121)

2.- Diseño y tipo de investigación

2.1.- Diseño de la investigación

"*El diseño de una investigación es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación*" (Sampieri, 2006, p.158)

El diseño de investigación puede ser Experimental o No Experimental. Como su nombre lo índica el diseño experimental se fundamenta en una:

> "*Situación de control, en donde se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas), para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos)*" (Sampieri, 2006, p.161)

El no experimental se define como:

> "*Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos*" (Sampieri, 2006, p.205)

Así mismo, el diseño no experimental se clasifica según el tiempo durante el cual se recolectan los datos; ésta puede ser: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y diseño Longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias. (Sampieri, 2006)

A fines del estudio, el diseño de investigación es de tipo no experimental, donde no se interviene el ambiente, es decir, no habrá manipulación de las variables. Adicionalmente, la perspectiva de temporalidad es transversal, debido a que el propósito del estudio es describir

variables, y analizar su incidencia en un momento o tiempo determinado. La recolección de datos se hará en siete empresas del área metropolitana de Caracas, en un mismo y único período de tiempo.

2.2.- Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter descriptivo, debido a que, tal y como sugiere Briones (1997, p.152), "*su finalidad principal es mostrar la distribución de los fenómenos estudiados en una cierta población y/o subconjunto de ella*". Las investigaciones descriptivas buscan caracterizar un fenómeno o situación particular indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (Dankhe, 1986).

Para determinar la situación en materia de acoso psicológico laboral en trabajadores que laboran en empresas de Caracas en el año 2007, se medirán una serie de características en un determinado momento: aspectos como: manifestaciones del *Mobbing*, proveniencia del *mobbing* (superiores, subordinados o compañeros de trabajo), acciones más frecuentes del agresor, sexo más propenso a ser agredido, nivel jerárquico más propenso a sufrir acoso, y otras características que se consideran relevantes o de interés para el estudio. Estas variables se medirán de manera independiente y con la mayor precisión posible, a través de un instrumento de recolección de datos creado para ello. Para luego decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés en empresas de Venezuela, específicamente en la ciudad de Caracas.

3.- Definición de variables.

Mobbing o acoso psicológico laboral: Situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia extrema sobre otra u otros de forma sistemática o recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado(como media unos seis meses), que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos, donde la persona o personas son agredidas, amenazadas, humilladas o lesionadas; se da en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, que buscan con ello desestabilizarlo y humillarlo emocionalmente, produciendo daños físicos y/o emocionales , con vista a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral, poniendo en peligro su empleo y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

4.- Operacionalización de variables.

Seguidamente se presenta la operacionalización de las variables a estudiar (Tabla 1)

Tabla 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Sociodemográficas	Sexo	Femenino Masculino
	Edad	
	Área donde se desempaña	
Mobbing o Acoso psicológico	Acciones frecuentes del agresor	Agresión, amenaza, humillación, inequidad, críticas, reproche, menosprecio, crueldad, calumnia.
	tiempo para ser considerada violencia extrema (frecuencia con que se produce el hostigamiento)	De forma sistemática y recurrente como media una vez por semana y durante un tiempo prolongado: como media unos seis meses.
	Lugar en que se da el mobbing	En el ejercicio de la actividad profesional o como consecuencia de la misma.
	Personas involucradas	Supervisores, subordinados o compañeros de trabajo
	Daños físicos (forma de manifestarse el hostigamiento)	somatización de la tensión nerviosa, trastornos funcionales, trastornos orgánicos, dificultades de concentración y memoria
	Daños emocionales (forma de manifestarse el hostigamiento)	miedo acentuado y continuo, ansiedad, irritabilidad, sentimiento de amenaza, alteración del sueño, reacciones paranoicas, disminución de la autoestima, miedo al fracaso.
	Acoso	Si No
	Daño físico o emocional ocasionado por el acoso	

5.- Fuentes de información

Según Luque T. (1997), la clasificación de las fuentes de información más generalizadas es la que se realiza en función de dos factores: existencia y procedencia.

En relación a la existencia de los datos con los que se opera y a los que se tiene acceso, se dice que pueden ser de fuentes primarias o secundarias. En las primeras, si los datos no existen o el investigador no es consciente de su existencia, entonces se elaboran expresamente para la investigación en curso, mientras que en las secundarias los datos ya existen y han sido elaborados previamente a la investigación.

En cuanto a la procedencia, si los datos proceden del ámbito interno de la organización se trata de datos o fuentes Internas, mientras que si se obtienen del ámbito externo de la organización son Externas.

Los datos a utilizar en esta investigación son de fuente primaria, ya que los mismos son obtenidos directamente de la realidad, es decir, son los que el investigador recoge en contacto directo con la muestra seleccionada. Adicionalmente, es externa o de Campo, ya que según Sabino (2002), la información será obtenida a través de instrumentos de recolección aplicados directamente a los segmentos o subconjuntos del mercado de interés.

6.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Luego de haber seleccionado el diseño de investigación más conveniente y la muestra adecuada conforme a nuestro problema de estudio, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos procedentes de las variables involucradas en la investigación.

Franklin (1998), destaca que la elección de las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, debe estar en función de las características del estudio que se pretende realizar.

Para la recolección de los datos de la investigación, se tomará una muestra de trabajadores mayores de edad. La técnica a utilizar para el levantamiento de los datos corresponderá a una encuesta como técnica básica, y el cuestionario como instrumento de recolección de la información.

7.- Diseño del cuestionario

El Cuestionario: es un instrumento de recolección de datos que está formado por una serie de preguntas escritas que se le aplica a las personas o unidades de análisis, con el objetivo de recoger la información empírica que se necesita para determinar los valores de las variables de la investigación; puede ser aplicado por el investigador (administración directa) o puede ser auto administrado por el propio informante. (Chávez, 2004).

Se aplicará un cuestionario ya existente, aplicado por el profesor Iñaqui Piñuel, en sus estudios sobre el mobbing laboral, por primera vez en España en el mes de Mayo de 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la comunidad de Madrid y en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Es denominado Escala Cisneros y está constituida por 43 ítems que miden las diversas formas de maltrato psicológico en el lugar de trabajo. Por otro lado, se obtiene de este cuestionario resultados referentes a los daños sobre salud psicológica más significativos entre las víctimas de mobbing y su incidencia estadística. Tiene una elevada consistencia interna de las escalas, con un alfa de Cronbach de 0.95 y un coeficiente de Spearman -Browm de 0, 96.

8.-Procedimiento de recogida de datos

La recogida de datos se comenzó contactando a cada empresa que formó parte del estudio, enviándoseles una carta donde se explica la razón de ser y se les solicitó la participación en el mismo. Luego se contactó a la persona encargada de cada una de las áreas (unidad organizativa) de la empresa y se coordinó con ella, el número de personas a su cargo que desearon participar en el estudio. Posteriormente se les aplicó el cuestionario, que fue entregado en un sobre previamente sellado, y devuelto de la misma manera, sin ningún tipo de identificación, de manera totalmente anónima.

9.- Universo, población y unidad de análisis de la investigación

Para Seijas F (1997, p.76), el universo es: "conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas", y la población la define como:

> "*Conjunto de medidas de las variables del estudio en cada una de las unidades que conforma el universo; es decir, cada una de las variables en estudio constituye una población que viene dada por el conjunto de valores que ella toma en las unidades que conforman el universo*"

Por consiguiente, el universo de la investigación está constituido por los trabajadores de empresas privadas de consumo masivo ubicadas en el área metropolitana de Caracas, y la población la constituye los trabajadores de éstas empresas ubicadas en la zona éste de Caracas, en el turno diurno.

10.- Unidad de análisis de la investigación

Un investigador necesita las unidades estadísticas para conocer la estrategia a seguir para la medición y para pensar en la estructura del marco de referencia de las unidades a ser estudiadas. Según Seijas F (1997), las unidades de estadísticas son: la de investigación, análisis y muestreo.

Para efecto del estudio las unidades de investigación corresponden a las empresas privadas de consumo masivo. Las de análisis y muestreo coinciden y la constituyen los trabajadores pertenecientes a cada una de las áreas de las siete empresas seleccionadas.

11.- Cobertura y período de referencia

El alcance geográfico de la investigación abarcará la zona éste del área Metropolitana de Caracas.

El levantamiento de la información se llevó a cabo entre el 1 de Julio y la primera semana de Septiembre del 2007.

12.- Muestra

La muestra es "un subconjunto de elementos de la población elegidos para estudiar y así tratar de inferir características de la población" (Luque T, 1997, p.198).

En este caso, la muestra la constituyen un grupo de trabajadores de empresas privadas de consumo masivo ubicadas en la zona el área Metropolitana de Caracas, en el turno diurno.

13.-Muestreo y tamaño muestral

Luque T (1997, p.198), señala que el muestreo es:

"*Un conjunto de operaciones encaminadas a determinar una muestra, su tamaño y demás características necesarias para identificar a los elementos que la forman. Estas operaciones debe diseñarse de manera que se consiga un buen equilibrio entre las necesidades de rapidez y la limitación de recursos, por un lado, y la garantía de calidad y de cierta precisión, por otro*"

El muestreo puede ser Probabilístico y No probabilístico. El probabilístico es una *"técnica de muestreo en la cual cada miembro de la población tendrá una probabilidad de selección conocida mayor a cero"*; la no probabilística se define por "*técnica de muestreo en la cual las unidades de la muestra se selecciona con base en el juicio o en la conveniencia personal; se desconoce la probabilidad de que cualquier miembro de la población sea elegida*". Zikmund (1995, p.424)

No existen técnicas estadísticas apropiadas para medir el error de muestreo aleatorio a partir de una muestra no probabilística. Es por ello, que resulta estadísticamente inapropiado proyectar los datos más allá de la muestra, es decir, hacia una población. Zikmund (1995)

En atención a lo expuesto anteriormente, el tipo de muestreo a utilizar en esta investigación es no probabilística, ya que se desconocen la probabilidad de selección de cada

elemento de la población. Además, no se cuenta con un marco muestral completo y de confianza, que permita hacer una selección probabilística de las unidades de estudio. Es por ello que el muestreo se hace en base al juicio del investigador.

El muestreo no probabilístico utilizado es el de *Participantes Voluntarios.* Este tipo de muestreo es frecuentemente aplicado en las ciencias sociales y ciencias de la conducta. En estos casos la elección de los participantes depende de circunstancias muy variadas, donde los mismos acceden a participar de forma voluntaria.

Se fijó un muestra de 250 entrevistas en las diez empresas más importante del sector, como tamaño mínimo optimo para dicho estudio, debido a diversos factores influyentes, tales como: disponibilidad de una base estadística del número de empresas de consumo masivo del área metropolitana de Caracas, número de personas que trabajan en éstas empresas, disponibilidad de recursos económicos para levantar la información del marco muestral, recursos humanos para dicho levantamiento, disponibilidad de tiempo para hacer un estudio exhaustivo o más completo. Es menester señalar que de las diez empresas más grandes de la zona que se tenían como base para investigar, solo siete de ellas otorgaron la permisología para ingresar en sus instalaciones.

A nivel metodológico se considera que una muestra mayor de 200 personas o elementos es representativa para efectos de estudios académicos.

Así mismo, es importante destacar que el tema en estudio "Acoso psicológico laboral", es otro limitante para obtener datos más precisos y sin ningún sesgo estadístico, ya que se considera de contenido delicado y muy personal, donde los individuos sienten que se puede poner en evidencia sus opiniones y aseveraciones respecto al mismo. No obstante, se manejó el tema muy minuciosa y cuidadosamente para obtener resultados confiables y los más precisos posibles.

14.-Procesamiento y análisis de los datos:

Para el procesamiento de los datos se utilizará el software estadístico SPSS versión 12.

El análisis de la información se llevará a cabo a través de técnicas estadísticas descriptivas. Dentro de las descriptivas tendremos distribuciones de frecuencias (tablas, cuadros, gráfico), estadísticas básicas tales como: medidas de tendencias central (promedio, medianas), de dispersión (desviación estándar); análisis univariado, bivariado por medio de tablas de doble entradas, pruebas Chi-cuadrado para medir asociaciones entre variables, coeficiente de correlación de Pearson.

VI. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados del estudio realizado. En principio se despliega la descripción de las características de la muestra de estudio, seguida de los 43 ítems de la escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing.

DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA					
		VARONES	MUJERES	TOTAL	%
GRUPOS DE EDADES					
1	De 19 a 30 años	50	64	114	45,6
2	entre 31 y 42 años	58	45	103	41,2
3	entre 43 y 53 años	4	18	22	8,8
4	entre 54 y 60 años	0	1	1	0,4
5	Casos perdidos			10	4
				250	
AREA DONDE DESEMPEÑA SU LABOR					
1	Mercadeo	9	10	19	7,6
2	Recursos Humanos	8	10	18	7,2
3	Finanzas	9	11	20	8
4	Administración	3	9	12	4,8
5	Ventas	9	5	14	5,6
6	Abastecimiento	7	9	16	6,4
7	Auditoria	9	8	17	6.8
8	Calidad	9	13	22	8,8
10	Comercio exterior	5	4	9	3,6
11	Comunicaciones	6	8	14	5,6
12	Impuestos	6	6	12	4,8
13	Ingeniería	3	1	4	1,6
14	Investigación/Desarr.	0	4	4	1,6
15	Legal	0	3	3	1,2
16	Logística	1	1	2	0,8
17	Mantenimiento	5	1	6	2,4
18	Producción	2	2	4	1,6
19	Relaciones públicas	2	5	7	2,8
20	Informática	3	2	5	2
21	Otra	10	8	18	7,2
22	comercial	5	0	5	2
	Casos perdidos			**19**	7,6

PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Distribución de las edades de la muestra.

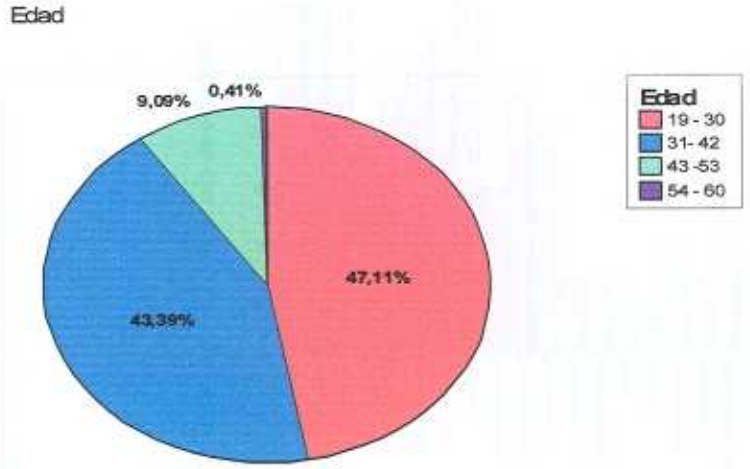


GRAFICO N° 1

Distribución del sexo de la muestra.

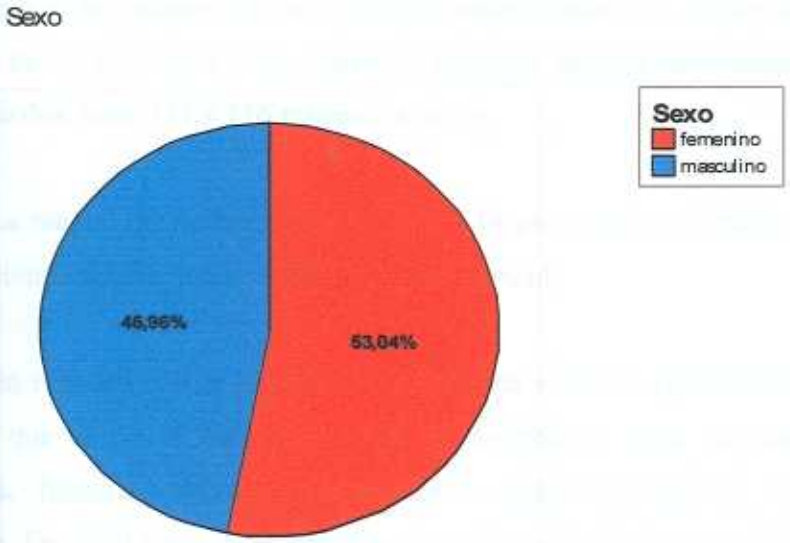


GRAFICO N° 2

Distribución de las unidades organizativas donde labora la muestra de estudio

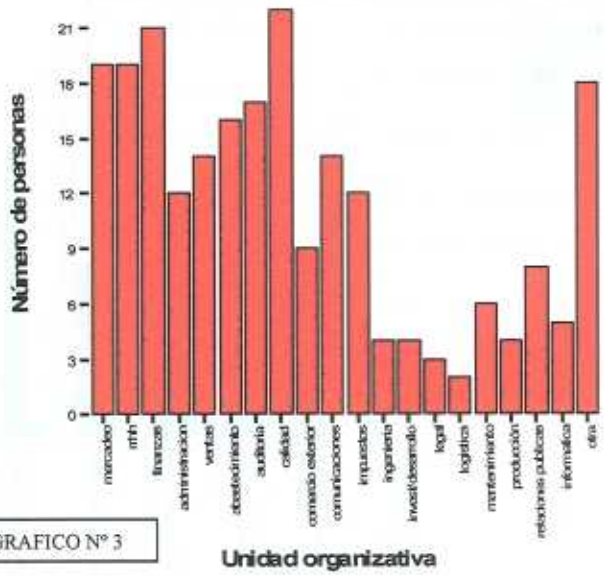


GRAFICO N° 3

En la investigación realizada se encuestó a 250 personas que laboran en empresas privadas de consumo masivo, ubicadas en la zona Este de la ciudad de caracas. Se pudo observar que las edades de las personas entrevistadas van desde los 19 años de edad, a mayores de 54. Divididos entre mujeres y hombres quienes representaron como se muestra en el gráfico dos, unas 131 y 116 respectivamente.

La mayor frecuencia de individuos, 114 personas, (ver gráfico uno) aseguraron tener edades comprendidas entre los 19 y 30 años de edad.

En relación con el área donde desempeña su labor, representado en el gráfico tres, se observa que el 64 % de las personas se distribuyen entre las áreas mercadeo, recursos humanos, finanzas, ventas, abastecimiento, auditoria, calidad, comunicaciones y otras unidades. De igual manera las personas que más participaron en el estudio pertenecen al área de calidad.

Mi supervisor restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.

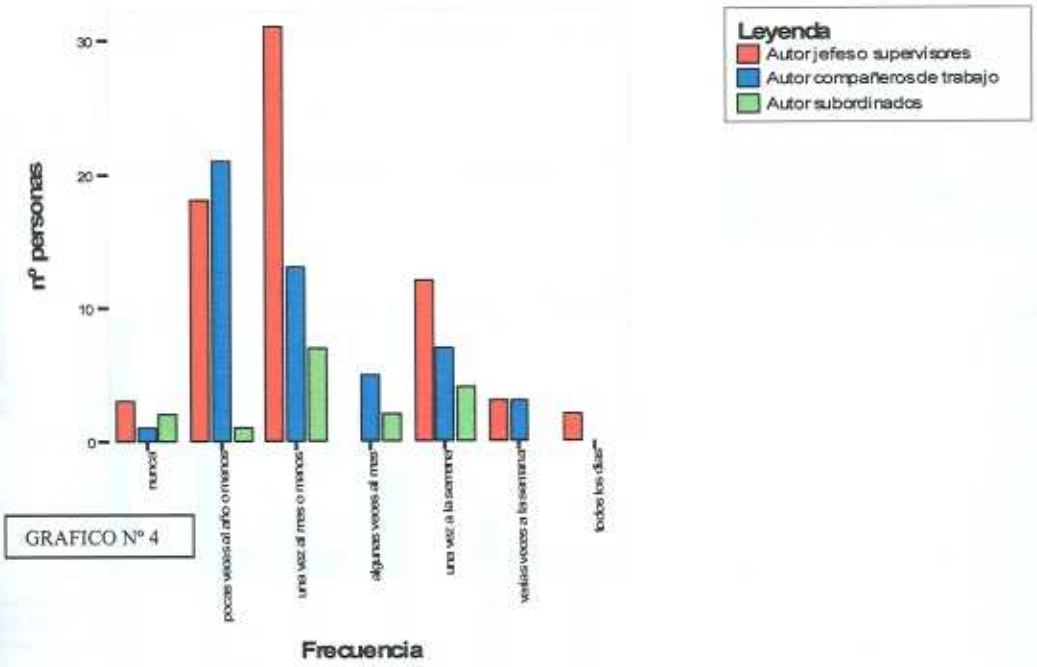


GRAFICO Nº 4

En el gráfico número 4, se muestra la distribución de los resultados del ítems número 1 del cuestionario, definido por las dimensiones: número de personas, representada verticalmente y frecuencia, representada horizontalmente. De esta forma podemos apreciar gráficamente como 69 personas reconocieron que sus jefes o supervisores restringen sus posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con él, donde 31 personas de ellas aseguran que lo hace por lo menos una vez al mes y 18 personas dicen que se da en una frecuencia de pocas veces al año. Seguido de un total de 50 personas que afirman que son sus compañeros de trabajo los que restringen sus posibilidades de comunicarse con ellos, y en su mayoría lo hacen pocas veces al año o menos.

Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen invisible.

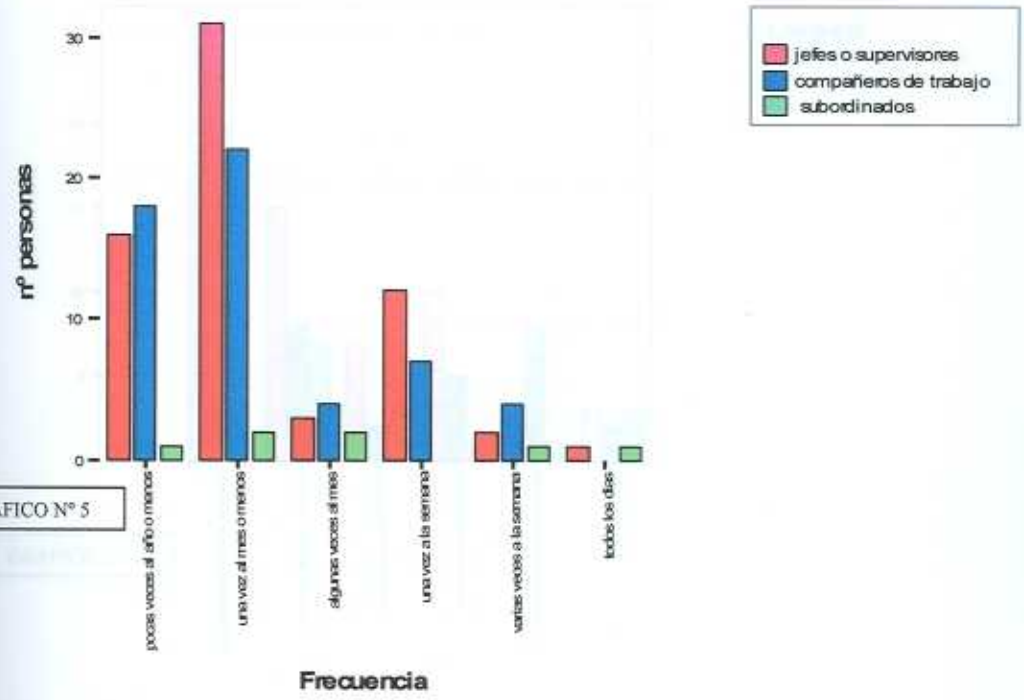


GRAFICO N° 5

Se observó que 68 personas reconocieron que por lo menos una vez al mes o menos, sus jefes o supervisores los ignoran, excluyen o fingen no verlos, seguido de 55 personas que contestaron que son sus compañeros los que en la misma frecuencia realizaban tal acción.

Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.

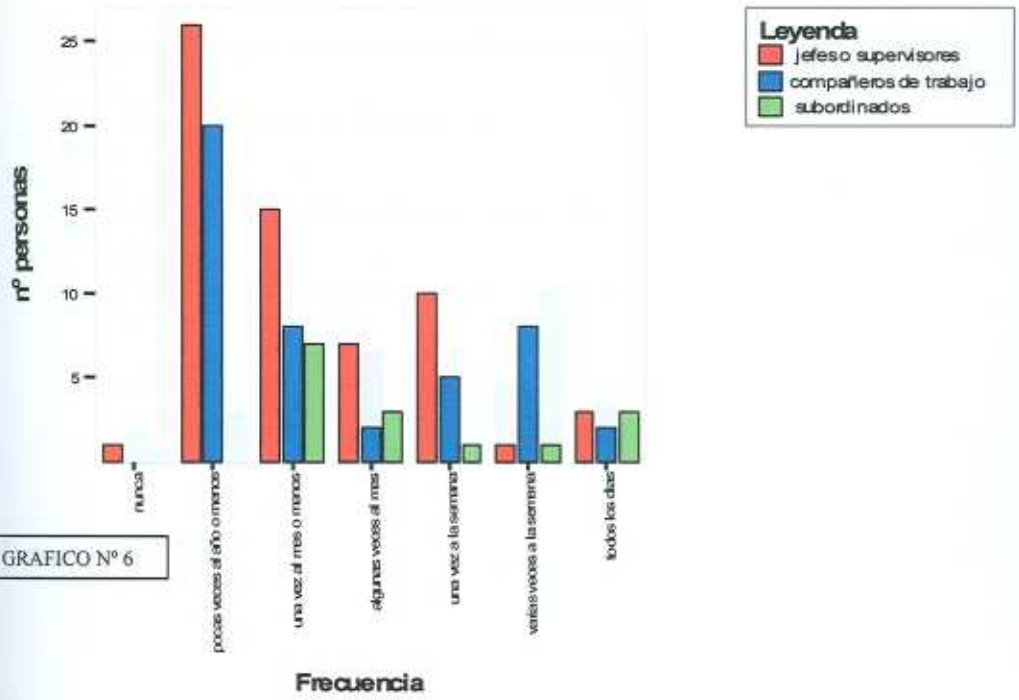


GRAFICO Nº 6

Se puede observar que de 123 personas de 250 que contestaron al ítems "me interrumpen continuamente impidiéndome expresarme", 63 de ellas afirman que son sus jefes o supervisores con una frecuencia de pocas veces al año o menos los que realizan dicha acción, seguido de 45 personas que alegan que son sus compañeros de trabajo que pocas veces al año o menos los interrumpen continuamente. Y solo 15 personas apuntan a sus subordinados.

Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.

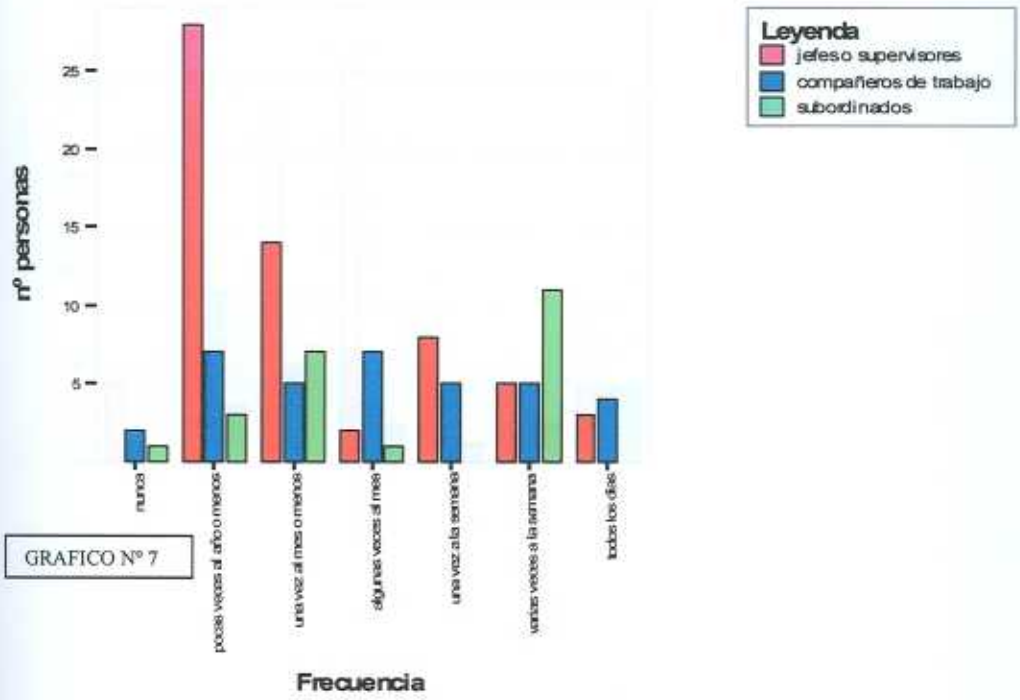


GRAFICO Nº 7

En el gráfico 7, de 250 encuestados y 118 que contestaron a este ítems, 35 personas afirman que son sus compañeros los que los fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios o ética. Y 60 personas dicen ser sus jefes o supervisores, seguido de 23 personas que distribuidas casi proporcionalmente entre todas las frecuencias afirman que son sus subordinados.

Evalúan mi trabajo de manera in equitativa o de forma sesgada.

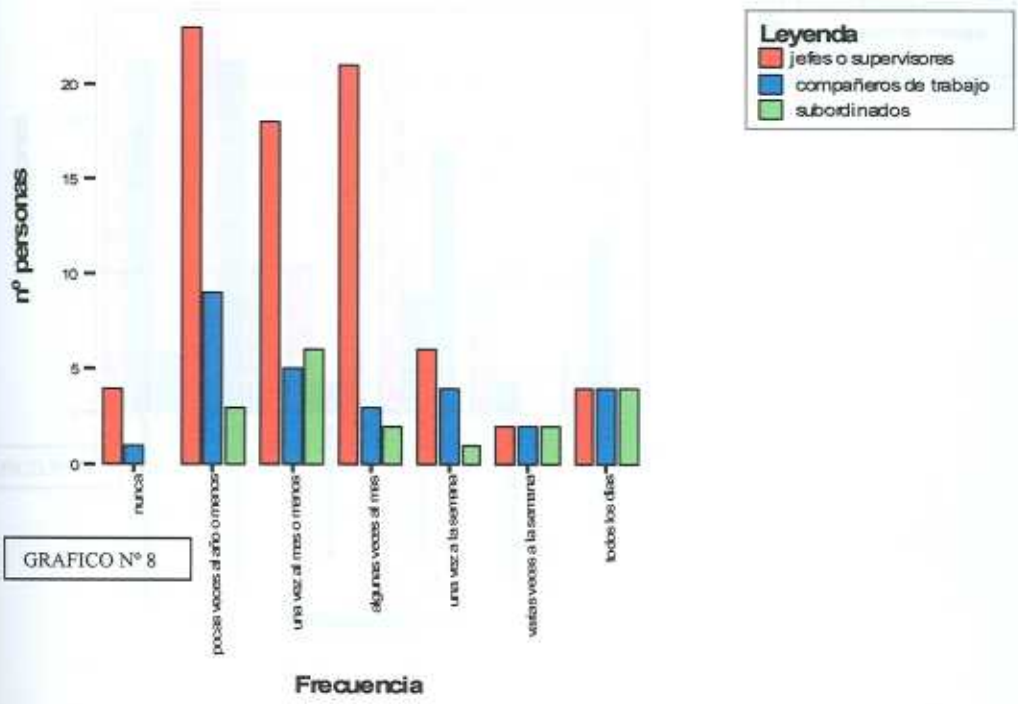


GRAFICO N° 8

Se observa que 78 personas señalan que sus jefes o supervisores evalúan sus trabajos de manera in equitativa o de forma sesgada, donde 23 de ellas señalan que con una frecuencia de pocas veces al año o menos, 21 alegan que se presenta algunas veces al mes, distribuyéndose el resto de las personas en las otras frecuencias. De igual manera 28 trabajadores señalan a sus compañeros como los evaluadores de manera in equitativa de sus trabajos.

Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.

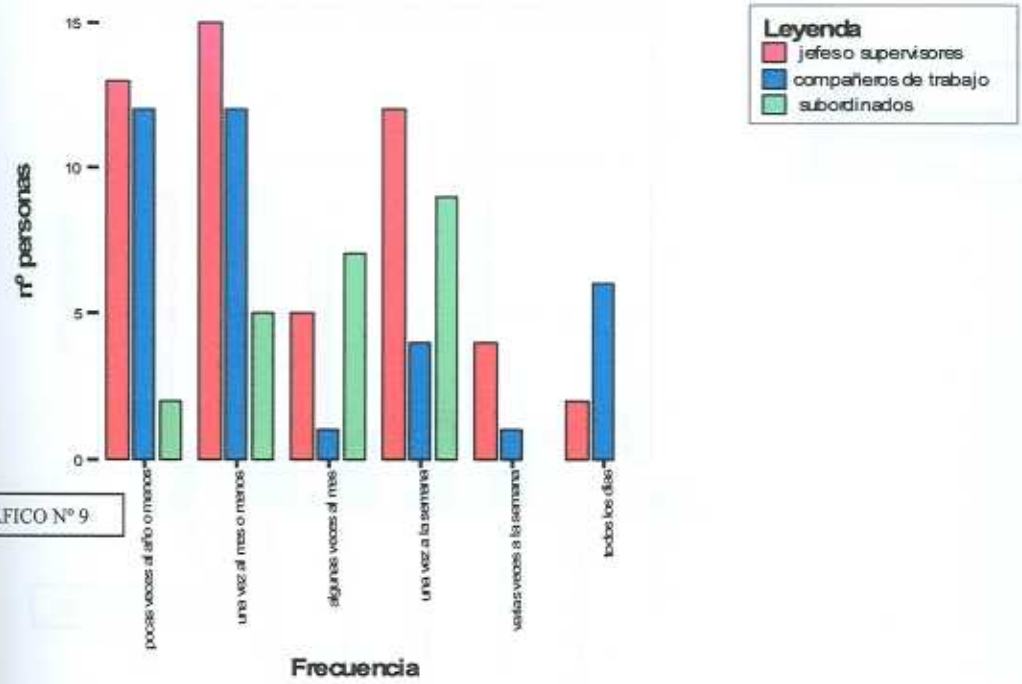


GRAFICO N° 9

Como se observa 51 personas contestaron que sus jefes o supervisores los dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y 15 de ellos dicen que lo hacen una vez al mes o menos y solo 2 personas contestaron "todos los días". De igual manera 36 personas señalaron a sus compañeros como responsables.

Me asigna tareas o trabajos absurdos o sin sentido.

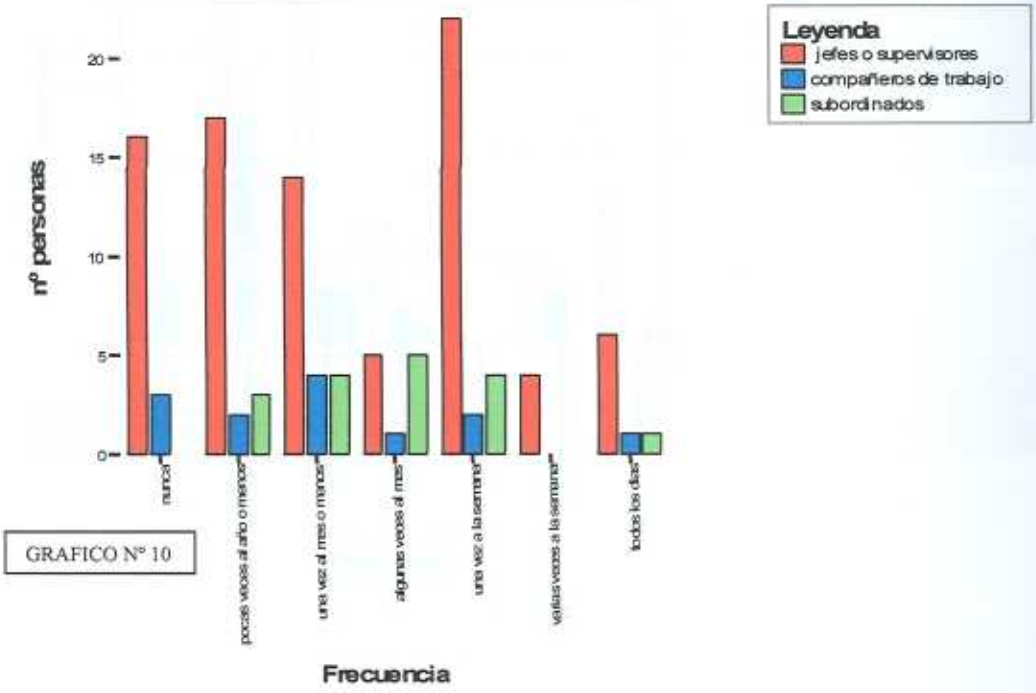


GRAFICO N° 10

Como se puede observar, 114 personas de 250 encuestadas, que contestaron a este ítems, 84 responsabilizan a sus jefes o supervisores de esta acción, distribuidas de la siguiente manera: pocas veces al año o menos, 17 personas, una vez al mes o menos, 4 personas, algunas veces al mes, 5 personas, una vez a la semana, 22 personas, varias veces a la semana, 4 personas y todos los días, 6 personas. De igual manera 13 y 17 personas respectivamente apuntan a compañeros y subordinados.

Me asignan tareas y trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.

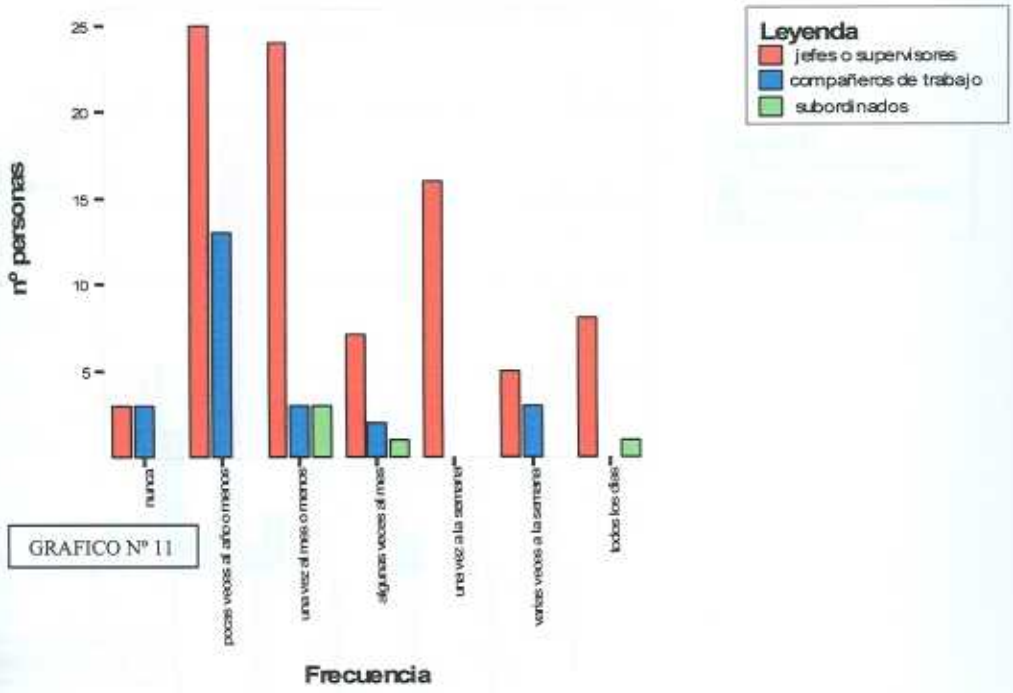


GRAFICO Nº 11

En el gráfico número 11, 85 trabajadores manifestaron que sus jefes o supervisores les asignan tareas y trabajos por debajo de su capacidad profesional o competencias, donde, 25 de ellos afirman que lo hacen pocas veces al año o menos, y 24 personas dicen que se efectúa una vez al mes o menos. Así como 21 personas señalan a sus compañeros de trabajo y solo 5 a sus subordinados.

Me asignan tareas rutinarias sin valor o interés alguno.

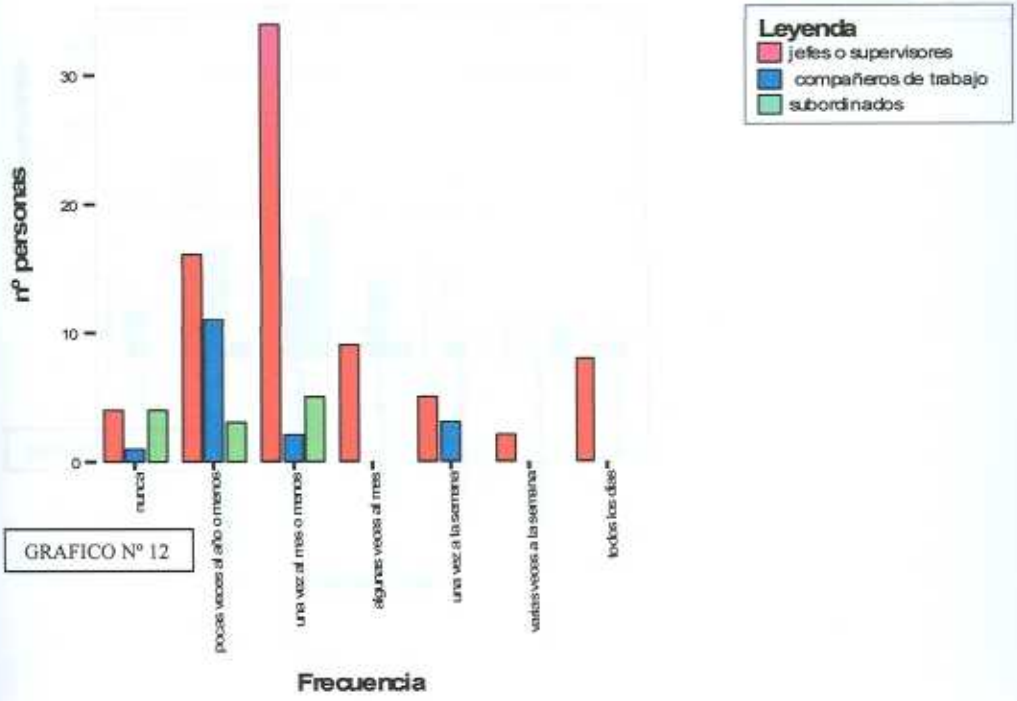


GRAFICO Nº 12

Podemos apreciar gráficamente como la mayoría de las personas que contestaron al ítem número 9, definido por la asignación de tareas rutinarias sin valor, atribuyen esta acción a sus jefes o supervisores, destacándose la frecuencia "una vez al mes o menos", seguida de "pocas veces al año o menos", de igual manera se puede destacar que los subordinados no inciden en esta opción, siendo solo 8 personas de 98 que respondieron a este ítem en esta categoría.

Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.

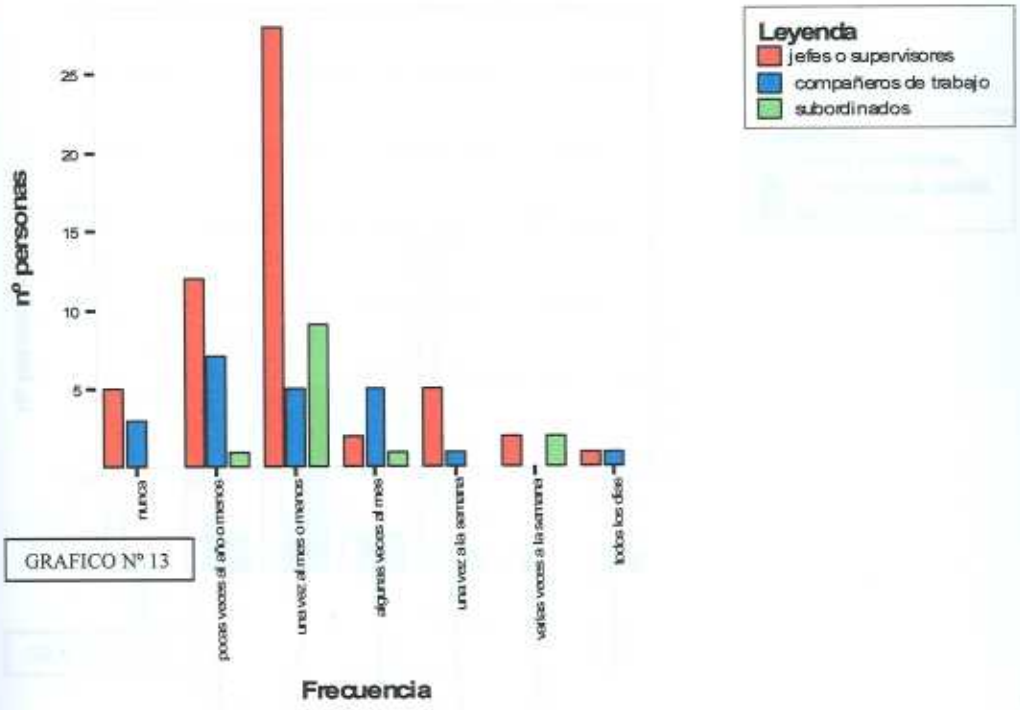


GRAFICO Nº 13

Una mera inspección del gráfico 13 permite apreciar que existe una notable diferencia entre el número de personas que dicen que sus jefes o supervisores son los responsables de abrumarlos con cargas de trabajos insoportables de manera malintencionada y los que dicen que son sus subordinados o compañeros de trabajo. Siendo 50 personas de 82 las que apuntan a sus jefes.

Me asignan tareas a propósito que ponen en peligro mi integridad física o mi salud.

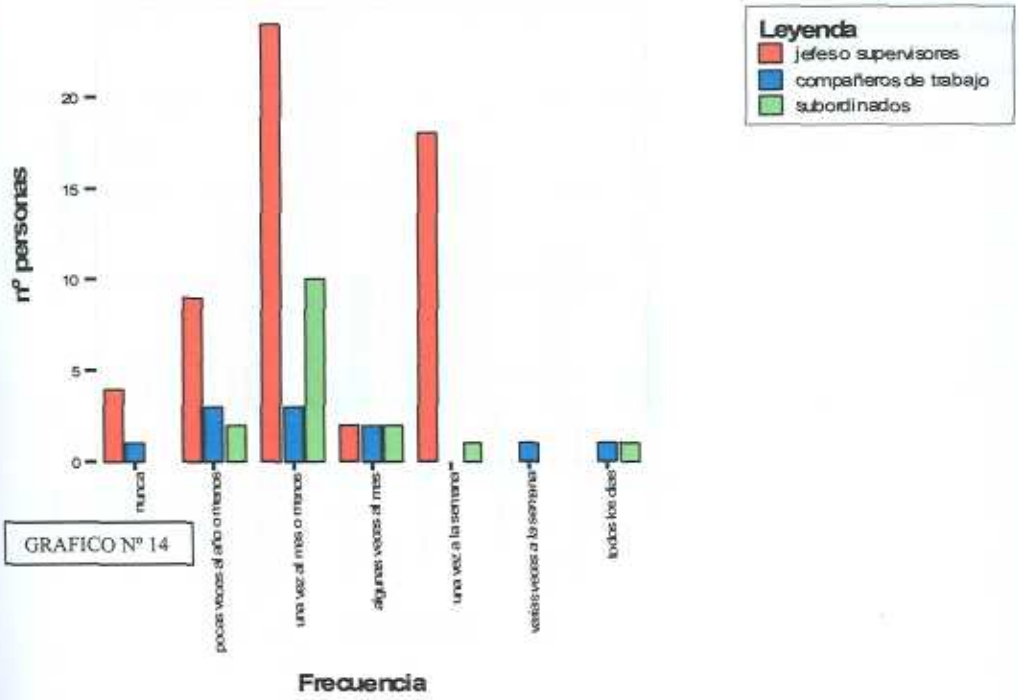


GRAFICO Nº 14

De 79 personas que contestaron a este ítem, 53 de ellas atribuyen la asignación de tareas a propósito que ponen en peligro su integridad física o su salud a sus jefes o supervisores, donde 24 trabajadores dicen que lo hacen una vez al mes o menos y 18 una vez a la semana. Distribuyéndose a las restantes personas de manera similar en las opciones adicionales.

Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.

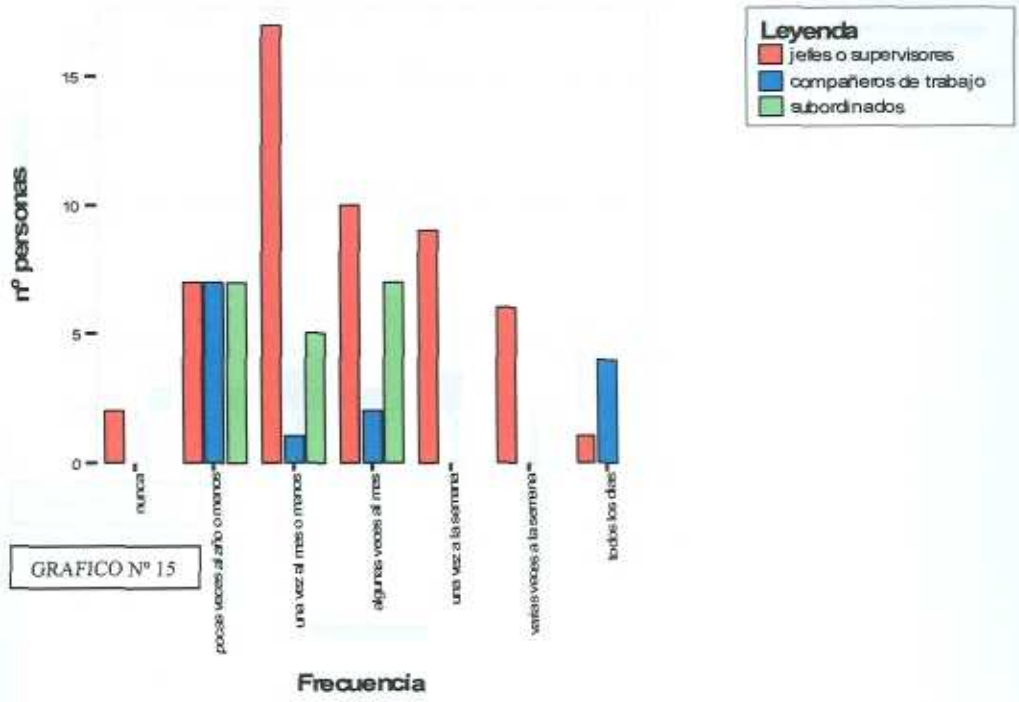


GRAFICO Nº 15

Se observó que 50 personas reconocieron que sus jefes o supervisores impiden que adopten las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo con la debida seguridad, y 16 personas apuntan a sus subordinados responsables de esta acción. Así como podemos observar que predominan las frecuencias "pocas veces al año o menos" y "una vez al mes o menos", quedando sin mucha preponderancia "todos los días".

Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.

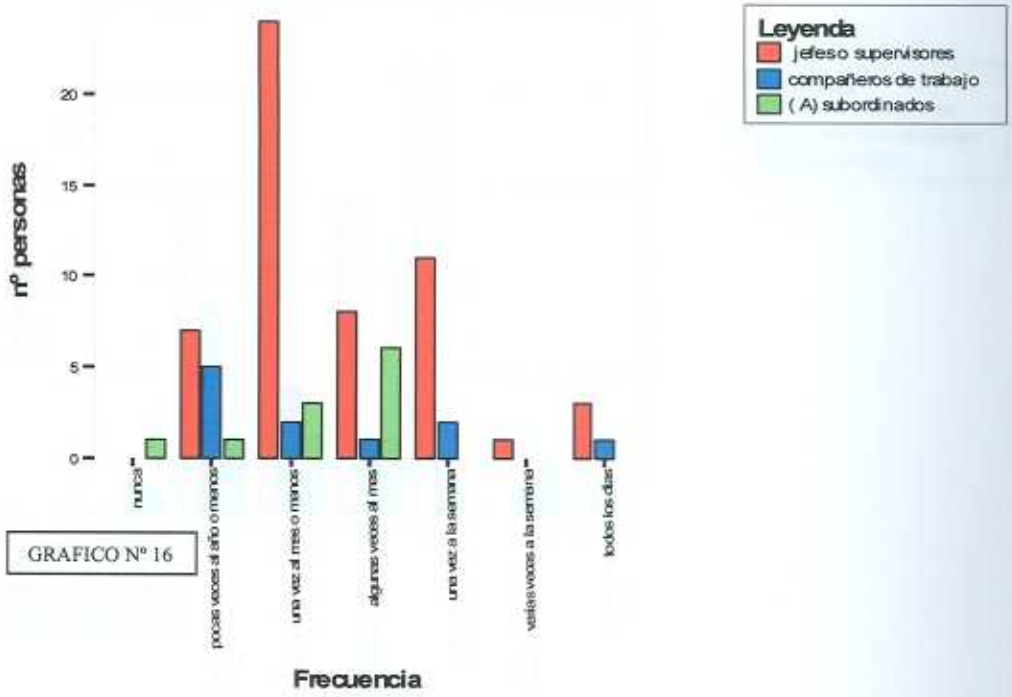


GRAFICO Nº 16

En el gráfico 16, utilizado para conocer si existe intención por parte de algún actor de perjudicar al trabajador económicamente, se observó que la mayoría de los que contestaron a la pregunta, respondieron que son sus jefes o supervisores los responsables de esta forma de maltrato psicológico. Paralelamente, 11 personas aseguraron que los responsables son los compañeros de trabajo y otras 11 apuntaron a sus subordinados; siendo la frecuencia de acción predominante "una vez al mes o menos", donde 24 de las 54 personas así lo señalaron.

Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.

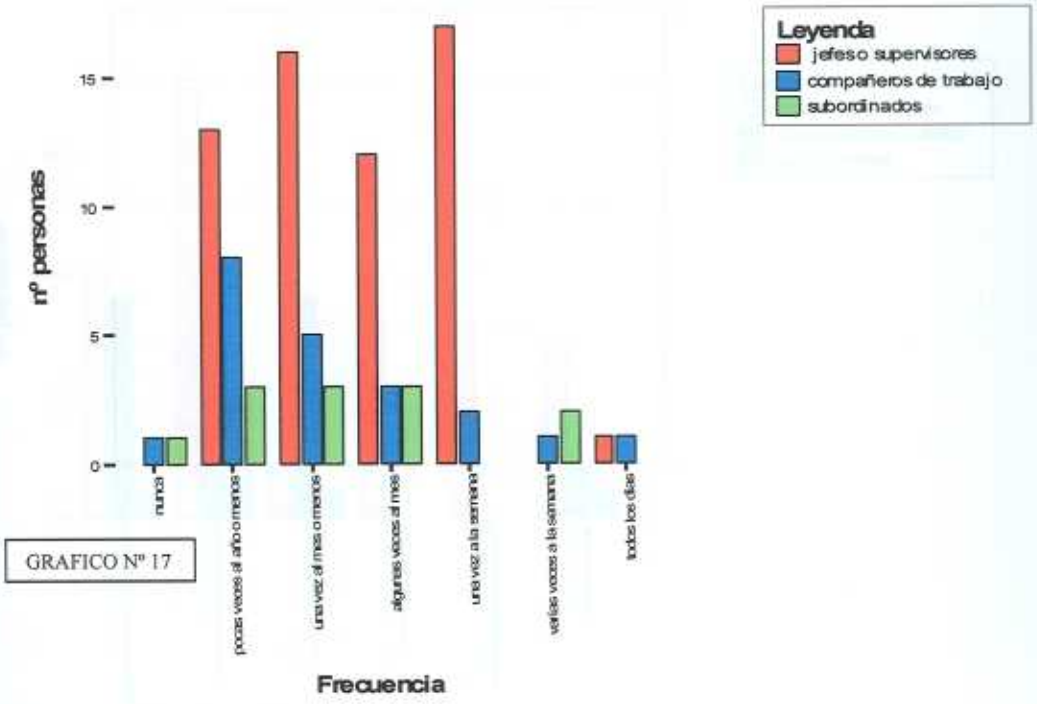


GRAFICO Nº 17

Se puede observar, véase gráfico 17, que el actor jefe o supervisor es el que prohíbe a los compañeros o colegas del trabajador hablar con él. Predominando las frecuencias "una vez a la semana", una vez al mes o menos" "una vez al año o menos" y "algunas veces al mes", como lo afirman 59 trabajadores que contestaron a este ítem del cuestionario.

Minusvaloran o echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.

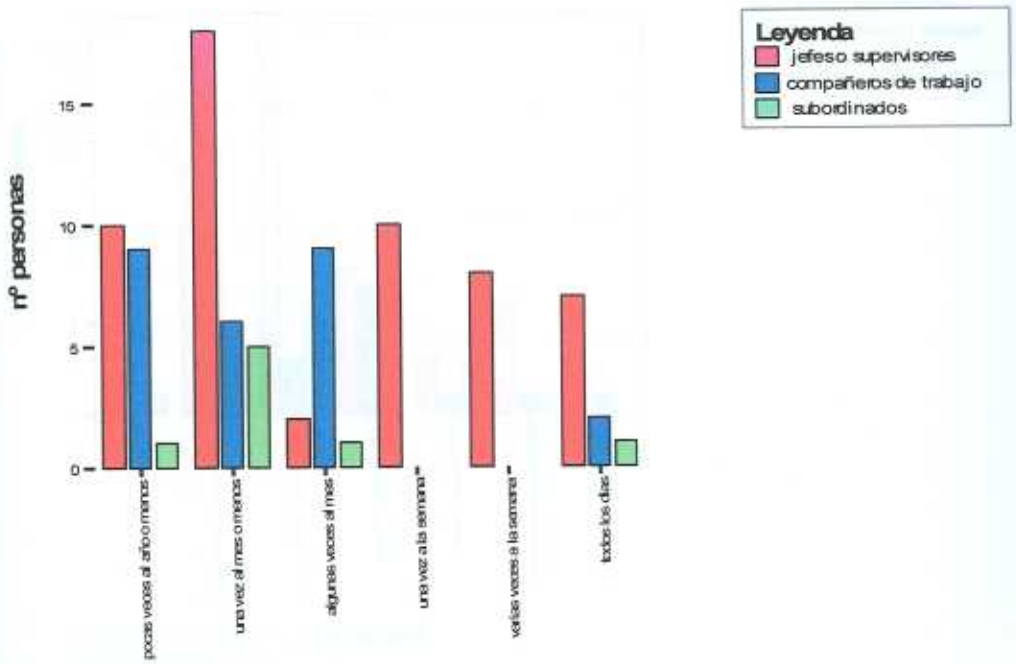


GRAFICO N° 18

La mayoría de los que participaron contestando esta pregunta, afirmaron que sus jefes o supervisores minusvaloran o echan por tierra su trabajo sin importar lo que haga, donde 18 personas afirman que lo hacen una vez al mes o menos, y el resto de los trabajadores afirman que lo hacen en otro grado de frecuencia, distribuyéndose en proporciones similares.

Me acusan injustificadamente de incumplimiento, errores, fallos, inconcretos y difusos.

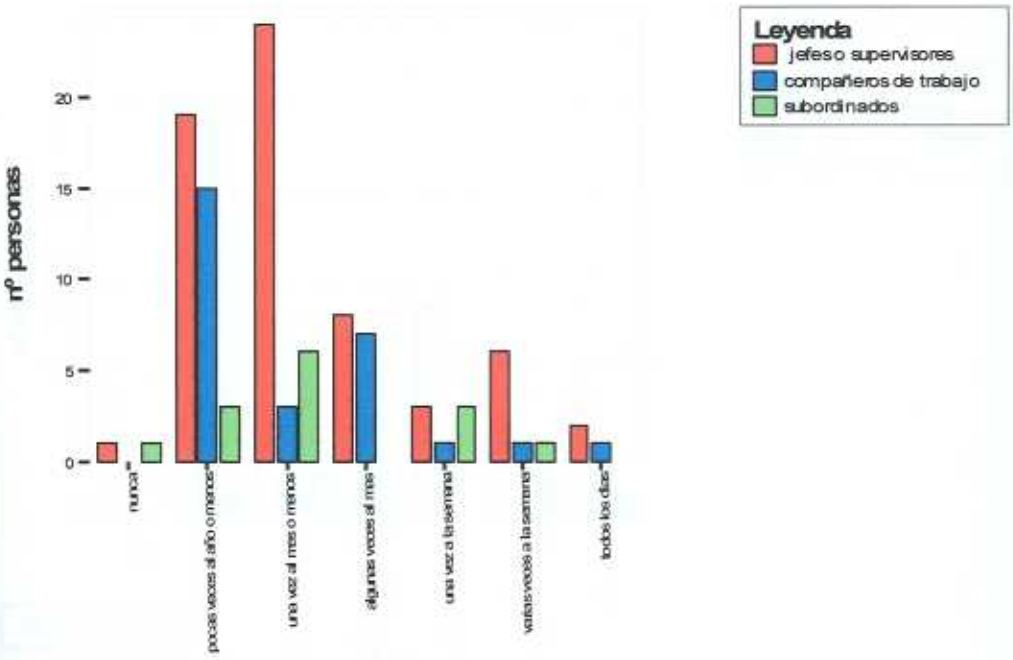


GRAFICO N° 19

Se puede observar que de 103 personas de 250 que contestaron al ítems "Me acusan injustificadamente de incumplimiento, errores, fallos, inconcretos y difusos", 62 de ellas afirman que son sus jefes o supervisores con una frecuencia de pocas veces al año o menos los que realizan dicha acción, seguido de 28 personas que alegan que son sus compañeros de trabajo que pocas veces al año o menos los interrumpen continuamente. Y solo 13 personas apuntan a sus subordinados.

Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.

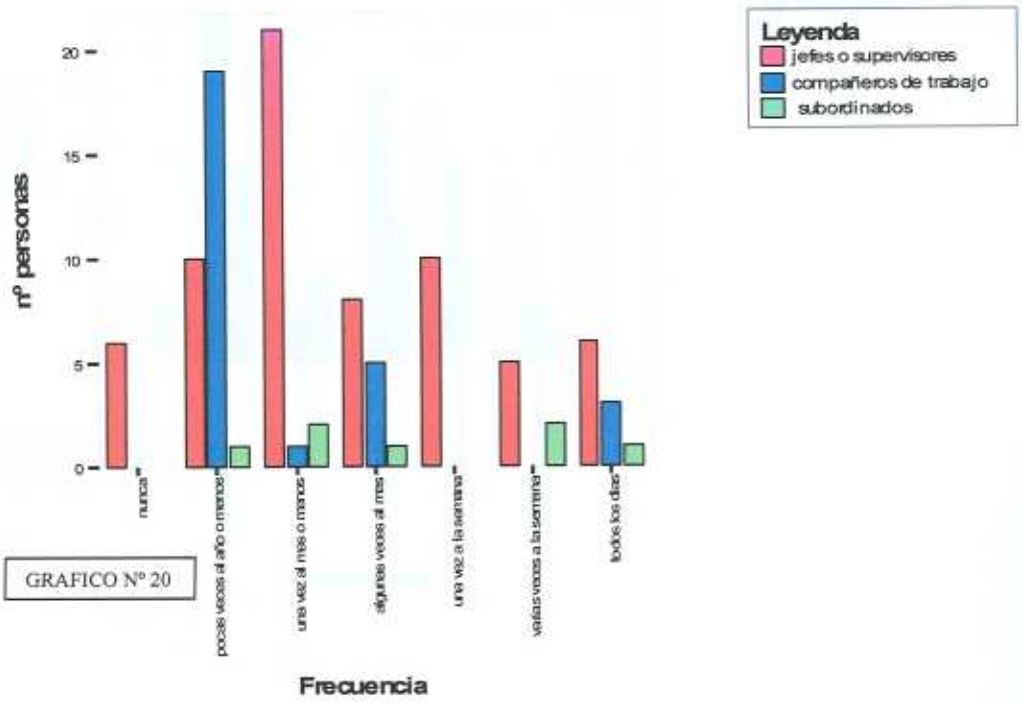


GRAFICO Nº 20

Se puede observar en el gráfico 20 que son los jefes o supervisores en conjunto con los compañeros de trabajo quienes critican y reprochan las decisiones de los trabajadores que respondieron al ítem 16 del cuestionario. Así lo expresan 78 trabajadores, quienes alegan lo hacen "una vez al mes o menos" y "pocas veces al año o menos".

Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.

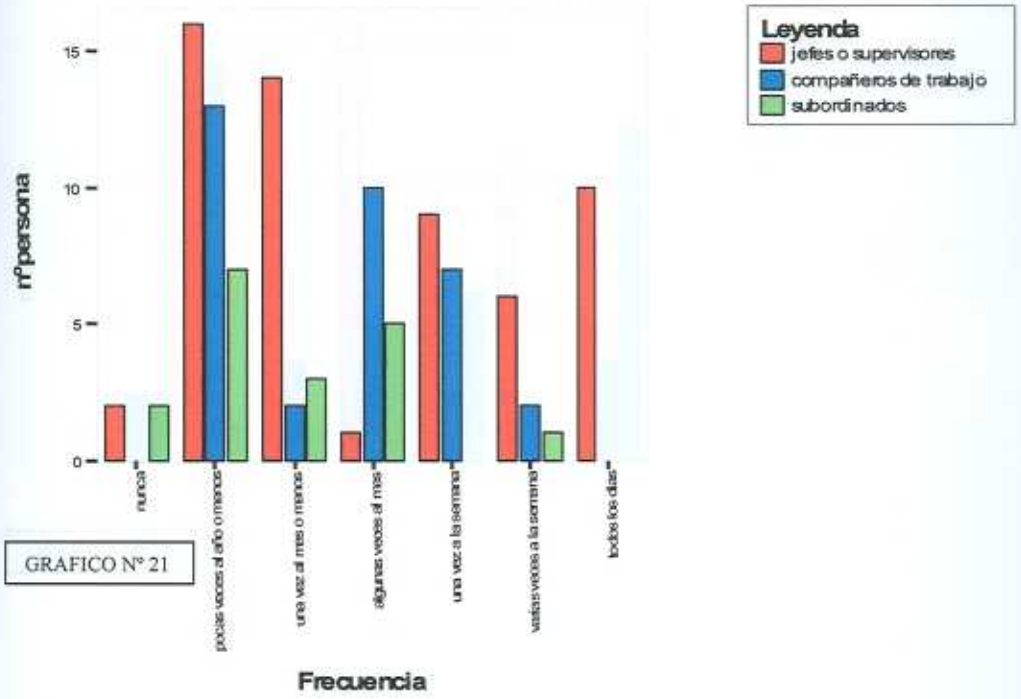


GRAFICO N° 21

De las 106 personas que contestaron esta pregunta, 56 afirman que son sus jefes o supervisores quienes amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños e intrascendentes, 34 que son sus compañeros y 16 sus subordinados, donde, la mayor frecuencia de ocurrencia es "pocas veces al año o menos" y "una vez al mes o menos", con 36 y 16 personas respectivamente.

Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.

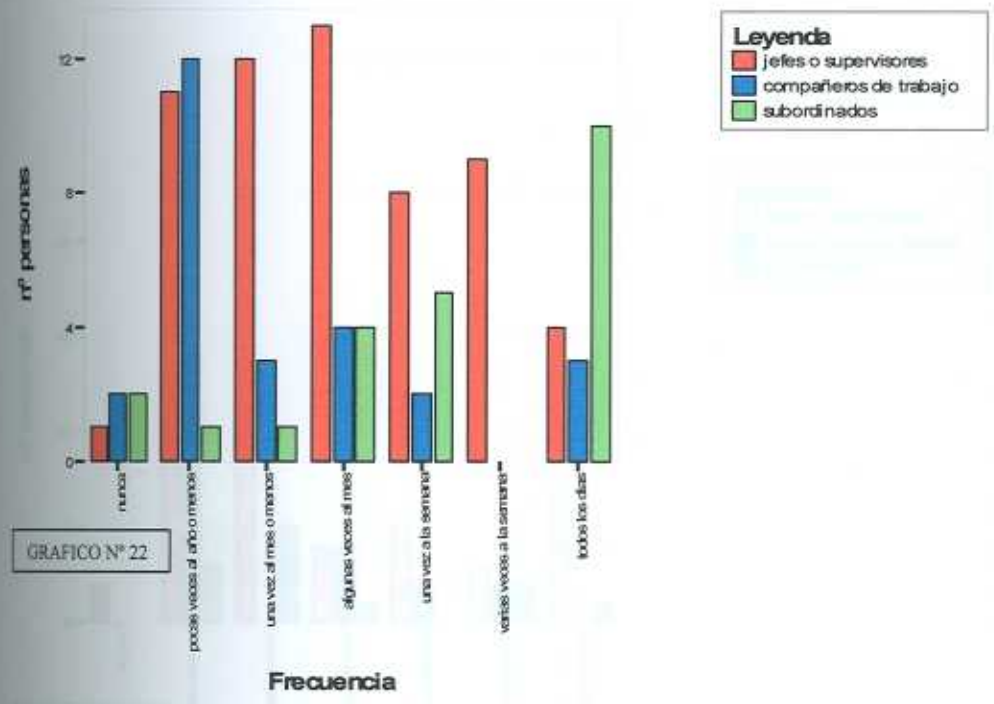


GRAFICO Nº 22

Se observa en el gráfico número 22 que de 102 personas que respondieron a esta pregunta, 57 dicen que sus jefes o supervisores los humillan, desprecian o minusvaloran ante otros colegas o ante terceros, 24 dicen que son sus compañeros y 21 sus subordinados, siendo la frecuencia más significativa "pocas veces al año o menos" y "algunas veces al mes", con 24 y 21 personas respectivamente.

Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslado, etc.).

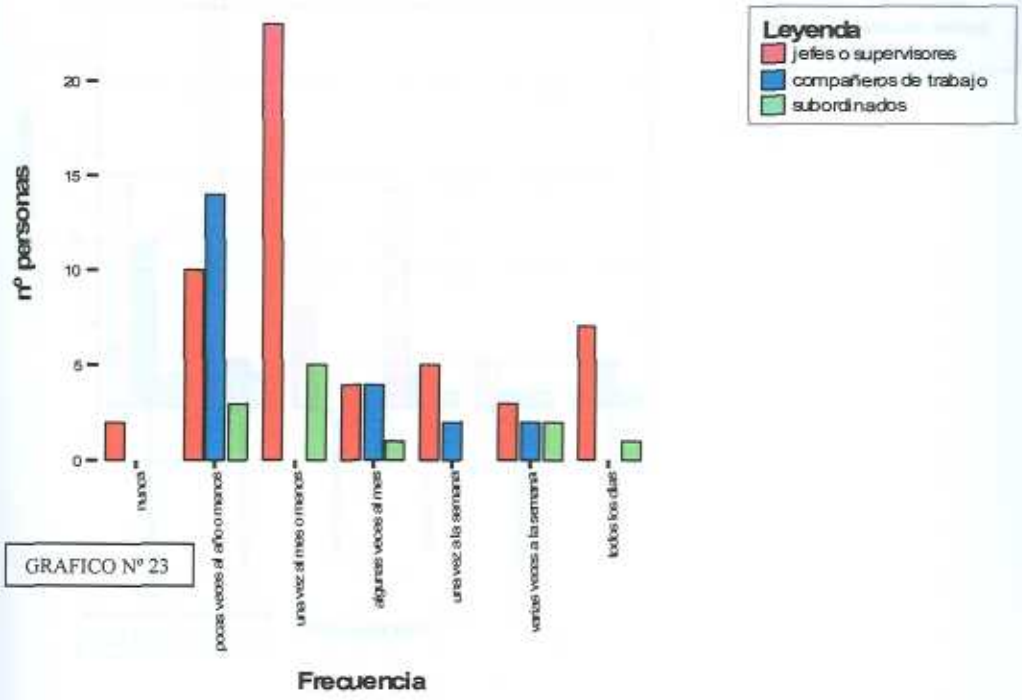


GRAFICO Nº 23

En el gráfico 23, utilizado para conocer la existencia por parte de algún actor de amenazar al trabajador con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslado, etc.). Se observó que la mayoría de los que contestaron a la pregunta, 52 personas, respondieron que son sus jefes o supervisores los responsables de esta forma de maltrato psicológico. Paralelamente, 22 personas aseguraron que los responsables son los compañeros de trabajo y otras 12 apuntaron a sus subordinados; siendo la frecuencia de acción predominante "una vez al mes o menos", donde 28 de las 52 personas así lo señalaron.

Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.

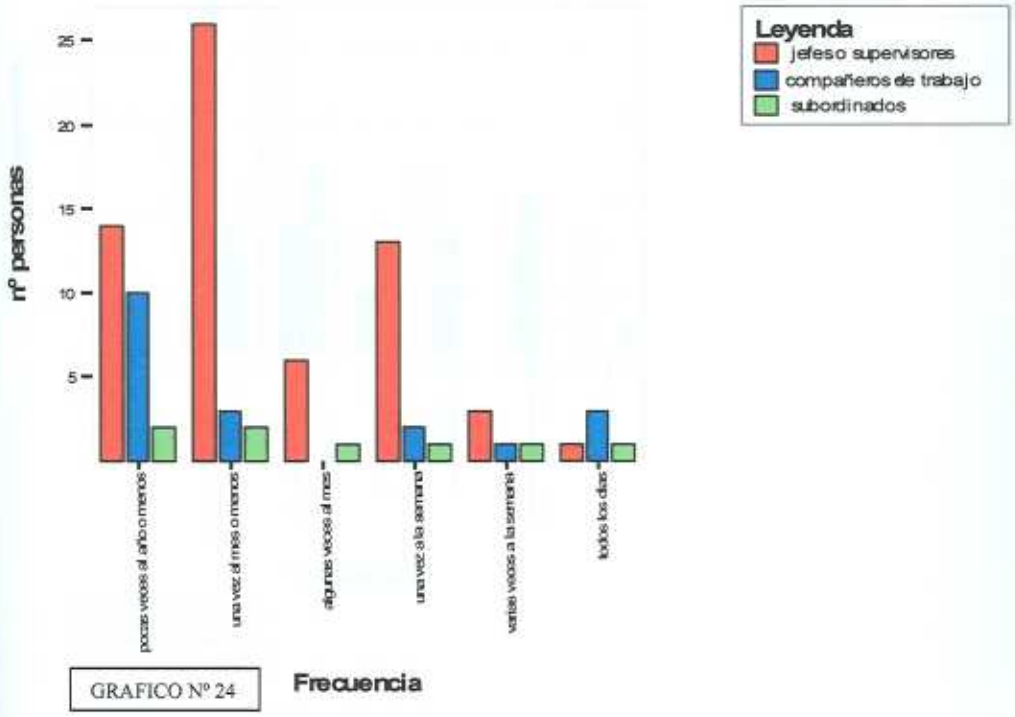


GRAFICO Nº 24

En el gráfico número 24, 90 personas de las 250 encuestadas respondieron afirmativamente al ítems "Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos", en donde se observa que la mayoría de los que contestaron señalan que una vez al mes o menos sus jefes o supervisores son los responsables de esta acción y 19 personas apuntan a sus compañeros como responsables de esta acción.

Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.

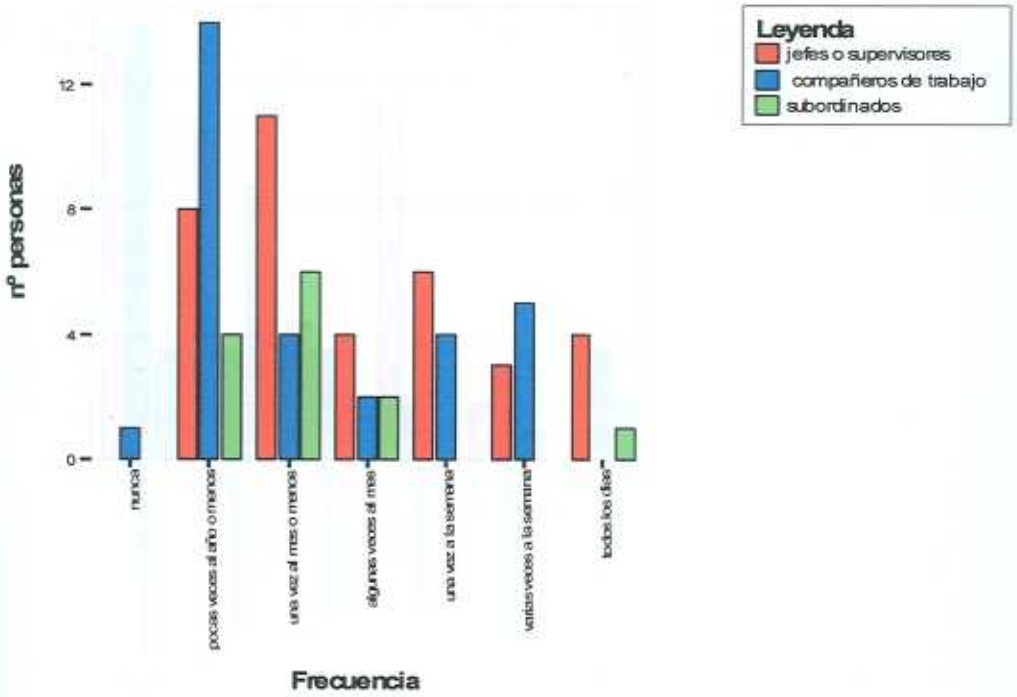


GRAFICO Nº 25

De 250 personas encuestadas, 79 respondieron a esta pregunta, donde 36 de ellas afirmaron que son sus jefes o supervisores quienes distorsionan malintencionadamente lo que dicen o hacen en su trabajo, 30 se lo atribuyen a sus compañeros y 26 a sus subordinados. De las 30 personas que lo atribuyen a sus compañeros 14 afirman que lo hacen pocas veces al año o menos.

Se intenta que pierda la paciencia para hacerme explotar.

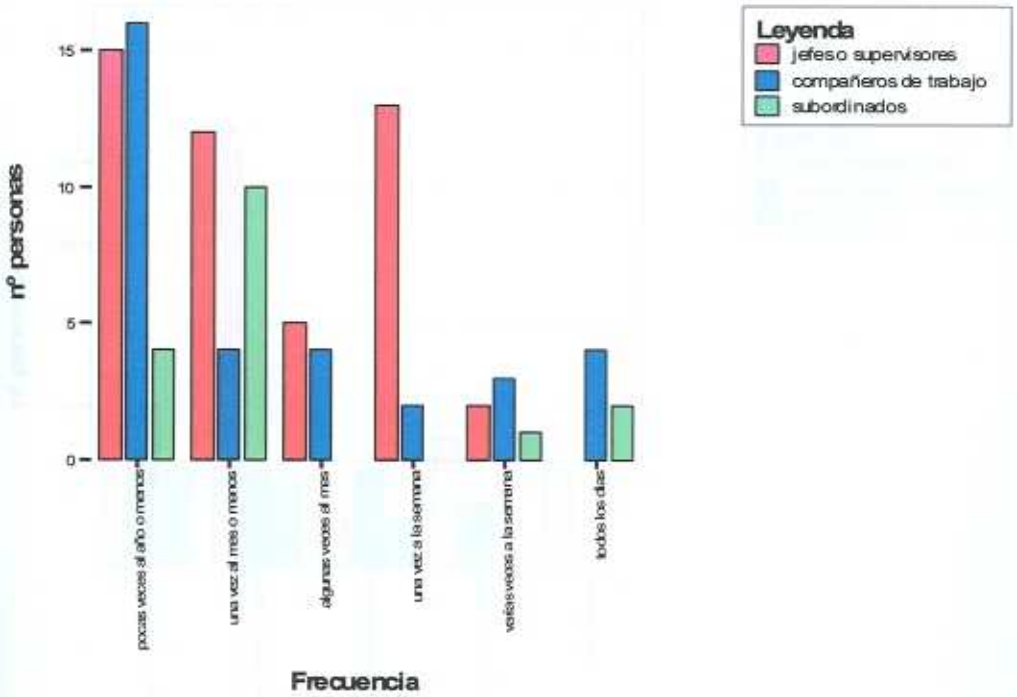


GRAFICO Nº 26

La frecuencia de las personas que dijeron que son sus subordinados los que intentan que pierda la paciencia es evidentemente menor, que la de quienes lo afirmaron de sus jefes o supervisores y sus compañeros de trabajo, en donde la mayor frecuencia de personas se ubican en la opción de respuesta: compañeros de trabajo – pocas veces al año o menos, representado por 35 personas de 95 que contestaron a este ítems.

Me menosprecian personal o profesionalmente.

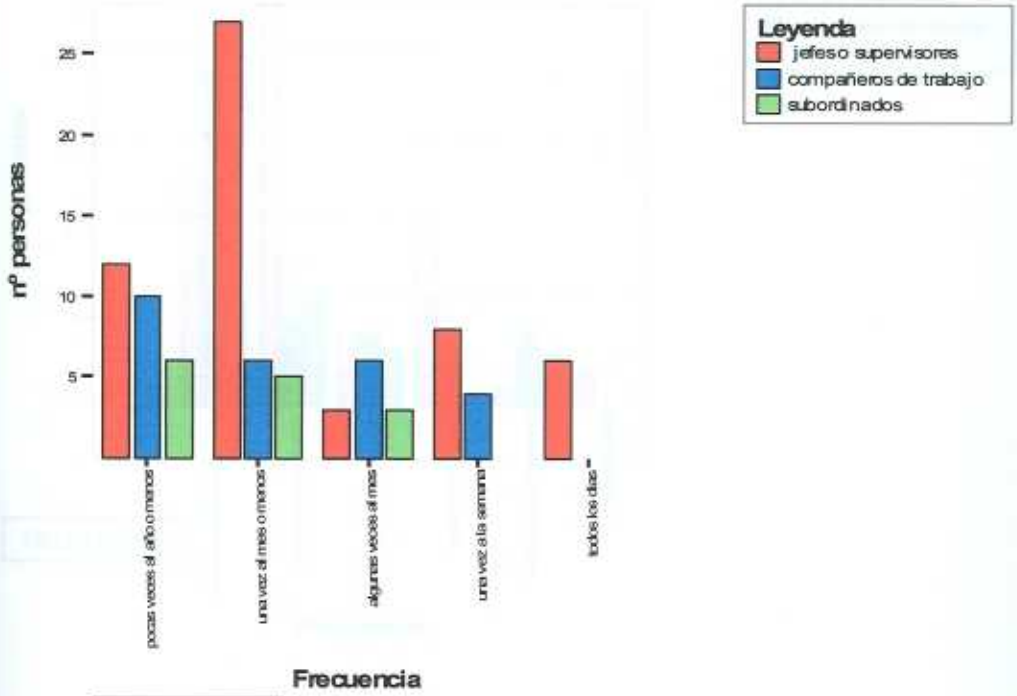


GRAFICO Nº 27

Se puede observar en los resultados que arrojó este ítems que 96 fueron las personas que afirmaron ser menospreciadas personal o profesionalmente, de donde 56 acusan a sus jefes, de los cuales 27 de ellos afirman que lo hacen una vez al mes o menos. Adicional son 26 los trabajadores que apuntan a sus compañeros y 14 a sus subordinados. La frecuencia que predomina es "una vez al mes o menos" con 38 personas que así lo reiteran.

Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.

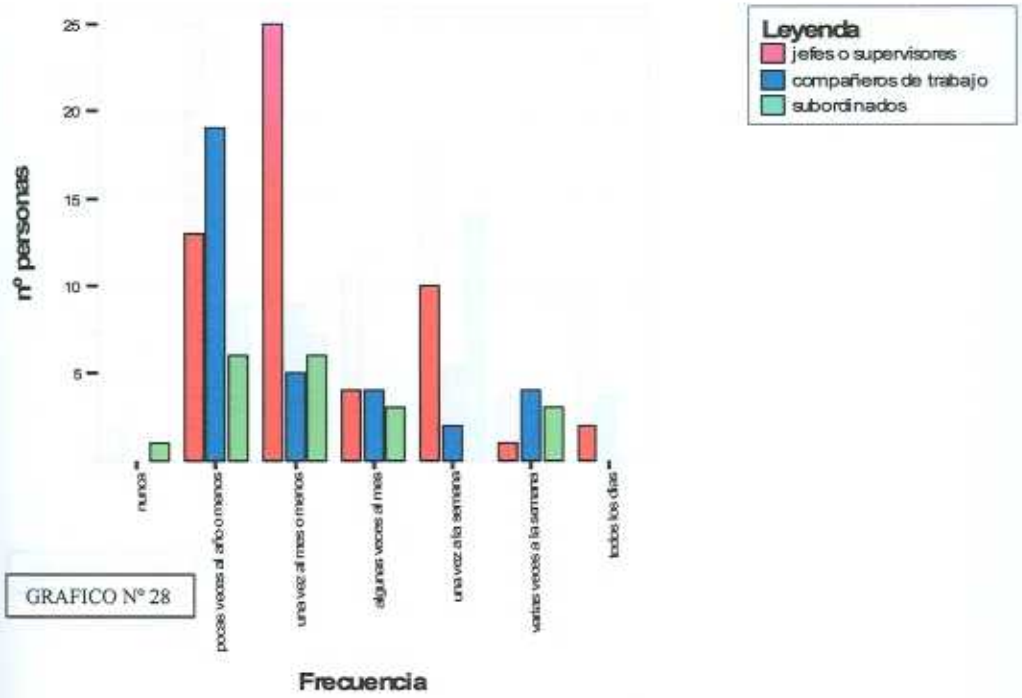


GRAFICO N° 28

En el Gráfico número 28 se puede observar que de 180 trabajadores que contestaron a este ítems, 55 afirman que sus jefes hacen burlas de él o bromas intentando ridiculizar su forma de andar, de hablar, etc., 34 trabajadores señalan a sus compañeros como responsables y 18 lo hacen con sus subordinados. La frecuencia con que mayor se presenta esta acción es "pocas veces al año o menos" seguida de "una vez al mes o menos", con 38 y 36 trabajadores respectivamente.

Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.

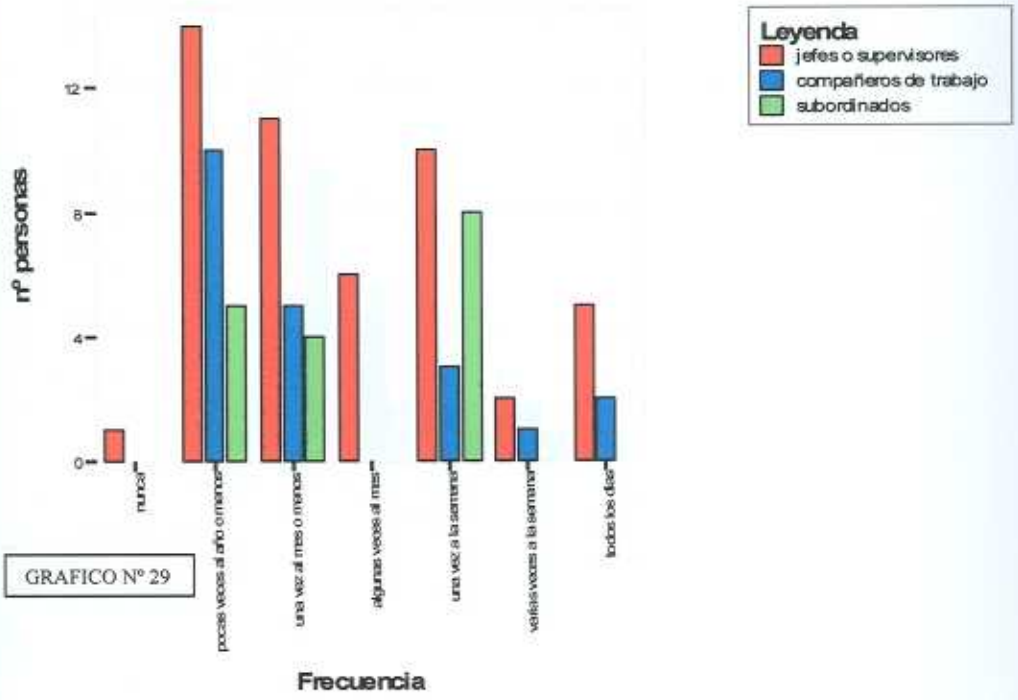


GRAFICO Nº 29

Se puede observar en los resultados que arrojó este ítems que 87 fueron las personas que afirmaron que reciben feroces e injustas críticas acerca de aspectos de su vida personal, de donde 49 acusan a sus jefes, de los cuales 14 de ellos afirman que lo hacen pocas veces al año o menos. Adicional son 21 los trabajadores que apuntan a sus compañeros y 17 a sus subordinados. La frecuencia que predomina es "una vez al año o menos" con 29 personas que así lo reiteran, seguido de "una vez a la semana" con 21 personas.

Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidadores.

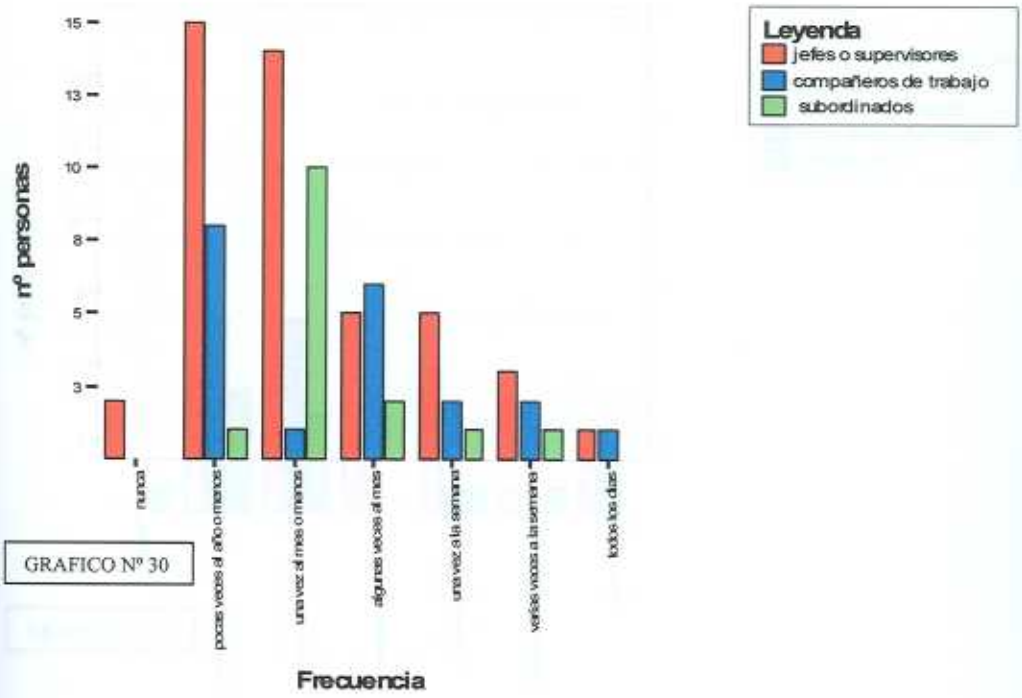


GRAFICO Nº 30

De 80 personas que contestaron a este ítem, 45 de ellas atribuyen las amenazas verbales o los gestos intimidadores a sus jefes o supervisores, donde 24 trabajadores dicen que lo hacen pocas veces al año o menos y 25 una vez al mes o menos. Distribuyéndose las restantes personas casi proporcionadamente entre las otras opciones.

Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.

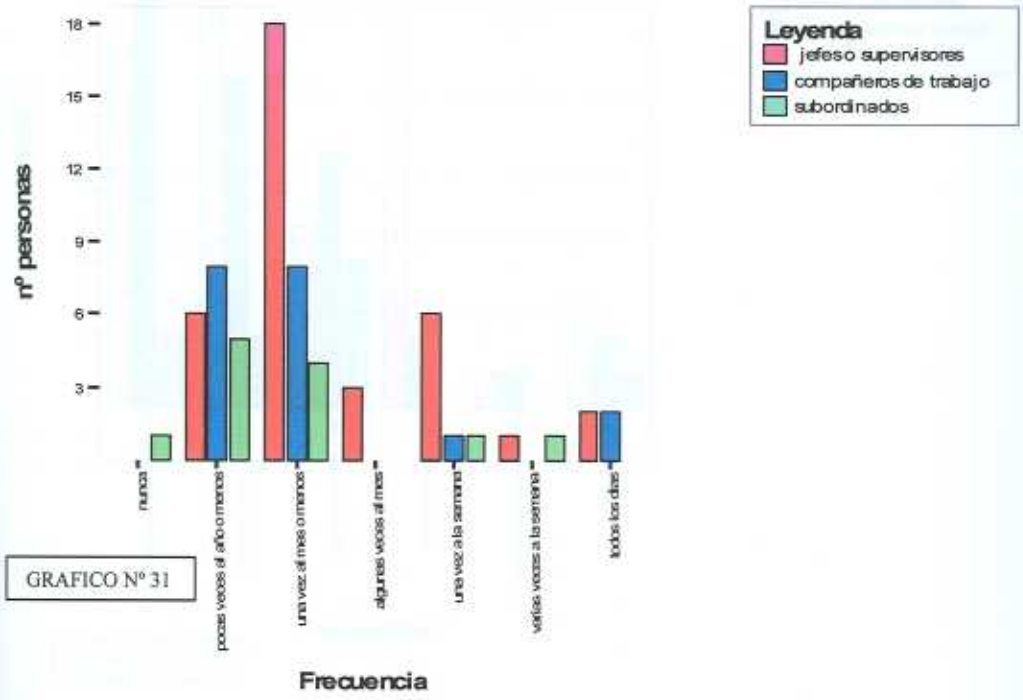


GRAFICO Nº 31

Se observa que 36 personas de 250 encuestadas señalan que sus jefes o supervisores los amenazan por escrito o por teléfono en sus domicilios, donde 18 de ellas señalan que con una frecuencia de una vez al mes o menos, 6 alegan que se presenta pocas veces al año o menos, distribuyéndose el resto de las personas en las otras frecuencias. De igual manera 19 trabajadores señalan a sus compañeros como los amenazantes y 12 personas dicen que son sus subordinados.

Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme.

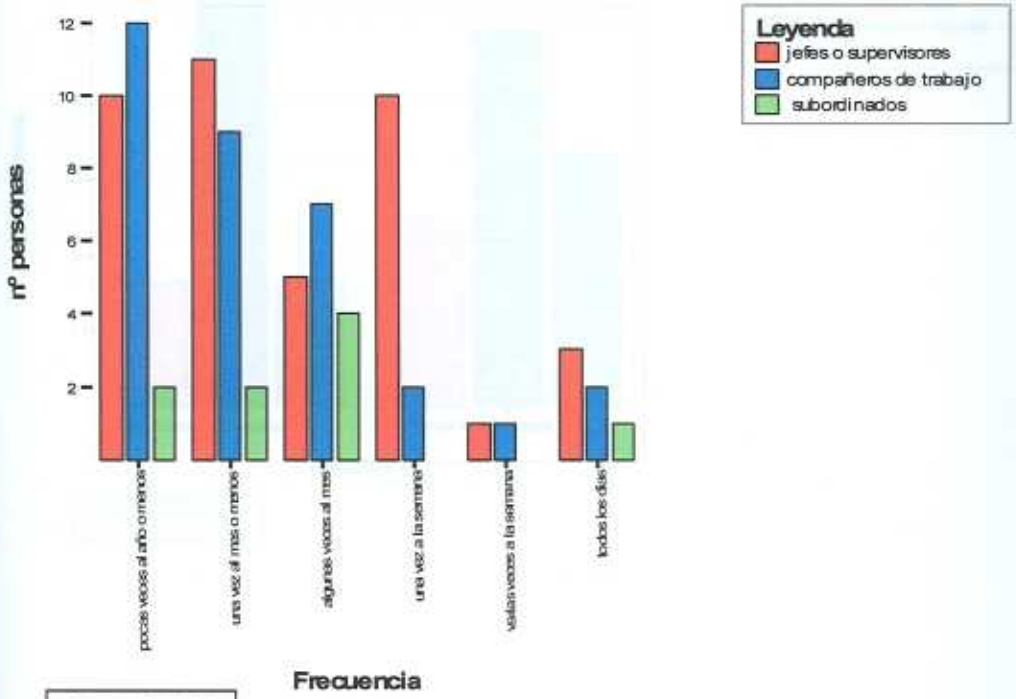


GRAFICO Nº 32

Se observa en el gráfico número 32 que del 100% de las personas encuestadas, el 32,8% contestaron a esta pregunta, de los cuales el 16% responden que son sus supervisores los que les elevan la voz de manera de intimidarlo. El 14 % apuntan a sus compañeros de trabajo, y el 9% a sus subordinados. Adicional a esto, el 9,6 % dicen que reciben este trato pocas veces al año o menos y el 9 % afirman que es una vez al mes o menos.

Me zarandean, empujan o avasallan fisicamente para intimidarme.

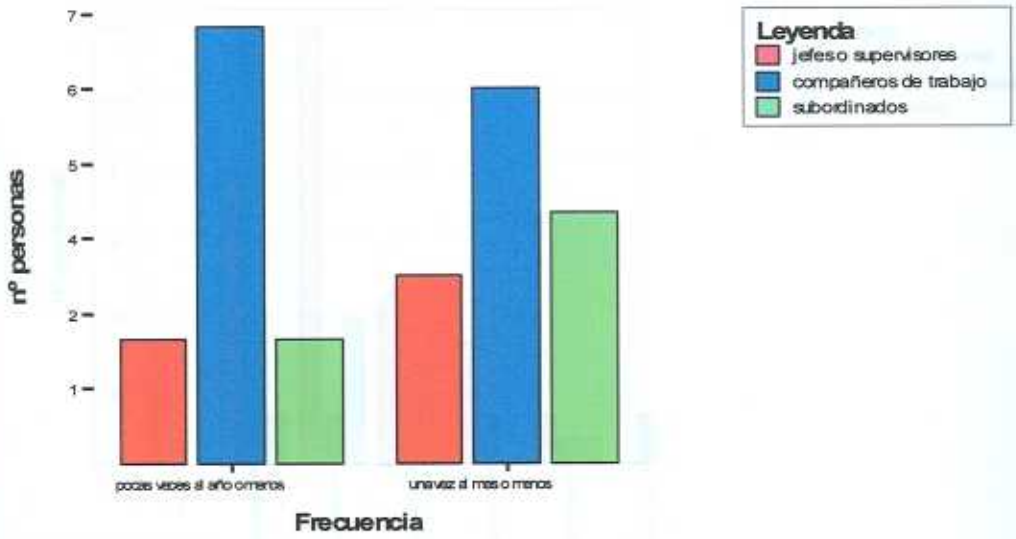


GRAFICO Nº 33

De 250 personas encuestadas, 24 personas contestaron a esta pregunta, lo que corresponde al 9,6 % del total encuestado, de los cuales el 46% afirman que sufren esta acción pocas veces al año o menos y el 54 % una vez al mes o menos. En donde 21 % de las personas acusan a sus jefes o supervisores, 54 % a sus compañeros y 25 % a sus subordinados.

Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.

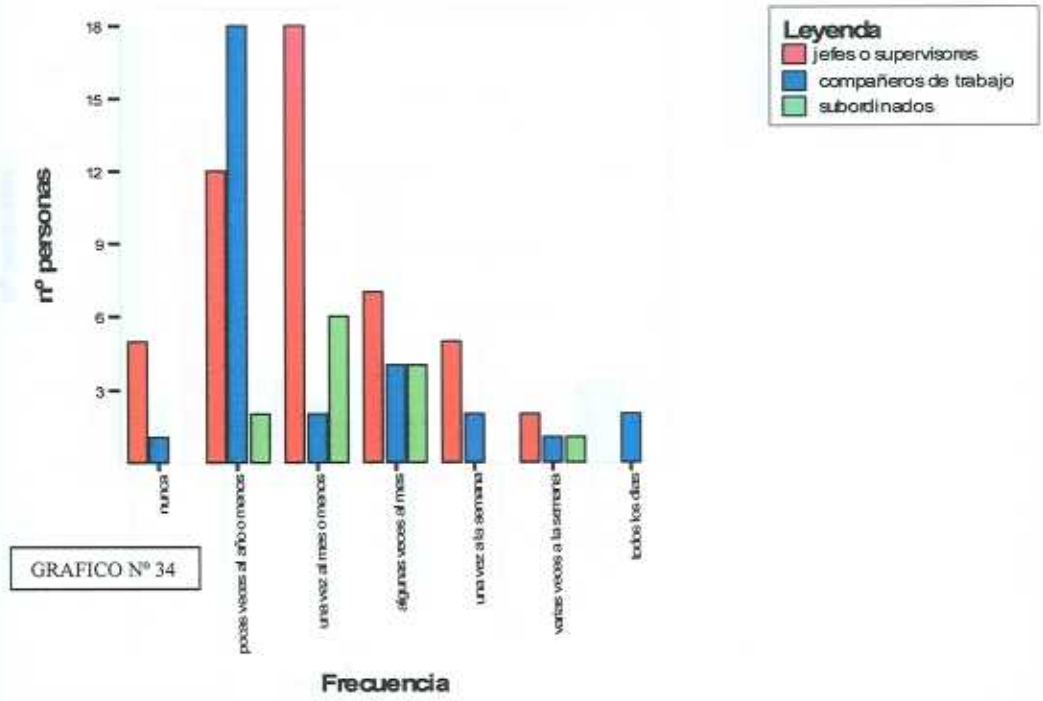


GRAFICO Nº 34

Al presentarles a los trabajadores este ítem que se refiere a bromas inapropiadas y crueles acerca de ellos en sus lugares de trabajo, el 39,2 % del 100% de los encuestados contestaron afirmativamente. Distribuyéndose las frecuencias de la siguiente manera:
44 personas apuntan a sus jefes o supervisores, 30 a sus compañeros de trabajo. Adicional a esto, 30 personas de estas 74 afirman que reciben estas bromas pocas veces al año o menos y 26 personas dicen que lo reciben una vez al mes o menos. El 60,8% restante de las personas no contestaron a la pregunta.

Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.

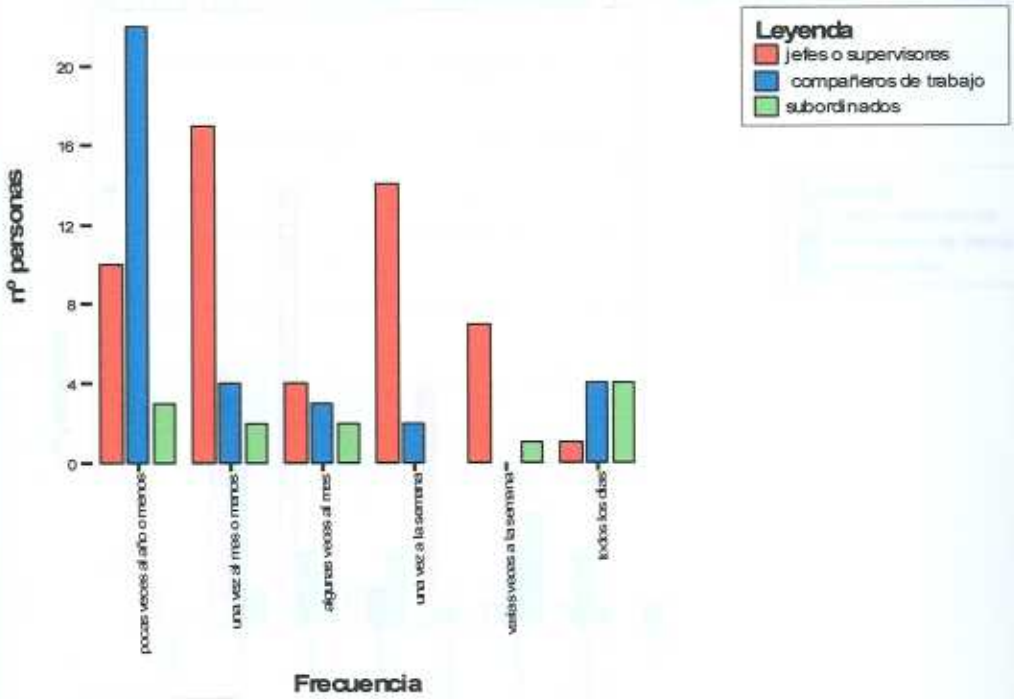


GRAFICO Nº 35

De los resultados arrojados en este ítem se puede observar que el 35% de los que contestaron afirman que pocas veces al año o menos difunden rumores y calumnias de ellos de manera malintencionada en sus lugares de trabajo, el 23% de las personas dicen que lo sufren una vez al mes o menos, el 9% algunas veces al mes y el 16% una vez a la semana. Adicionalmente el 53% de los que contestaron señalan a sus jefes o supervisores como los actores del hecho, y el resto apuntan a sus compañeros y supervisores, el 35% y el 12% respectivamente.

Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.

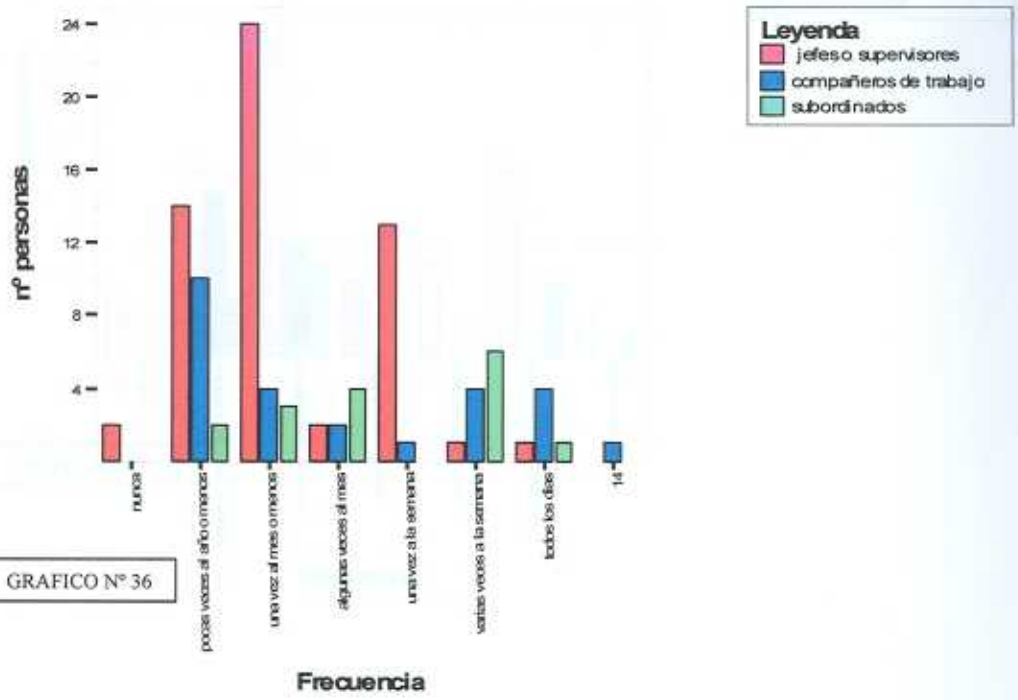


GRAFICO N° 36

En el gráfico número 36, 55 trabajadores manifestaron que sus jefes o supervisores los privan de información imprescindible y necesaria para hacer sus trabajos, 26 expresan que son sus compañeros y 16 sus subordinados. El 26 % de las personas que contestaron dicen que pocas veces al año o menos sufren esta acción, y el 31 % dice que la sufren una vez al mes o menos.

Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.

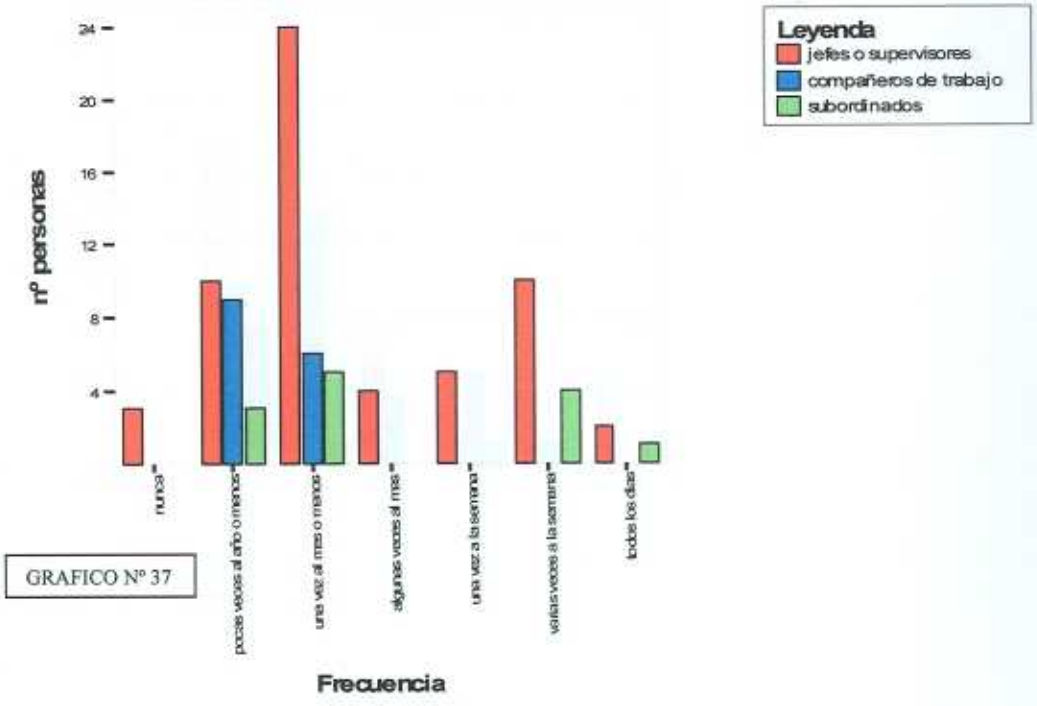


GRAFICO Nº 37

Del 100% de las personas que contestaron a esta pregunta el 55% acusan a sus jefes o supervisores de limitar malintesionadamente el acceso a cursos, promociones, ascensos, etc., el 15% expresan que son sus compañeros y el 13 % señalan a sus subordinados.

El 35% de este 100% participante contestan a la frecuencia "una vez al mes o menos", 22% a la frecuencia "pocas veces al año" y un 3% dice que nunca ha sufrido esta acción por parte de sus jefes o supervisores.

Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.

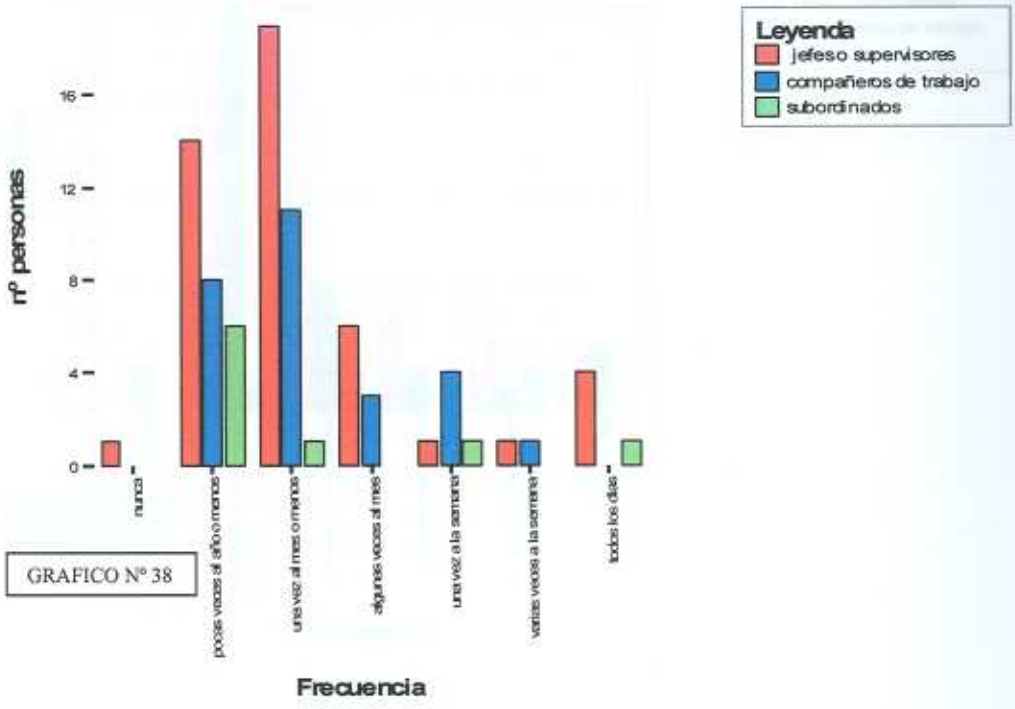


GRAFICO N° 38

Podemos apreciar gráficamente como la mayoría de las personas que contestaron al ítem número 35, definido por la atribución malintencionadamente de conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar la imagen y reputación de los trabajadores, atribuyen esta acción a sus jefes o supervisores, destacándose la frecuencia "Una vez al mes o menos", seguida de "pocas veces al año o menos", de igual manera se puede destacar que los subordinados inciden en esta opción en una menor proporción, siendo el 11% de las personas que así lo afirman.

Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.

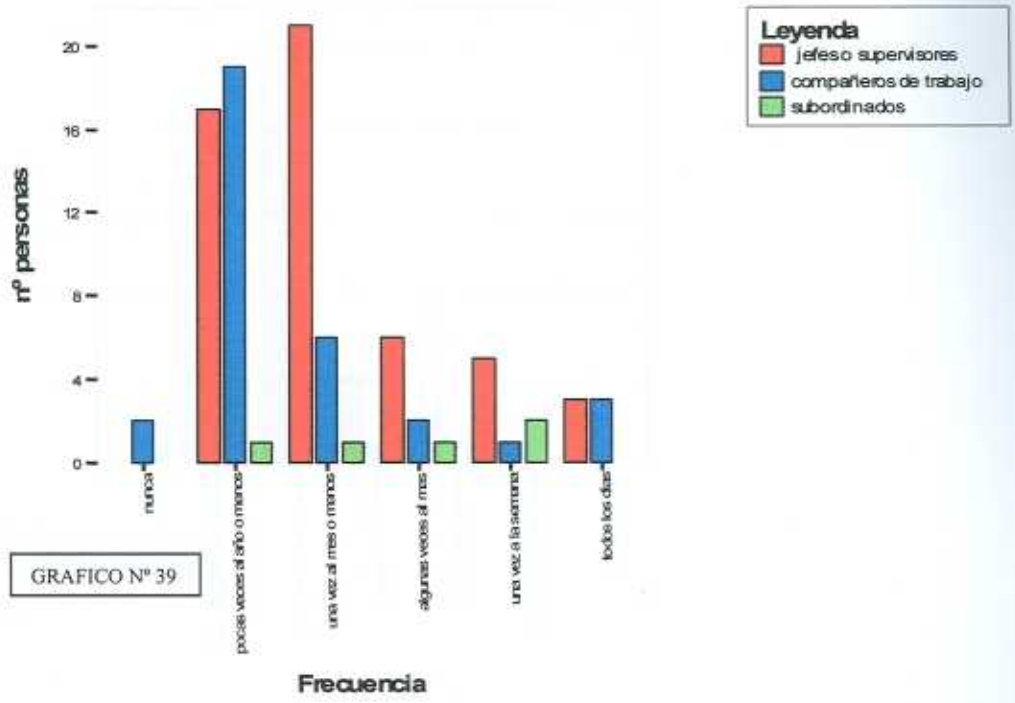


GRAFICO Nº 39

Como se observa en el gráfico, de 90 personas que contestaron a esta pregunta, 88 contestaron afirmativamente y 2 señalan que de ninguna manera han sufrido esta acción. Adicionalmente 52 personas apuntan a sus jefes y supervisores de responsables, 31 a sus compañeros y 5 a sus subordinados. De donde 37 personas dicen haberlo experimentado pocas veces al año o menos y 28 personas asientan una vez al mes o menos, el resto se distribuyen proporcionalmente en las frecuencias restantes.

Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.

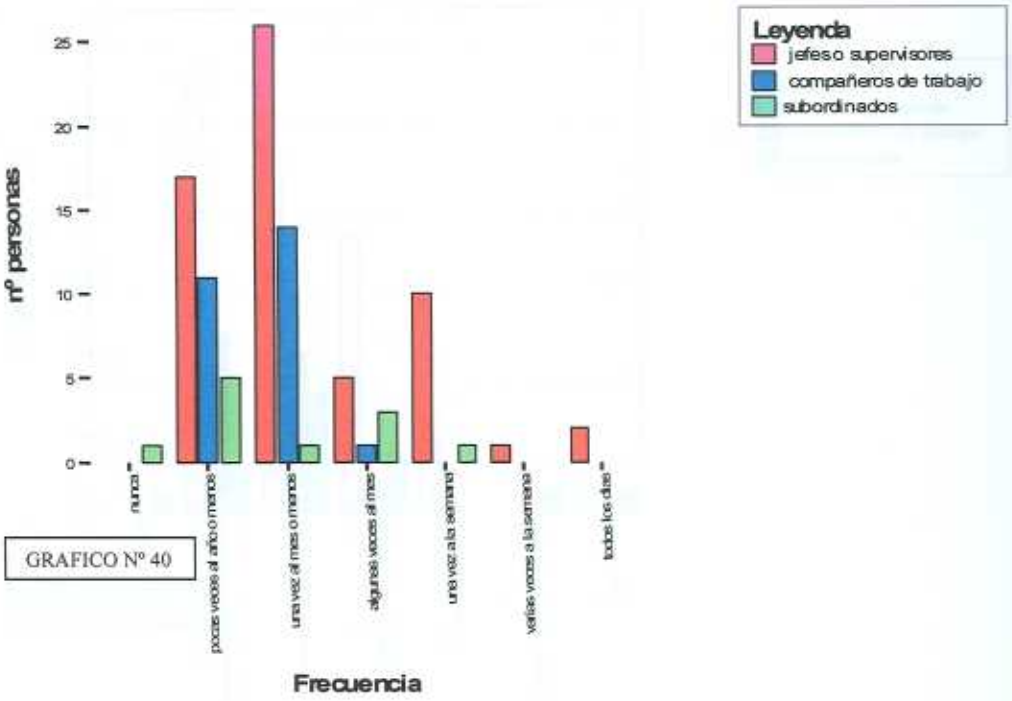


GRAFICO Nº 40

Se puede observar que son los jefes o supervisores, seguidos de los compañeros de trabajo los que asignan plazos de ejecución o cargas de trabajos irrazonables a los trabajadores, como lo afirman los resultados obtenidos de este ítems, en donde de 97 personas que contestaron, 61 trabajadores apuntan a sus jefes y 26 a sus compañeros de trabajo, siendo de menor proporción los resultados que apuntan a los subordinados con 9 personas de 97 que responden afirmativamente a esta opción. De igual manera la frecuencia más significativa en la que se presenta esta acción es "una vez al mes o menos" figurando los jefes con un mayor porcentaje de protagonismo.

Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.

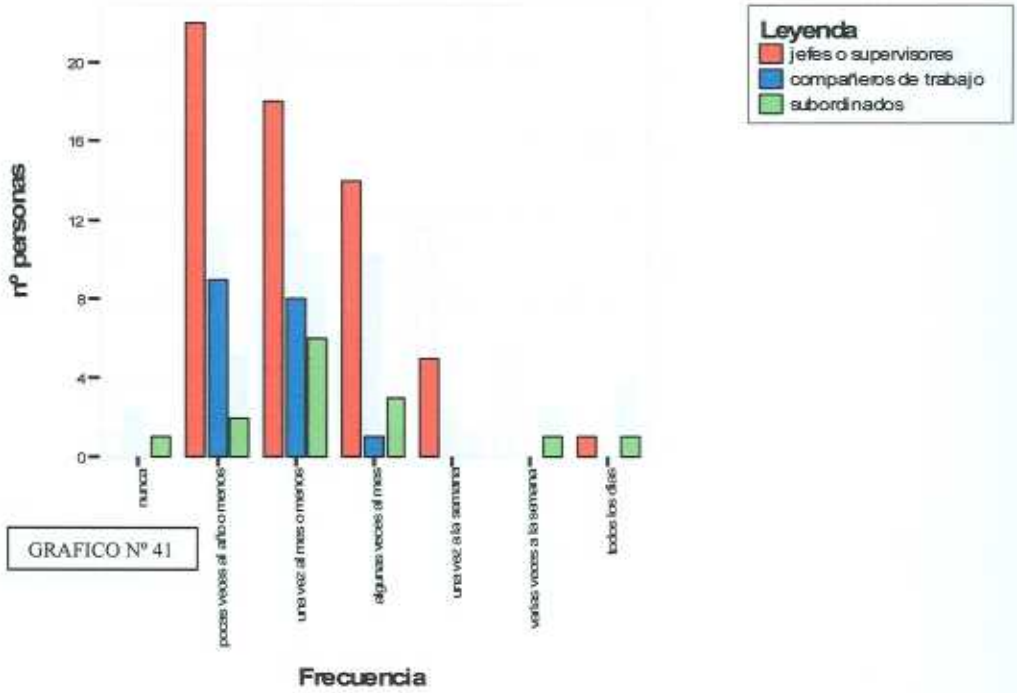


GRAFICO Nº 41

Se puede observar que jefes o supervisores son los que más modifican las responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirles nada a sus trabajadores y lo hacen con una frecuencia mayor de "pocas veces al año o menos", seguida de una "vez al mes o menos", continuando en forma descendente, hasta realizarlo "todos los días", así lo afirman 65 personas de 91 que contestaron a este ítems. Los 26 individuos restantes señalan a sus compañeros y subordinados, 18 y 8 trabajadores respectivamente.

Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.

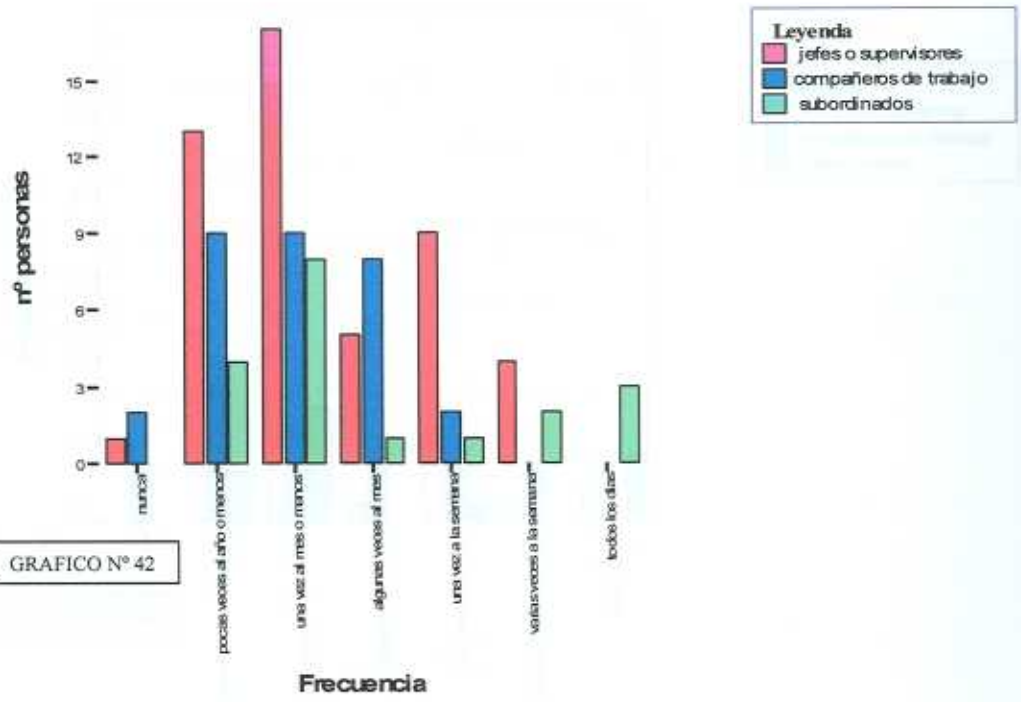


GRAFICO Nº 42

Del 100 % de las personas entrevistadas, el 38% contestaron a esta pregunta, donde el 50 % de las personas señalan a sus jefes o supervisores como responsables de desvalorizar continuamente su esfuerzo profesional, el 38 % de las personas señalan a sus compañeros de trabajo, el 20 % apuntan a sus subordinados y el 3 % afirman que nunca han sido victimas de esta acción. Adicional a esto, la mayor frecuencia con la que se presenta este hecho es "una vez al mes o menos", siendo los jefes o supervisores los actores principales, seguido de compañeros y subordinados en proporciones similares.

Intentan persistentemente desmoralizarme.

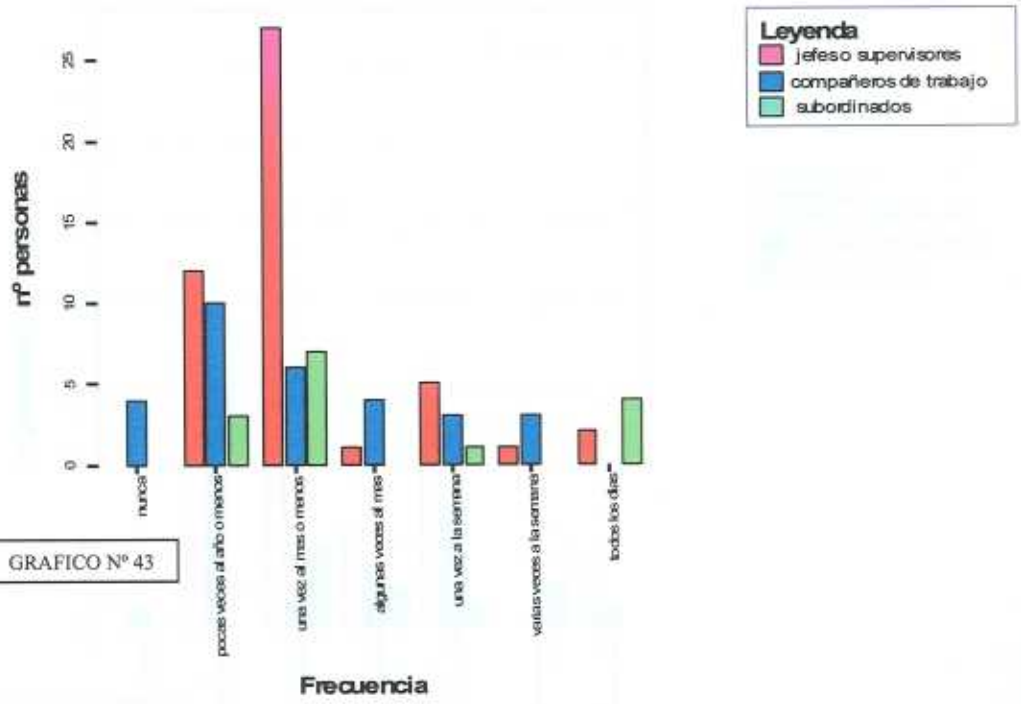


GRAFICO Nº 43

Una mera inspección del gráfico número 43 permite apreciar que existe una notable diferencia entre el número de personas que dicen que sus jefes o supervisores son los responsables de desmoralizarlos con respectos a las personas que señalas a compañeros de trabajos o subordinados. Siendo la mayor frecuencia de acción "una vez al mes o menos", seguida de "pocas veces al año o menos". Numéricamente hablando, son 37 % del total de entrevistados las que contestaron a esta pregunta, de donde 58 %, 28 % y 16 % señalan a jefes , compañeros y supervisores respectivamente, como responsables de esta acción.

Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.

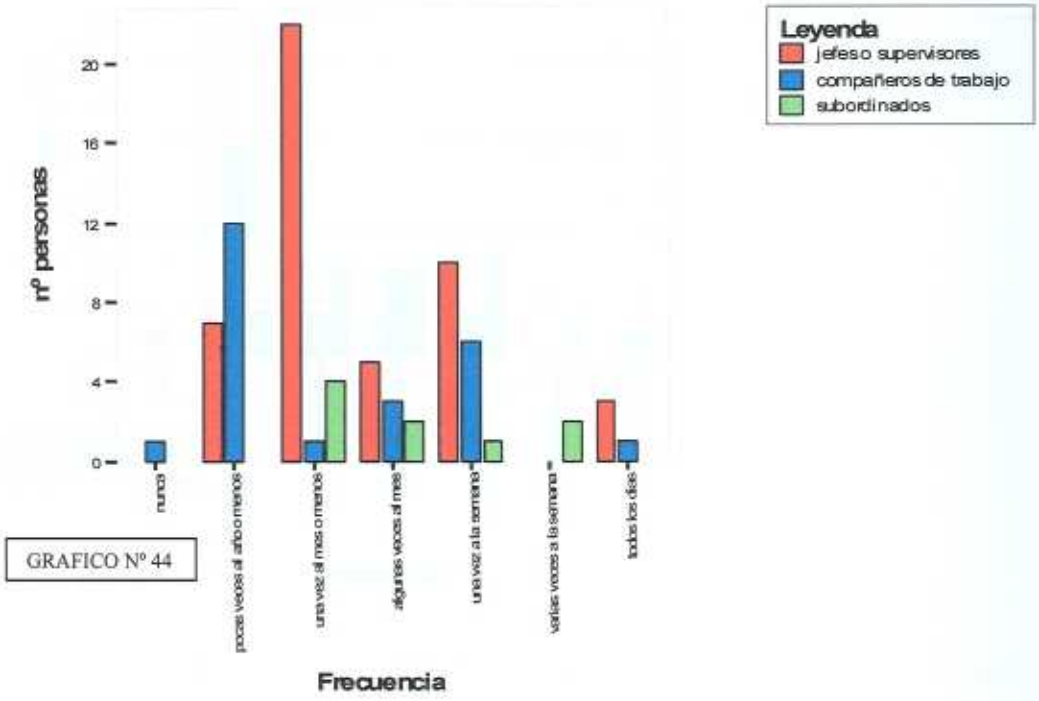


GRAFICO Nº 44

En el gráfico número 44 se observa que la mayor frecuencia de esta forma de maltrato psicológico es "una vez al mes o menos", siendo los protagonistas los jefes o supervisores, seguido de una frecuencia de "pocas veces al año o menos, siendo los actores los compañeros de trabajo, así lo afirman 22 y 12 personas respectivamente, de 79 que contestaron a esta pregunta, representadas en un 32 % del total de los encuestados.

Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar agarrarme en alguna contradicción o mentira.

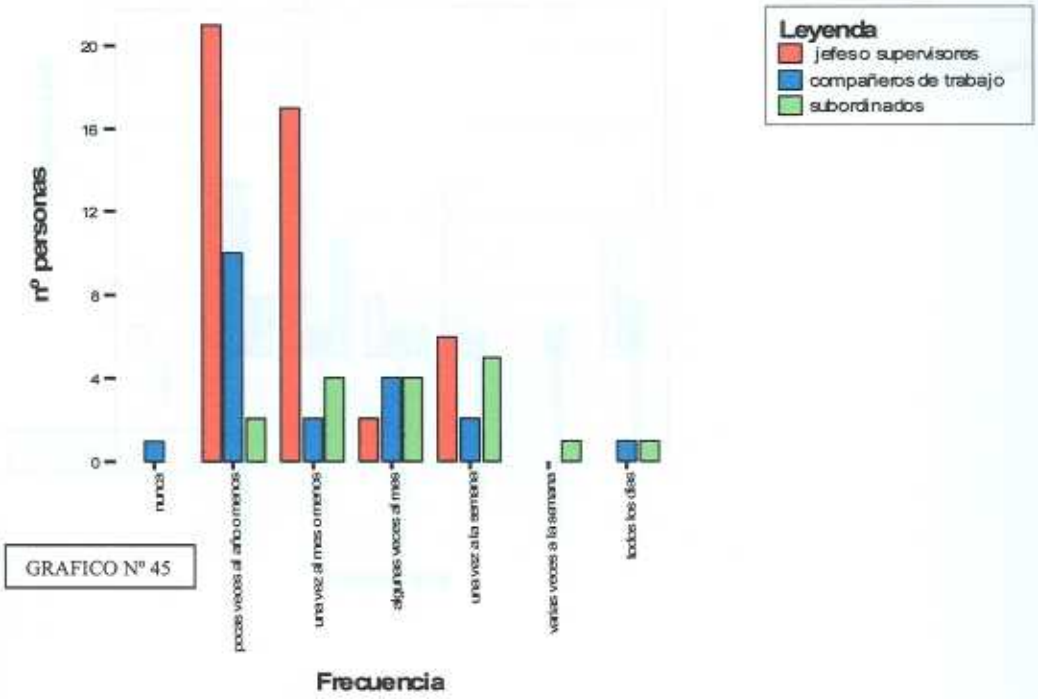


GRAFICO Nº 45

Se puede observar en el gráfico número 45 que de 100 % de las personas entrevistadas, el 33 % de ellas contestaron a este ítem, de los cuales 56 % dicen que son sus jefes o supervisores los que controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada para intentar agarrarlos en alguna contradicción o mentira, 23 % de las personas apuntan a sus compañeros de trabajo y 21 % a sus subordinados. La frecuencia de acción más significativa es "pocas veces al año o menos", seguida de "algunas veces al mes o menos".

Me lanzan insinuaciones proposiciones sexuales directas o indirectas.

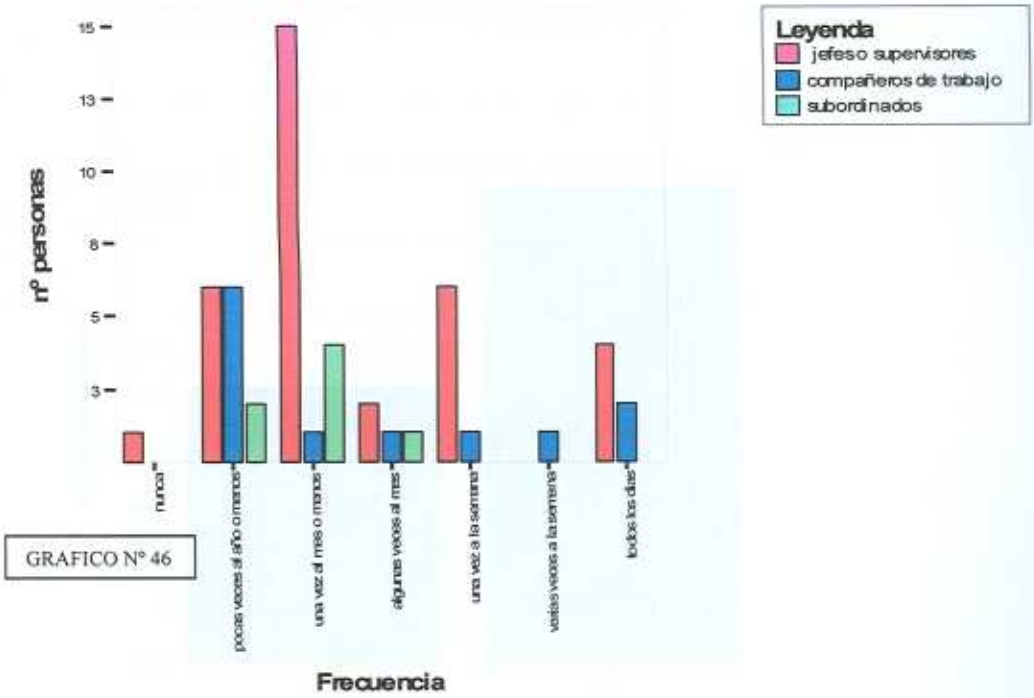
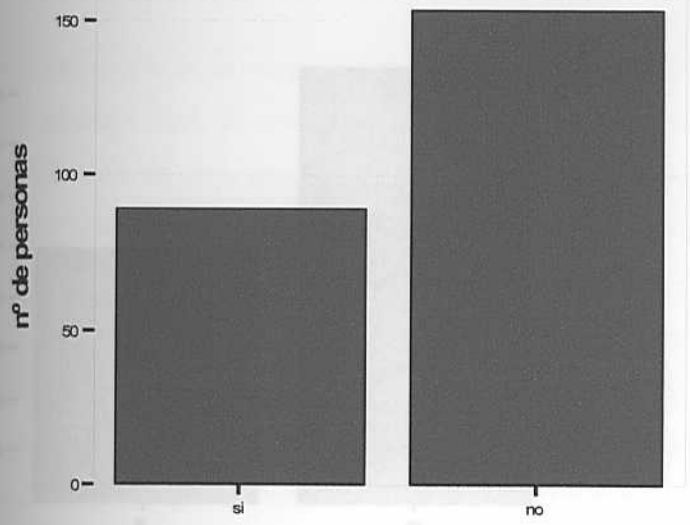


GRAFICO N° 46

De 250 personas a las que se les aplicó el instrumento, 53 de ellas contestaron esta pregunta, las que representan el 21 % del total entrevistado, de los cuales 38 % dicen haber recibido insinuaciones sexuales directas o indirectas " una vez al mes o menos", 27 % señalan haberlas recibido " pocas veces al año o meno" y el 11 % " todos los días".

En el transcurso de los últimos seis meses, ¿ha sido UD. Víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de una vez por semana)?.



Frecuencia de más de una vez por semana, en los últimos seis meses

GRAFICO Nº 47

En el gráfico número 47, se observa que de 250 personas entrevistadas, 242 personas contestaron a esta pregunta, quienes representan el 97 % del total encuestado, de donde 89 personas afirman que en el transcurso de los últimos seis meses, han sido víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de una vez por semana), por el contrario 153 personas afirman que no han sido víctimas de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de una vez por semana).

En caso de considerar que ha sufrido algún tipo de acoso psicológico laboral: ¿Cree Ud. Que ese acoso le ha causado algún tipo de daño físico o emocional?

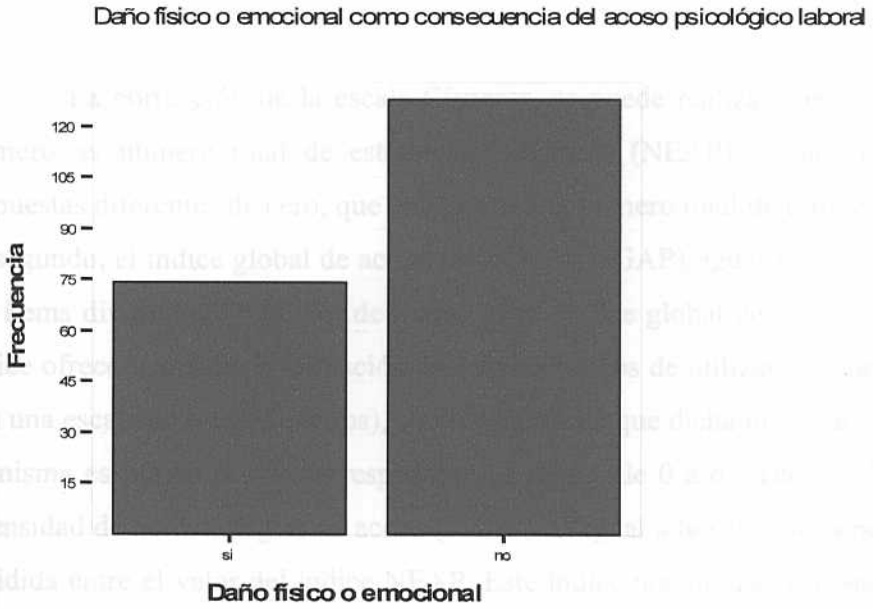


GRAFICO Nº 48

En el gráfico número 48, se observa que de 250 personas entrevistadas, 202 contestaron a esta pregunta, lo que representa el 81 % del total entrevistado, en donde 74 personas afirman que han sufrido algún tipo de acoso psicológico laboral y este acoso le ha causado algún tipo de daño físico y emocional, por el contrario 128 personas afirman que han sufrido algún tipo de acoso psicológico laboral y este acoso no le ha causado algún tipo de daño físico o emocional.

VII. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La corrección de la escala Cisneros, se puede realizar atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa el número total de estrategias de acoso sufridas. El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Este índice ofrece la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test. (En una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6). Tercero. El índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, Ya que el primero divide el sumatoria de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el número total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las experimentadas son muy intensas. (Fidalgo y Piñuel, 2004).

A continuación se muestra la Tabla número dos, de donde se realiza la corrección de la escala Cisneros siguiendo la condición propuesta por Hidalgo y Piñuel, atendiendo a los tres índices ya explicados, continuando con la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 2

INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP	INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP
1	0	0,00	0,00	**43**	1	0,07	3,00
2	22	0,95	1,86	**44**	2	0,09	2,00
3	6	0,14	1,00	**45**	1	0,02	1,00
4	25	0,70	1,20	**46**	26	1,02	1,69
5	17	0,70	1,76	**47**	25	1,19	2,04
6	4	0,12	1,25	**48**	26	1,26	2,08
7	19	0,81	1,84	**49**	19	0,93	2,11
8	28	1,12	1,71	**50**	3	0,07	1,00
9	20	0,84	1,80	**51**	21	1,37	2,81
10	4	0,35	3,75	**52**	17	0,77	1,94
11	14	1,00	3,07	**53**	31	2,23	3,10
12	12	0,53	1,92	**54**	31	2,00	2,77
13	12	0,74	2,67	**55**	35	1,93	2,37
14	22	0,70	1,36	**56**	6	0,23	1,67
15	16	0,40	1,06	**57**	28	2,02	3,11
16	18	0,65	1,56	**58**	0	0,00	0,00
17	12	0,91	3,25	**59**	4	0,30	3,25
18	12	0,49	1,75	**60**	3	0,12	1,67
19	7	0,14	0,86	**61**	0	0,00	0,00
20	0	0,00	0,00	**62**	33	1,56	2,03
21	0	0,00	0,00	**63**	29	2,16	3,21
22	0	0,00	0,00	**64**	34	1,58	2,00
23	0	0,00	0,00	**65**	29	1,58	2,34
24	0	0,00	0,00	**66**	2	0,09	2,00
25	3	0,07	1,00	**67**	29	1,40	2,07
26	0	0,00	0,00	**68**	17	0,91	2,29
27	0	0,00	0,00	**69**	1	0,07	3,00
28	0	0,00	0,00	**70**	31	2,23	3,10
29	2	0,07	1,50	**71**	26	1,42	2,35
30	0	0,00	0,00	**72**	21	1,40	2,86
31	0	0,00	0,00	**73**	17	0,77	1,94
32	0	0,00	0,00	**74**	0	0,00	0,00
33	4	0,30	3,25	**75**	4	0,30	3,25
34	28	1,79	2,75	**76**	28	1,58	2,43
35	30	1,98	2,83	**77**	5	0,30	2,60
36	32	1,91	2,56	**78**	28	1,81	2,79
37	28	1,47	2,25	**79**	29	1,93	2,86
38	1	0,02	1,00	**80**	29	1,67	2,48
39	37	2,33	2,70	**81**	31	1,72	2,39
40	34	2,14	2,71	**82**	26	1,58	2,62
41	26	1,49	2,46	**83**	29	2,05	3,03
42	20	1,02	2,20	**84**	19	1,09	2,47

INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP	INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP
85	32	2,16	2,91	**127**	29	1,63	2,41
86	15	0,81	2,33	**128**	29	2,12	3,14
87	2	0,07	1,50	**129**	31	1,49	2,06
88	31	2,23	3,10	**130**	28	1,79	2,75
89	22	1,30	2,55	**131**	27	1,65	2,63
90	0	0,00	0,00	**132**	24	1,51	2,71
91	28	1,95	3,00	**133**	22	0,95	1,86
92	0	0,00	0,00	**134**	23	1,19	2,22
93	29	1,95	2,90	**135**	25	0,00	0,00
94	22	1,02	2,00	**136**	0	0,00	0,00
95	0	0,00	0,00	**137**	0	0,00	0,00
96	4	0,30	3,25	**138**	0	0,30	0,00
97	36	2,70	3,22	**139**	4	0,00	0,00
98	4	0,30	3,25	**140**	0	0,00	0,00
99	21	1,40	2,86	**141**	3	0,12	1,67
100	23	1,26	2,35	**142**	0	0,00	0,00
101	30	2,00	2,87	**143**	0	0,00	0,00
102	29	1,93	2,86	**144**	23	1,42	2,65
103	0	0,00	0,00	**145**	28	1,21	1,86
104	22	1,40	2,73	**146**	28	1,37	2,11
105	25	1,56	2,68	**147**	25	1,53	2,64
106	0	0,00	0,00	**148**	0	0,00	0,00
107	1	0,02	1,00	**149**	14	0,74	2,29
108	29	1,63	2,41	**150**	28	2,02	3,11
109	31	2,12	2,94	**151**	25	1,58	2,72
110	0	0,00	0,00	**152**	4	0,30	3,25
111	29	2,00	2,97	**153**	18	0,93	2,22
112	0	0,00	0,00	**154**	24	1,26	2,25
113	4	0,07	0,75	**155**	29	1,63	2,41
114	0	0,00	0,00	**156**	33	2,02	2,64
115	0	0,00	0,00	**157**	28	1,21	1,86
116	25	2,07	3,56	**158**	26	1,86	3,08
117	25	1,63	2,80	**159**	0	0,00	0,00
118	22	1,40	2,73	**160**	0	0,00	0,00
119	0	0,00	0,00	**161**	28	1,35	2,07
120	35	2,19	2,69	**162**	27	1,37	2,19
121	24	1,51	2,71	**163**	28	1,93	2,96
122	26	1,67	2,77	**164**	25	0,00	0,00
123	0	0,00	0,00	**165**	0	0,00	0,00
124	29	1,63	2,41	**166**	27	1,07	1,70
125	26	1,58	2,62	**167**	27	1,28	2,04
126	30	1,95	2,80	**168**	23	1,26	2,35

INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP	INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP
169	23	1,70	3,17	**210**	27	1,51	2,41
170	0	0,00	0,00	**211**	11	0,30	1,18
171	4	0,30	3,25	**212**	0	0,00	0,00
172	21	1,21	2,48	**213**	0	0,00	0,00
173	28	1,14	1,75	**214**	27	1,49	2,37
174	31	1,72	2,39	**215**	26	1,70	2,81
175	24	1,56	2,79	**216**	23	2,47	4,61
176	4	0,30	3,25	**217**	29	0,00	0,00
177	29	2,33	3,45	**218**	19	1,58	3,58
178	29	1,81	2,69	**219**	2	0,12	2,50
179	25	1,58	2,72	**220**	5	0,23	2,00
180	4	0,30	3,25	**221**	6	0,23	1,67
181	40	2,49	2,68	**222**	3	0,12	1,67
182	27	1,51	2,41	**223**	10	0,42	1,80
183	0	0,00	0,00	**224**	5	0,42	3,60
184	27	1,51	2,41	**225**	1	0,07	3,00
185	28	1,40	2,14	**226**	0	0,00	0,00
186	28	1,21	1,86	**227**	7	0,47	2,86
187	27	1,28	2,04	**228**	9	0,47	2,22
188	28	1,63	2,50	**229**	0	0,00	0,00
189	25	1,53	2,64	**230**	5	0,23	2,00
190	29	1,86	2,76	**231**	34	1,72	2,18
191	0	0,00	0,00	**232**	34	1,72	2,18
192	0	0,00	0,00	**233**	30	2,21	3,17
193	30	1,86	2,67	**234**	0	0,00	0,00
194	34	2,14	2,71	**235**	0	0,00	0,00
195	0	0,00	0,00	**236**	2	0,09	2,00
196	0	0,00	0,00	**237**	0	0,00	0,00
197	0	0,00	0,00	**238**	21	1,07	2,19
198	21	1,21	2,48	**239**	21	0,88	1,81
199	28	1,14	1,75	**240**	26	1,28	2,12
200	34	2,65	3,35	**241**	28	1,30	2,00
201	24	1,05	1,88	**242**	27	1,53	2,44
202	30	1,47	2,10	**243**	25	1,12	1,92
203	31	2,26	3,13	**244**	27	1,30	2,07
204	26	1,49	2,46	**245**	28	2,05	3,14
205	28	1,23	1,89	**246**	0	0,00	0,00
206	29	1,40	2,07	**247**	24	1,23	2,21
207	37	2,14	2,49	**248**	3	0,12	1,67
208	27	1,51	2,41	**249**	12	0,35	1,25
209	0	0,00	0,00	**250**	27	1,98	3,15

PROMEDIO

INDIVIDUO	NEAP	IGAP	IMAP
250	16,839	1	1,86

La Tabla 2 muestra el número total de estrategias de acoso sufridas, el índice global del grado de acoso sufrido y la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas para cada persona que participó en el estudio. Para observar con mayor claridad estos tres índices, hemos extraído de ella el promedio de estas estrategias para toda la muestra, obteniendo que:

- De 250 personas el número promedio (media aritmética) de estrategias de acoso sufridas por cada persona es de aproximadamente 17 estrategias de un total de 43 posibles respuestas, lo que implica menos de la mitad de las de las diferentes formas del maltrato psicológico.

- Se observa que en promedio para las 250 personas el índice global del grado de acoso sufrido en es de uno (1) en una escala de 0 a 6 (nunca a todos los días), representando el número uno (1) la frecuencia "Pocas veces al año o menos".

- Por último, la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas para la muestra es de 1,86 en una escala de intensidad de 0 a 6.

Por último, podemos concluir que en promedio las conductas de acoso experimentadas por la muestra son menores a la intensidad con que las viven, esto lo índica la poca diferencia que existe entre los índices IMAP (intensidad de las estrategias de acoso) y IGAP (índice global de estrategias de acoso), siendo la diferencia 0,86 puntos de una diferencia máxima posible de 6 puntos.

De acuerdo con el criterio de una duración mínima de las estrategias de acoso de seis meses, se dividió a la muestra total (N= 250) en dos submuestras, quienes padecen mobbing (responden afirmativamente a la pregunta de si han padecido conductas de acoso durante, al menos, seis meses; n= 89) y quienes no (responden negativamente; n= 153), las 8 personas restantes no contestaron a la pregunta. En la tabla número 2, se muestra el porcentaje de personas de cada muestra (total, sin acoso y acosados) que dicen haber sufrido la conducta de acoso que describe cada ítem.

Una mera inspección de la tabla 3 permite apreciar que existe una enorme diferencia en el porcentaje de personas que dice haber sufrido cada conducta de acoso entre la muestra de no acosados y las de acosados, en un promedio de 65 % de personas no acosadas y un 35 % de personas acosadas del total de la muestra que contestaron a cada uno de los ítems y a la pregunta número 44.

Tabla 3

Porcentaje de personas que sufren cada conducta de acoso.

ítems	total(a)	Sin acoso(b)	Acosados (c)
1. Restricción comunicación	94,4	36,9	63,1
2. Ignorar	95,2	36,6	63,4
3.- Interrupciones Continuas	95,2	36,6	63,4
4.- Trabajos contra los principios	93,2	36,5	63,5
5.- Evaluación Sesgada	91,6	35,4	64,6
6.- Inactividad Forzada	93,2	35,2	64,8
7.- Trabajos absurdos	93,6	36,3	63,7
8.- Tareas por debajo de Competencias	45,6	57,9	42,1
9.- Tareas rutinarias	89,6	35,7	64,3
10. Sobrecarga	92	37	63
11.- Tareas peligrosas	91,6	35,4	64,6
12.- Impedir seguridad	88	35,5	64,5
13.- Perjuicios económicos	90,4	36,3	63,7
14.- Prohibición comunicación compañeros	88	36,8	63,2
15.- Minusvaloración desempeño	89,6	37,5	62,5
16.- Acusaciones difusas	89,6	37,1	62,9
17.- Acusaciones sistemáticas	91,6	35,4	64,9
18.- Amplificación errores	91,2	34,6	65,4
19.- Humillaciones	90	34,7	65,3
20.- Amenaza uso disciplinario	87,2	34,9	65,1
21.- Medidas de aislamientos	90,4	35,8	64,2
22.- Distorsiones comunicación	92	35,7	64,3
23.- desestabilización	93,6	35,9	64,1
24.- menosprecio	93,6	35,9	64,1
25.- Burlas	95,2	36,1	63,9
26.- Críticas vida personal	90	33,8	66,2
27.- Amenazas en persona	88,4	36,2	63,8
28.- Amenazas por escrito	89,2	36,2	63,7
29.- Gritos	90,8	36,1	63,9
30.- Avallasamiento físico	22,8	38,6	61,4
31.- Ridiculización	89,6	36,2	63,8
32.- Rumores y calumnias	91,6	34,9	65,1
33.- Privar de información	89,6	34,4	65,6
34.- Limitación de carrera profesional	91,2	35,1	64,9
35.- Perjuicio imagen	92	36,1	63,9
36.- presión indebida	91,6	35,8	64,2
37.- Reducción de plazos	91,6	35,4	64,9
38.- Modificación de responsabilidad	91,6	36,7	63,3
39.- Desvaloración esfuerzo	90,8	37	63
40.- Desmoralizar	91,6	36,7	63,3
41.- Inducir a errores	92,8	37,1	62,9
42.- Monitorización perversa	90,4	37,2	62,8
43.- Insinuación sexual	88,8	36,9	63,1
[a]N= 250 ; bn = 153 ; cn = 89			

De igual manera se extrae de los resultados que el sexo más propenso a sufrir de acoso psicológico laboral es el sexo femenino, con una representación del 53,9 % del total de trabajadores que contestaron afirmativamente a la pregunta número 44, pregunta que se utiliza como criterio decisorio (véase anexo número 1). Sin embargo no existe asociación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

Cabe destacar que las personas del sexo femenino son las que reciben más insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas, así lo afirman los resultados obtenidos, con un Chi – cuadrado de 0,05 y con una correlación muy débil.

De acuerdo con el estudio se obtuvo que el grupo de trabajadores representado por doscientos cincuenta personas, se caracteriza por estar constituido por hombres y mujeres de manera proporcional, y en promedio 32 años con una desviación estándar de ±7, 36. Entre un rango de 19 y 54 años de edad.

De las 89 personas que afirman haber sufrido de acoso psicológico laboral en el transcurso de los últimos 6 meses de manera continua, el 50,5 % de ellas tienen edades comprendidas entre 31 y 42 años lo que nos señala que existen asociaciones estadísticamente significativas entre estas dos variables, con una correlación media entre ellas.

De la investigación se deriva igualmente que el acoso proviene principalmente de jefes o supervisores, seguido de los compañeros de trabajo y subordinados, así lo aseveran cada una de las personas que contestaron a los 43 items del cuestionario, en donde todos los ítems reflejan un porcentaje promedio de 55% de respuestas apuntando a este primer actor. Es significativo resaltar que muchos trabajadores contestaron a las preguntas en relación a la frecuencia con que la sufrían, dejando sin contestar la opción " autor/es), en donde el 46,5 % de las respuestas no las contestaron, por lo tanto la conclusión dar a los autores la anterior escala de acuse está basado en el 53,4 % de las respuestas diferentes de 9 (dato no contestado o perdido).

A la escala Cisneros se le agregó una segunda parte(ver anexo 1) con la finalidad de obtener datos sociodemográficos, uno de ellos está referido a la unidad organizativa donde se desempeña el trabajador, si bien es cierto que en cada empresa donde se aplicó el cuestionario cada departamento tiene una denominación, en donde muchas veces coincidían y otras no, las tareas que se realizan en ella son similares, tal es el caso del departamento de mercadeo, denominado por una de las empresas departamento de comunicaciones, por lo que se decidió tomar una sola denominación para el estudio.

Las personas que participaron pertenecen a diversos departamentos, lo que permitió comparar el grado de acoso psicológico que se presenta en cada uno de ellos. Los resultados arrojaron que no existe relación entre pertenecer a una unidad de organizativa y sufrir de acoso psicológico laboral (mobbing) (indicado con un Chi – cuadrado de 0,41, en donde los valores para considerar que existe asociación estadísticamente significativa es $\leq$ 0,05). De las 221 personas, entre acosados y no acosados que contestaron a la pregunta 44 y dieron la información de la unidad organizativa en donde laboran, 83 afirman sufrir de acoso psicológico laboral, y se encuentran distribuidas casi proporcionalmente entre todos los departamentos, oscilando entre 0 y 8 personas por unidad, correspondiendo a este último y más alto valor los denominados auditoria y calidad.

En la segunda parte del cuestionario se pregunta si la persona considera que ha sufrido algún tipo de acoso psicológico laboral y si ese acoso le ha causado daños físicos o emocionales, pidiéndoseles que si su respuesta es afirmativa describan cuales han sido los perjuicios derivados por las acciones del agresor. De las 202 personas que contestaron a la pregunta, 74 contestaron afirmativamente, sin embargo solo 27 de ellas completaron la pregunta abierta diseñada para explicar los daños causados por el agresor, en donde las respuestas más comunes fueron : Daños físicos como : Gastritis en todos sus niveles, migraña, desequilibrio nervioso, problemas para conciliar el sueño, y parálisis facial en niveles leves ; y daños psicológicos, aunque en menor medida, tales como: miedo al fracaso, temor a la persona agresora, creencia de no poder ser productivo, baja de autoestima, desequilibrio emocional y familiar.

VIII. CONCLUSIONES

Aprovechando que en Venezuela el tema en materia de acoso psicológico laboral no está lo suficientemente desarrollado y que es un tema que trata de tomar fuerza en el campo legal, se realiza esta investigación con la intención de determinar la situación del acoso psicológico laboral, también conocido en nuestro país y en otros países del mundo como *mobbing,* en trabajadores que laboran en empresas de consumo masivo, en el año 2007. De forma tal que se pueda dar a conocer el tema a cada una de las personas que se encuentran trabajando por cuenta propia y bajo dependencia ajena.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio, se pueden presentar las siguientes conclusiones:

1.- Del total de las personas entrevistadas, solo una pequeña cantidad de ellas dieron respuesta a las preguntas referentes al autor que realiza determinada acción, así lo indica la data de estudio, en donde se observa que de 10.750 casos para contestar, se perdieron 6.371 casos, esto significa que fueron las opciones no contestadas, lo que representa el 59 % de las posibles respuestas. Caso que difiere de las respuestas referentes a la frecuencia con que se realiza la acción, en donde de 64.500 posibles respuestas, solo se perdieron 372 casos, lo que representa el 0,57 % del total de opciones. Por lo tanto se concluye que son más precisos y fiables los resultados provenientes de la frecuencia de acción que de los autores que la realizan. La razón por la que se pudo presentar esta tendencia podría ser por lo delicado que se caracteriza el tema y por miedo a ser descubiertos acusando a alguna persona, ya sea jefe, compañero o subordinado; a pesar que el cuestionario se realizó de manera totalmente anónima.

2.- De la presentación de los resultados se observa fácilmente que los autores acusados de incurrir en formas de maltrato psicológico en el trabajo son en primer lugar los jefes o supervisores, seguido de compañeros de trabajo y por último los subordinados.

3.- Se observa en los resultados obtenidos que no hay mayores diferencias significativas entre el sexo de las personas y la posibilidad de sufrir de acoso psicológico laboral, así se observa en la muestra, la cual está constituida por más mujeres que hombres en proporciones similares.

4.- Las personas entre edades comprendidas entre 31 y 42 años son más propensas a sufrir de acoso psicológico laborales. La muestra de acosados representan el 50, 5 % de los acosados, en donde el porcentaje restante se encuentra distribuido entre los demás intervalos de edades de la población.

5.- Se aprecia que no existe ningún tipo de relación en que una persona pertenezca a un determinado departamento y que este propenso a sufrir de algún tipo de acoso. Los resultados señalan que la muestra está distribuida en proporciones similares entre las diferentes unidades organizativas de cada una de las empresas. Por lo tanto no se asocia que una persona pueda tomar mediadas preventivas a la hora de escoger algún campo de estudio con la posibilidad de evitar algún maltrato modal o verbal.

6.- Como ya sabemos no se debe confundir el sufrir de maltratos o situaciones incomodas en el puesto de trabajo de manera eventual con el acoso psicológico laboral, debido a que este último está determinado por características y tiempos de ocurrencias específicas, como lo podemos apreciar en el concepto de mobbing que hemos utilizado para la investigación y en el ítems número 44 de la escala Cisneros, utilizada para recolectar los datos del estudio. Pregunta determinante para darle respuesta a la pregunta de investigación. A la cual le daremos respuesta diciendo que el 37% del total de los trabajadores encuestados sufren de acoso en el puesto de trabajo y el 64% no sufren de acoso en el trabajo, sin embargo muchos de ellos viven eventuales situaciones incomodas durante el desempeño de sus funciones.

7.- Finalmente, se requiere compartir con el lector la respuesta más común impartida por los trabajadores que no quisieron participar en la investigación, alegando que no conocen sobre el tema y por lo tanto no estaban interesados en él, ya que se encontraban bien en sus lugares de trabajos y no mantenían descontentos significativos en la empresa como para pertenecer a una muestra de estudio.

IX. RECOMENDACIONES

1.- Se exhorta a repetir esta investigación en el tiempo con una muestra distinta para confirmar los resultados que arrojó el presente estudio. De esta forma se pudiese desarrollar una investigación longitudinal, donde se pueden comparar los resultados retrospectivamente.

2.- Se propone realizar esta investigación en trabajadores de empresas públicas y privadas y así poder compararlos como objetivo agregado a los ya existentes.

3.- Se recomienda realizar una investigación donde se disponga del tiempo suficiente para lograr realizar entrevistas a las personas que afirman estar afectadas por el acoso psicológico laboral, y así, profundizar y ampliar el tema.

4.- Se invita a enfocar este tema al área legal, y con ello conocer el estatus a nivel de legislaciones en Venezuela.

5.- Se sugiere la continuación de este estudio con otros fines. Que vayan más allá de los expuestos en esta investigación.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acción contra el acoso laboral (2002). La plaga del siglo XXI. (Homepage) Consultado el 10 de Diciembre de 2006 de la World Wide Web: http://www.el-refugioesjo.net/hostigamiento/acal.ppt#278,1,MOBBING

- Briones (1997, p.152), *Investigación de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales.* Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. Bogotá: ICFES.

- Chávez, Dennos 8 2004, marzo). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídica social. (Online). Consultado el día 16 de Septiembre de 2006 de la World Wide Web: http://www.unifr.ch/derechopenal/pdf/Denisanurio.pdf

- Crónica Universia (2003). Mobbing – Legislación. (Homepage) Consultado el día 8 de Noviembre de 2006 de la World Wide Web: http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/legislacion/index.htm.

- Escat, Maria (2004) Mobbing, acoso psicológico. (Homepage) Consultado el día 11 de Octubre de 2006 de la World Wide Web: *http://www.el-refugioesjo.net/mobbing/20mobbing.htm*

- Fundación Europea para la mejora de las condiciones de trabajo (2001). Retos en la salud mental del siglo XXI en atención primaria. (Homepage). Consultado el día 15 de Octubre

de 2006 de la World Wide Web: http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/mobbing/epidemiolo.pdf.

- Goncalvez, M. y Gutiérrez J. (2005) Análisis del acoso psicológico laboral (mobbing) en despidos del sector publico en Venezuela. Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

- González, Víctor (2004). Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo. (Homepage). Consultado el día 13 de octubre de 2006 de la World Wide Web: http://www.semergen.es/semergen2/microsites/manuales/mobbing.pdf.

- Heinz, Leymann. (1996). European journal of work and organizacional psycology. (Homepage). Consultado el día 13 de Octubre de 2006 de la World Wide Web: http://www.ste.uji.es/mobbing/LeymannEI.pdf.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991) Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

- Luque, Teodoro (1997). Investigación de marketing. España: Ariel, S.A

- Navarrete Cristóbal (2003). Violencia Moral en el trabajo: conducta prohibida y formas de tutela en los derechos europeos. (Homepage) Consultado el día 13 de Octubre de 2006 de la World Wide Web: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_610.shtml.

- Ortega, Francisco (2001). El mobbing laboral. (Homepage) Consultado el día 10 de octubre de 2006 de la World Wide Web: http://www.el-refugioesjo.net/hostigamiento/francisco_ortega.htm.

- Piñuel, I., Zabala (2001). Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso en el trabajo. Madrid: Editorial Espasa Calpe: Madrid.

- Sabino, Carlos (2002). El Proceso de Investigación. Caracas: Editorial PANAPO.

- Salgado, Carmona (2004). Cuestiones generales y aspectos penales del acoso moral en el trabajo (mobbing). (Homepage). Consultado el día 11 de Octubre de 2006 de la World Wide Web: http://es.geocities.com/asacamt/pen_amt_conchac

-Sampieri, R, Fernández-Collado, C y Lucio, P (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill

- Velásquez, Manuel. (2005). Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo. España, Barcelona: Gestión 2000.

- Yanez, Douglas (2005) Aproximación al tema mobbing o acoso laboral y su regulación legal en Venezuela. Tesis de grado, Universidad Metropolitana. Caracas.

- Sampieri, R, Fernández-Collado, C y Lucio, P (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill

- Zikmund, William (1195). Investigación de Mercados. México: Prentice Hall

X. ANEXOS

ANEXO A.-

Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESPECIALIDAD DE RELACIONES INDUSTRIALES

El presente cuestionario forma parte de la tesis de grado denominada "Análisis del Acoso Psicológico Laboral (mobbing) en el Entorno de Trabajo en Venezuela en el año 2007", que se lleva a cabo por la estudiante Elizabeth Carrasquel de la Universidad Católica Andrés Bello de la especialidad de Relaciones Industriales. La investigación tiene como objeto identificar una serie de problemas que pueden estar afectando a la salud laboral de los trabajadores venezolanos.

El estudio es confidencial y se garantiza el anonimato de las personas que lo cumplimentan.

Se recomienda que disponga usted de un período de tiempo en el que pueda leer tranquilamente y consignar sus respuestas a las cuestiones que se exponen. Para ello puede ser recomendable que conteste a las cuestiones en un lugar tranquilo y disponer del tiempo suficiente.

Recuerde que su contestación va a ser de gran ayuda para establecer e identificar la incidencia de posibles problemas laborales que pueden estar afectando a los trabajadores Venezolanos.

Agradezco toda la ayuda que pueda ofrecerme.

Atentamente

Elízabeth Carrasquel

Tesista

PARTE I

ESCALA CISNERO COMO HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DEL MOBBING

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

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

1 Jefes o supervisores
2 Compañeros de trabajo
3 Subordinados

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

0 Nunca
1 Pocas veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Algunas veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Varias veces a la semana
6 Todos los días

Comportamiento	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	( )	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen << invisible>>	( )	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	( )	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	( )	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	( )	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	( )	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	( )	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias sin valor o interés alguno	( )	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	( )	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	( )	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	( )	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	( )	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	( )	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	( )	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	( )	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	( )	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslado, etc.)	( )	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.	( )	0	1	2	3	4	5	6

22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para << hacerme explotar>>	( )	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	( )	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	( )	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	( )	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	( )	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	( )	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mi	( )	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	( )	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	( )	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	( )	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	( )	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	( )	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	( )	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	( )	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	( )	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar << pillarme en algún renuncio>>	( )	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	( )	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. Víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continua (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1 a 43)	si ( )			no ( )				

PARTE II

SEXO : MASCULINO ☐ FEMENINO ☐	EDAD: ☐
UNIDAD ORGANIZATIVA:	

En caso de considerar que ha sufrido algún tipo de acoso psicológico laboral:

1.- ¿Cree usted que ese acoso le ha causado algún tipo de daño físico o emocional?

Si ☐ No ☐

2.- Si su respuesta es sí, ¿cuáles son esos daños derivados por las acciones del agresor?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO B.-

BASE DE DATOS

A continuación se presenta la base de datos que se obtuvo de las encuestas aplicadas a los trabajadores, una vez vaciada la información en el programa SPSS versión 12. Posteriormente se detalla cada una de las alternativas a contestar en el cuestionario, con la finalidad de comprender la data recogida.

Individuo	p1a	p1f	p2a	p2f	p3a	p3f	p4a	p4f	p5a	p5f	p6a	p6f	p7a	p7f	p8a	p8f	p9a	p9f	p10a	p10f	p11a	p11f	p12a	p12f	p13a	p13f
1	9	0	9	0	9	0	9	0	2	0	9	0	9	0	1	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
2	1	1	1	2	1	1	9	0	1	2	9	0	9	0	1	3	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0
3	1	1	9	0	9	0	2	1	2	1	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
4	9	0	2	3	2	3	9	0	1	1	1	1	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
5	1	1	9	0	1	1	9	0	1	1	9	0	1	1	9	0	1	2	1	1	9	0	1	3	9	0
6	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
7	9	0	1	3	1	3	1	1	1	1	9	0	1	1	1	2	1	3	9	0	9	0	1	1	9	0
8	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
9	9	0	2	1	2	1	9	0	2	1	9	0	9	0	1	2	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
10	1	6	2	2	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
11	2	2	2	2	2	5	1	1	1	1	9	0	9	0	1	4	9	0	9	0	1	4	1	4	9	0
12	9	0	9	0	2	2	1	1	9	0	9	0	1	1	9	0	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0
13	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0	1	1	1	1	1	1	1	2	9	0	1	3	1	3
14	1	2	2	3	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
15	9	0	2	1	9	0	9	0	1	1	9	0	1	2	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
16	9	0	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	9	0	9	0	9	0	2	3	9	0	9	0	2	1
17	1	2	2	1	9	0	1	2	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	9	0
18	9	0	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	1
19	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0
20	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
21	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
22	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
23	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
24	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
25	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
26	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
27	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
28	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
29	9	0	2	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
30	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0

31	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
32	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
33	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	1	2	5	2	4	2	3	9	0	9	0	9	0
34	1	2	2	2	9	0	9	0	1	3	1	2	9	0	1	1	2	1	1	2	9	0	9	0	9	0
35	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	1	4	1	3	1	2	3	1	3	2	9	0	9	4	1	2
36	2	2	2	2	1	3	1	1	9	0	1	4	3	2	2	1	1	2	1	2	9	0	2	6	1	2
37	9	0	9	0	2	1	1	2	3	2	1	4	1	5	1	1	1	2	1	2	1	3	9	0	9	0
38	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
39	1	2	2	1	2	4	2	3	1	2	2	5	1	4	1	5	1	6	1	2	1	1	1	0	9	0
40	1	1	1	1	1	1	2	1	9	0	9	2	9	0	9	0	1	2	3	5	2	6	2	1	2	4
41	9	0	2	1	2	4	2	5	1	5	2	6	1	4	2	1	3	2	9	0	9	0	9	0	2	9
42	9	0	9	0	9	0	1	1	1	1	9	0	1	2	1	2	1	3	9	0	1	2	9	0	9	9
43	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
44	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
45	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
46	9	0	9	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	9	0	9	1	9	2	9	0	9	0	9	0
47	9	0	1	1	1	2	1	2	1	3	1	4	1	1	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0
48	2	2	1	2	9	0	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2
49	1	1	9	0	2	1	1	2	9	0	9	0	9	0	9	0	2	1	1	1	1	1	2	1	9	0
50	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
51	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	9	0	1	3	9	0	1	2	9	0	9	0	9	0
52	1	1	9	0	1	1	9	0	1	1	9	4	1	5	1	1	1	2	1	0	9	0	9	0	9	0
53	1	2	1	2	3	2	3	5	3	6	2	6	1	5	1	2	1	2	1	2	1	4	1	5	1	3
54	1	0	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	3	2	1	9	0	1	3	1	4
55	2	2	2	2	1	3	1	1	9	0	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	9	0	2	6	1	2
56	1	1	9	0	9	0	9	0	2	4	1	2	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
57	1	2	1	2	9	0	9	0	3	5	9	0	2	1	1	3	1	2	9	0	3	4	9	0	9	9
58	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
59	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
60	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
61	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0

62	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	9	0	1	2	9	0	9	0	2	1	3	2	2	1	9	0
63	1	2	1	2	1	4	1	5	2	3	1	5	9	0	1	9	1	3	1	5	9	0	9	0	9	0
64	1	2	1	4	1	5	1	6	1	1	1	1	1	2	9	0	9	0	1	3	9	0	9	2	9	0
65	2	3	2	3	2	2	2	2	9	0	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	9	1	2	3	1
66	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
67	1	2	2	2	9	0	9	0	1	2	1	1	9	0	1	3	9	9	9	9	9	0	1	2	1	3
68	1	1	9	0	2	4	1	4	9	0	9	4	1	5	1	1	1	2	1	0	9	0	9	0	9	0
69	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
70	1	2	1	2	3	2	3	5	3	6	2	6	1	5	1	2	1	2	1	2	1	4	1	5	1	3
71	1	2	2	2	2	2	3	3	9	0	9	0	9	9	2	3	9	0	1	2	1	2	9	0	1	1
72	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0
73	1	1	9	0	1	1	9	0	1	1	9	4	1	5	1	1	1	2	1	0	9	0	9	0	9	0
74	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
75	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
76	2	1	2	1	3	6	1	3	9	0	1	2	1	2	0	9	1	2	1	1	9	9	2	9	1	4
77	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
78	1	2	2	2	9	0	9	0	1	3	1	2	9	0	1	1	2	1	1	2	9	0	9	0	9	0
79	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	1	4	1	3	1	2	3	1	3	2	9	0	9	4	1	2
80	1	2	1	1	9	0	2	3	3	3	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3
81	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	9	0	2	1	9	0	9	0	2	1	1	2	1	3	3	3
82	1	2	3	5	3	6	3	1	3	2	1	4	1	2	1	2	2	1	9	0	9	0	1	9	9	9
83	1	0	1	2	2	6	2	3	2	3	2	2	1	4	1	5	1	0	9	0	9	0	9	0	9	9
84	9	0	9	0	1	1	2	3	2	9	9	0	2	5	1	4	1	6	1	1	1	1	1	2	9	0
85	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	9	0	1	3	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3
86	2	3	9	0	2	5	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	2	1	6	1	2
87	9	0	2	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
88	1	2	1	2	3	2	3	5	3	6	2	6	1	5	1	2	1	2	1	2	1	4	1	5	1	3
89	9	0	9	0	9	0	1	2	1	3	1	6	1	3	1	1	1	2	9	0	9	0	1	3	1	2
90	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
91	1	5	1	2	1	6	1	1	9	0	9	0	9	0	1	2	1	6	9	0	1	2	1	2	1	2
92	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0

93	3	2	2	2	1	2	9	0	1	0	9	0	9	0	2	2	1	1	9	0	3	2	3	1	1	6
94	2	2	2	2	9	0	9	0	9	0	1	2	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
95	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
96	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
97	9	0	1	6	1	2	1	4	1	3	2	1	1	5	1	1	1	6	1	4	1	2	1	1	9	0
98	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
99	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0
100	3	1	3	1	3	3	3	2	9	0	3	1	3	4	1	9	1	2	1	2	3	6	3	1	9	0
101	2	1	2	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	4	9	0
102	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	1	4	1	3	1	2	3	1	3	2	9	0	9	4	1	2
103	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
104	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0
105	1	2	9	0	1	0	9	0	9	0	2	2	1	6	1	1	9	0	9	0	9	0	1	2	1	5
106	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
107	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
108	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	3	1	5	1	6	1	2	9	0	1	4	9	0	1	4
109	1	5	1	2	1	6	1	1	9	0	9	2	2	4	1	2	1	6	2	1	1	2	1	2	1	2
110	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
111	3	2	2	2	1	2	3	0	1	0	9	0	1	0	1	4	1	1	9	0	3	2	3	1	1	6
112	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
113	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
114	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
115	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
116	2	3	1	4	1	2	1	5	1	6	2	4	2	1	3	2	9	0	1	9	9	0	9	0	9	0
117	2	1	9	0	9	0	9	9	9	9	9	0	1	2	1	4	9	0	9	0	1	2	3	3	3	2
118	1	4	1	2	9	0	3	5	1	3	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	2	1	2	9	0
119	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
120	2	2	2	2	1	3	1	1	9	0	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	9	0	2	6	1	2
121	9	0	3	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	0	1	0	9	1	1	4	2	4
122	3	4	3	2	3	3	3	1	9	0	3	9	1	4	2	1	1	5	1	2	9	0	9	0	9	0
123	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0

124	2	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	3	1	5	1	6	1	2	9	0	1	4	9	0	1	4
125	2	4	1	2	2	1	3	2	1	2	9	0	1	0	2	0	3	0	2	0	1	0	9	0	1	4
126	1	4	2	1	2	1	1	1	1	4	1	5	1	5	1	6	3	2	3	2	9	0	9	9	9	0
127	2	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	3	1	5	1	6	1	2	9	0	1	4	9	0	1	4
128	1	5	1	2	1	6	1	1	9	0	9	2	2	4	1	2	1	6	2	1	1	2	1	2	1	2
129	1	2	9	0	1	2	1	4	2	4	3	2	3	1	1	0	1	4	3	5	1	2	3	2	1	4
130	1	2	2	1	3	2	1	4	1	2	1	6	3	3	9	0	9	0	9	0	1	4	1	5	1	2
131	1	4	2	5	3	6	1	2	1	4	1	2	1	5	1	2	9	0	9	0	9	0	9	0	3	0
132	2	5	1	4	1	1	1	6	3	2	3	2	9	0	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0
133	1	4	2	1	1	1	2	0	9	9	9	0	9	0	1	0	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1
134	2	1	1	2	9	0	1	3	1	2	2	2	9	0	1	2	9	0	9	0	3	2	1	2	9	0
135	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
136	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
137	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
138	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	1	2	5	2	4	2	3	9	0	9	0	9	0
139	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
140	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
141	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
142	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
143	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
144	3	2	1	1	1	1	1	5	1	6	2	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	9	3	1	3	3
145	2	4	1	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	3	9	0	9	2	9	3	1	9	1
146	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	9	0	9	3	2	1	2	1	9
147	1	2	2	4	2	4	2	5	3	2	3	3	3	1	1	1	0	9	0	9	1	1	1	9	2	9
148	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
149	1	9	1	1	1	4	9	0	1	0	9	0	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
150	1	0	1	2	2	6	2	3	2	3	2	2	1	4	1	5	1	0	9	0	9	0	9	0	9	9
151	2	4	1	2	2	1	3	2	1	2	9	0	1	0	2	0	3	0	2	0	1	0	9	0	1	4
152	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
153	9	9	9	9	9	9	9	9	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	9	0	1	9	9	1	2	1
154	2	1	1	1	9	0	9	9	9	9	9	9	3	3	3	6	3	2	3	1	1	2	1	4	9	0

155	1	1	9	5	2	1	1	1	2	1	1	3	1	5	1	6	1	2	9	0	1	4	9	0	1	4
156	2	1	1	1	1	4	9	9	9	0	1	4	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3
157	3	4	1	1	2	5	9	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	9	0	9	0	9	2	1	9	1
158	2	1	2	4	1	4	2	1	3	5	2	6	2	2	2	2	3	2	3	3	9	0	9	9	1	9
159	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
160	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
161	9	9	9	9	1	2	1	4	1	2	1	3	1	1	1	4	1	5	9	9	1	0	1	5	1	6
162	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	9	0	9	3	2	1	2	1	9
163	2	1	1	5	9	0	9	0	9	9	1	4	1	1	1	2	9	0	9	9	1	4	1	1	1	2
164	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
165	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
166	1	2	1	2	1	2	1	4	1	5	1	1	9	0	9	9	9	0	1	4	1	1	2	1	2	1
167	3	2	1	1	1	1	1	5	1	6	2	2	9	4	1	5	1	0	9	0	9	0	9	0	9	9
168	2	2	2	2	9	0	9	0	9	0	1	2	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
169	2	5	1	4	1	1	2	6	1	4	1	5	1	3	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0
170	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
171	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	1	2	5	2	4	2	3	9	0	9	0	9	0
172	2	1	9	3	1	2	1	2	3	1	1	4	1	5	1	6	2	1	2	2	2	3	9	0	9	0
173	2	1	2	4	2	2	2	5	2	6	9	9	9	0	2	1	9	0	2	9	3	1	3	3	2	2
174	1	1	1	2	1	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	4	1	4	1	2
175	2	1	9	0	9	0	9	0	9	9	9	9	9	9	1	2	1	3	1	4	1	2	9	9	9	0
176	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
177	2	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	2	1	6	1	2	1	3	1	5	1	4	9	0	9	9
178	1	4	1	2	2	1	2	4	2	6	3	3	3	2	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4
179	2	4	1	2	2	1	3	2	1	2	9	0	1	0	2	0	3	0	2	0	1	0	9	0	1	4
180	9	0	9	0	9	0	9	0	1	3	3	4	1	2	1	4	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
181	9	3	9	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	6	1	6	1	1	1	4	1	2
182	1	2	1	4	1	3	2	6	2	2	3	3	9	9	9	9	9	9	9	0	9	2	3	2	1	2
183	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
184	1	2	1	4	1	4	1	1	1	2	2	2	1	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	9
185	9	9	9	9	9	9	9	9	1	2	1	1	1	4	1	3	1	2	1	2	9	0	9	0	9	0

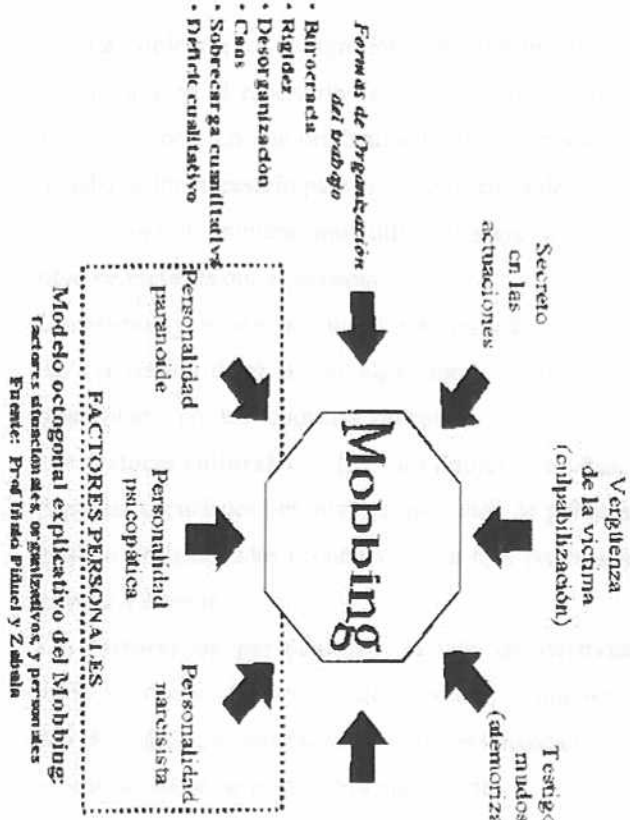
186	3	4	1	1	2	5	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	9	0	9	3	9	1	1	9	1
187	3	2	1	1	1	1	1	5	1	6	2	2	9	4	1	5	1	0	9	0	9	0	9	0	9	9
188	2	2	2	4	2	5	2	1	1	1	9	0	9	0	9	9	9	9	1	2	1	4	9	0	9	0
189	1	2	2	4	2	4	2	5	3	2	3	3	3	1	1	1	0	9	0	9	1	1	1	9	2	9
190	1	2	1	2	2	2	2	2	1	9	2	1	3	2	9	3	9	9	9	9	9	1	9	0	9	1
191	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
192	3	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
193	3	3	2	1	2	1	1	1	1	4	9	9	9	9	9	0	1	4	1	1	2	1	3	3	3	3
194	2	2	2	2	1	3	1	1	9	0	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	9	0	2	6	1	2
195	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
196	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
197	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
172	2	1	9	3	1	2	1	2	2	1	1	4	1	5	1	6	2	1	2	2	2	3	9	0	9	0
173	2	1	2	4	2	2	2	5	2	6	9	9	9	0	2	1	9	0	2	9	3	1	3	3	2	2
200	2	4	2	5	2	2	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	6	1	4	1	2	1	3	1	2
201	2	3	2	4	9	9	9	9	9	9	9	1	1	2	1	4	1	1	1	0	2	0	3	1	2	1
202	9	9	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	9	0	9	9
203	2	1	1	4	1	1	9	0	9	0	9	0	9	9	9	9	9	9	1	2	1	4	1	3	1	2
204	9	9	1	4	2	1	2	2	1	4	9	0	9	0	9	0	1	3	2	2	9	9	1	9	1	1
205	2	3	2	1	1	1	2	9	9	9	9	1	1	9	1	9	1	2	2	2	3	2	1	9	1	1
206	1	4	2	1	1	1	2	3	1	9	9	9	9	0	9	9	9	0	1	1	1	1	2	1	2	3
207	2	4	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	4	2	1	3	2	2	5	3	3	9	9
208	1	2	1	4	1	3	2	6	2	2	3	3	9	9	9	9	9	9	9	0	9	2	3	2	1	2
209	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
210	1	2	1	4	1	4	1	1	1	2	2	2	1	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	1	9
211	1	2	1	9	9	9	9	9	9	9	9	1	9	1	9	9	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
212	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
213	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
214	3	2	3	3	9	1	9	0	9	9	9	9	1	4	1	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	2
215	2	5	1	4	1	1	2	6	1	4	1	5	1	3	9	0	1	1	1	1	9	0	9	0	9	0
216	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	6	1	2	1	4	1	1

217	3	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
218	1	2	3	6	2	5	1	4	2	5	3	4	2	1	1	1	9	0	9	9	9	9	9	9	9	9
219	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
220	9	5	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
221	1	1	9	0	9	0	9	0	2	4	1	2	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0
222	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
223	9	0	9	1	2	1	2	3	1	0	9	0	9	0	9	0	9	1	2	3	3	2	3	2	2	1
224	9	0	1	2	3	4	2	4	2	6	3	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
225	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
226	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
227	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	0	9	0
228	9	0	9	0	1	1	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
229	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
230	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
231	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	9	9	9	9	9	9
232	2	0	3	3	2	1	1	2	9	1	2	1	9	3	9	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2
233	1	2	1	2	3	2	3	5	3	6	2	6	1	5	1	2	1	2	1	2	1	4	1	5	1	3
234	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
235	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
236	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
237	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
238	2	2	2	2	1	4	1	9	2	3	2	1	9	3	9	1	2	1	1	2	2	2	9	9	9	9
239	3	2	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	1	1	1	2	1	2	1	3	3
240	2	1	9	0	9	0	9	0	1	1	2	1	2	2	1	9	9	9	1	2	1	2	9	9	9	0
241	3	4	1	1	2	5	9	6	1	1	1	1	1	1	1	1	3	9	2	9	3	9	3	1	9	1
242	9	9	9	9	9	1	1	4	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	6
243	1	6	2	1	1	1	2	0	9	0	2	1	1	4	1	0	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1
244	1	9	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	0	9	0	9	0	1	4	1	2	3	2	3	3
245	2	2	3	9	0	9	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	0	9	9	1	4	1	1	1	2
246	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0
247	9	3	2	2	1	2	9	9	9	9	9	9	9	0	9	0	1	4	1	1	2	1	2	2	3	2

TOMANDO MEDIDAS PREVENTIVAS.

- Conserve una buena forma física y mental
- Incremente la confianza en si mismo.
- Mantenga la consideración del entorno
- Asegure el entorno familiar y social.
- Adiéstrese en la capacidad de recibir y resolver problemas.
- Tómese en serio,.
- Sea menos previsible.
- No permita que otros limiten su derecho a expresarse.
- No tema al conflicto si es criticado permanentemente.
- Manténgase firme y hable siempre delante del testigo.
- No discuta inútilmente ni recurra a las amenazas.
- Cultive el buen humor. Piñuel(2001) y Rodriguez (2002) C.P. Goncalvez y Gutiérrez (2006).

SI A PESAR DE TODO SE SIENTE MAL PIDA AYUDA, SI A PESAR DE TU ESFUERZO EL ACOSO PERSISTE : " DENUNCIE"



Modelo octogonal explicativo del Mobbing: factores disfuncionales, organizativos, y personales
Fuente: Prof Iñaki Piñuel y Zabala

INFORMADO

HERRAMIENTAS PARA COMBATIRLO

ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (Mobbing)

SEPTIEMBRE 2007.
Tesista: Elizabeth Carrasquel

Acoso psicológico laboral ó Mobbing

¿ QUÉ ES EL MOBBING LABORAL ?

Situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia extrema sobre otra u otros de forma sistemática o recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado(como media unos seis meses), que se manifiesta mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos, donde la persona o personas son agredidas, amenazadas, humilladas o lesionadas; se da en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, que buscan con ello desestabilizarlo y humillarlo emocionalmente, produciendo daños físicos y/o emocionales, con vista a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral, poniendo en peligro su empleo y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

CAUSAS GENERALES QUE PUEDEN PROVOCAR MOBBING.

La violencia o la agresión son **conductas muy arraigadas** en el repertorio de comportamientos de los seres humanos. Lo que originalmente fue un mecanismo de adaptación necesario para la supervivencia de la especie es ahora un problema muy difícil de atajar y con multitud de **factores** que lo generan:

La **relación y la educación del niño** en el entorno familiar (la familia es el primer lugar donde el niño puede desarrollar o no, las conductas violentas).

Los **factores culturales**, definen los límites de tolerancia. Aquellas sociedades con niveles más altos de pobreza y grandes desigualdades económicas son más propensas a generar violencia.

Los **factores de personalidad**: la falta de afectividad hacia los demás, la carencia de impulsos, la imposibilidad de valorar la satisfacción o las personalidades que poseen un poder de autocontrol muy fuerte.

Abusos de determinadas sustancias. Existe una asociación entre violencia y abuso de sustancias adictivas. Es una relación compleja y probablemente tiene que ver con el efecto que conlleva la imposibilidad de controlar los impulsos.

Factores biológicos. Aunque el comportamiento violento no parece ser una condición hereditaria algunos problemas como las disfunciones nerviosas pueden desembocar en comportamientos esquizofrénicos y las hormonas, particularmente la testosterona, pueden provocar un comportamiento violento. El periodo de edad donde predominan este tipo de comportamientos suele darse entre los 15 y 30 años.

Enfermedades mentales. La esquizofrenia paranoide puede, ocasionalmente, terminar en actos agresivos, aunque predecir la violencia en un esquizofrénico es muy complicado.

(Universia, 2007).

LA SINTOMATOLOGÍA QUE PRESENTA LA VICTIMA DEL ACOSO ES MUY DIVERSA.

Dificultades de concentración y memoria	Miedo acentuado y continuo
Irritabilidad	Ansiedad
Sentimiento de amenaza	Disminución de la autoestima
Alteraciones del sueño	Miedo al fracaso
Somatizaciones múltiples	Reacciones paranoicas